



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL PARQUE  
ZONAL HUÁSCAR DE SERPAR LIMA DE LA  
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA - 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Melisa Pita Beramatos  
Medalyt Cruz Varas Pérez

Asesor:

Mg. Héctor Manuel Torres Oporto

Lima - Perú

2019

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Héctor Manuel Torres Oporto , docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Pita Beramatos, Melisa
- Varas Perez, Medalyt Cruz

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: Satisfacción laboral del personal del Parque Zonal Huáscar de SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2017 para aspirar al título profesional de: Licenciada por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

---

Mg. Héctor Manuel Torres Oporto  
Asesor

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Melisa, Pita Beramatos y Medalyt Cruz, Varas Perez, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: Satisfacción laboral del personal del Parque Zonal Huáscar de SERPAR LIMA de Lima de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2017.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado  
Presidente

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

## **DEDICATORIA**

A nuestros hijos, Narel Ortega y Facundo Casanova, por ser la bendición que Dios nos ha obsequiado, siendo la principal motivación e inspiración que impulsa nuestras vidas.

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, damos gracias a Dios, por permitir culminar esta etapa universitaria, agradecer a la Privada del Norte por tener la acertada labor de educar y brindar docentes de alta calidad educativa que han permitido nuestro crecimiento personal y profesional.

Asimismo, nuestra gratitud al Mg. Héctor Manuel Torres Oporto asesor de nuestra tesis, por su apoyo constante e incondicional, agradecer también a SERPAR LIMA “Servicio de Parques de Lima”, por haber brindado las facilidades para la investigación de la presente tesis.

A nuestra familia por ser el sostén en todo este camino.

## Tabla de contenidos

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS</b> .....	2
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b> .....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
TABLA DE CONTENIDOS.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN .....	9
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realida Problemática.....	10-18
1.2 Formulación del Problema.....	18
1.3 objetivo.....	18-19
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	
2.1 Tipo de investigación.....	20
2.2 Población y Muestra.....	20
2.3 Técnicas o instrumentos de recolección y análisis de datos.....	20-23
2.4 Procedimiento.....	23-25
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	
3.1 Descripción de SERPAR LIMA.....	26-27
3.2 Perfil del encuestado.....	27-30
3.3. Resultado por dimensiones .....	31-44
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	
4.1 Discusión.....	45-47
4.2 Conclusión.....	48
4.3 Limitaciones.....	49
REFERENCIAS.....	50-51
ANEXOS.....	52-55

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	28
Tabla 2 .....	28
Tabla 3 .....	29
Tabla 4 .....	29
Tabla 5 .....	30
Tabla 6 .....	30
Tabla 7 .....	31
Tabla 8 .....	33
Tabla 9 .....	35
Tabla 10 .....	37
Tabla 11 .....	39
Tabla 12 .....	41
Tabla 13 .....	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	32
Figura 2 .....	34
Figura 3 .....	36
Figura 4 .....	38
Figura 5 .....	40
Figura 6 .....	42
Figura 7 .....	46

## RESUMEN

En el presente trabajo, se desarrolla el tema de satisfacción laboral, tema que en tiempos actuales es muy valorado dado que se considera que es de trascendental importancia para el logro de objetivos institucionales.

El objeto es describir como es la satisfacción laboral del personal del parque zonal Huáscar del SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2017, para tal efecto se empleó el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 a 72 (setenta y dos) trabajadores, el instrumento consta de 26 preguntas con forma dicotómico, y que se encuentran agrupadas en 6 dimensiones.

De acuerdo a las dimensiones, vemos que la totalidad de estas cuenta con mayor número de respuestas “SI” lo que significa que el personal en su mayoría tienen una adecuada SATISFACCIÓN LABORAL, así también podemos observar un mayor porcentaje de respuestas positivas las concentra la dimensión 1 “Satisfacción con la supervisión y participación en la organización”.

Se considera que el objetivo propuesto para describir la satisfacción laboral del personal del Parque Zonal Huáscar del SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima -año 2017 se ha logrado, obteniendo información importante que permitirá a la institución mejorar los puntos en los cuales los porcentajes se muestran más bajos.

**Palabras clave:** satisfacción laboral

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En épocas actuales en las que el mercado está en constante cambio, obliga a que toda organización esté preparada de tal forma que pueda afrontar los eventos adversos del entorno; siendo la mejor forma lograr una adecuada productividad y para ello es necesario tener una adecuada satisfacción laboral. Las sociedades tienen como base económica a las empresas y para que estas funcionen requieren una correcta administración y un personal capacitado (Checa Calderón & Rodríguez Caguana, 2018)

Existe la tendencia de cada día más valorar el capital humano, el cual está desplazando a la infraestructura o a la misma tecnología puesto que se considera que tiene una mayor influencia en los resultados que tiene cualquier institución. Según un punto de vista de los recursos humanos la satisfacción laboral es una de las bases para cumplir los objetivos de toda institución y ayuda a fijar la dirección de toda organización. Una de las actitudes que mayor interés ha despertado por las personas dedicadas al estudio de las organizaciones y su comportamiento como institución, ha sido sin duda la satisfacción laboral puesto que es considerada un factor activo con una fuerte influencia en los resultados que se obtiene en la institución y en el bienestar que tienen las personas que laboran en dicha institución e inclusive se puede tener influencia en el ambiente familiar y en otros aspectos de la vida (Salessi & Omar , 2016)

La satisfacción laboral puede ser definida como el grupo de actitudes que tiene el trabajador hacia el desarrollo de su actividad laboral y que implica diversidad de facetas como las relaciones interpersonales que se ve también influenciado por el clima laboral (Manosalvas Vaca, & Nieves Quintero, 2015) La satisfacción laboral se diferencia de otros factores que también influyen en el comportamiento de los trabajadores, en que es un estado emocional positivo producto de la interpretación que el trabajador realiza de las prácticas laborales y que es resultado de un balance entre lo que se espera y lo que se debe hacer (Marín Samanez & Placencia Medina, 2017).

La satisfacción laboral y la motivación se encuentran mutuamente influenciados llegándose a confundirse entre ellos e inclusive usarse indistintamente, se puede mencionar por ejemplo que el estar motivados hace que nos inclinemos por ciertas labores las cuales si llegan a cumplir con las expectativas planteadas nos conducen a la satisfacción. Por un lado, la motivación está más relacionada con el inicio de una determinada conducta o como esta se direcciona y que puede cambiar con el transcurso del tiempo y de las situaciones que se presentan; puede tener factores intrínsecos o extrínsecos que influyen en ella (Medina González, 2016).

Actualmente en la Municipalidad Metropolitana de Lima, a través de sus organismos públicos descentralizados, cuenta con un área específica de Recursos Humanos, en el cual realizan evaluaciones semestrales sobre la satisfacción laboral del personal, siendo esta información de carácter vinculante para la toma de decisiones en la formulación de políticas para la administración de los recursos humanos, de esta manera mejorar la

satisfacción laboral en el personal que presta servicios en las diferentes áreas labores del parque zonal Huáscar, mismo que se encuentra bajo la administración de SERPAR LIMA,

## **Teorías**

### Teoría higiene- motivacional

En esta teoría la satisfacción se entiende como el producto de la interrelación entre factores preventivos o también conocidos como higiénicos que están comprendidos por todo lo tangible que rodea a la persona dentro de su actividad laboral; por otro lado los factores relacionados con la motivación causan satisfacción y ante su ausencia se presenta la indiferencia y a su vez estos factores son intrínsecos y se puede mencionar la promoción o la responsabilidad (Perea Dominguez & Castro Mendoza, 2016).

### Teoría del ajuste en el trabajo

En esta teoría se señala que el trabajador cumple mejor su función cuando sus habilidades encajan con el perfil del trabajo que está realizando y también si los valores que persigue concuerdan con los refuerzos que recibe, determinándose que el nivel de satisfacción del trabajador va actuar como predictor de permanencia en un puesto de trabajo (Rocha Roncal, 2017)

## **Factores**

La satisfacción laboral tiene influencia de múltiples factores es así que se pueden agrupar en 2 conjuntos, el primero de ellos los factores higiénicos que producen insatisfacción cuando no se encuentran presentes, se puede mencionar el salario como un ejemplo, y en el segundo conjunto tenemos a los factores motivacionales entre los que se encuentra el reconocimiento (Días Chiappe, 2015)

Los factores que influyen en la satisfacción laboral son diversos, se puede mencionar: necesidades del trabajador, valores, personalidad y también ejerce influencia las características del puesto de trabajo como son supervisión, autonomía, recompensas entre otros y también se tiene una influencia del medio social que se fortalece con un adecuado desarrollo de programas organizacionales por ejemplo (Román Meza, Matzumura Kasano, & Gutiérrez Crespo, 2015)

## **Instrumentos de medición**

La satisfacción laboral es un aspecto subjetivo en el que confluyen diversos factores e influyen para que el trabajador experimente una adecuada satisfacción o por el contrario se encuentre insatisfecho en lo relacionado a su actividad laboral por lo cual medirlo implica un proceso complejo, por ello se han creado diferentes instrumentos para realizar su medida y tienen un enfoque multidimensional en el que confluyen evaluaciones globales y específicas, estas últimas pueden variar según el instrumento (Dominguez, Calderón, & Arroyo, 2016)

Entre los instrumentos con enfoque multidimensional y más usados para medir la satisfacción laboral se encuentra el Cuestionario de General de Satisfacción Laboral S4/82 que estaba conformado por un total de 84 puntos con una escala tipo Likert y del cual derivaron diversas versiones y ante la necesidad de abreviar las escalas surge en los 90 el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 que tiene como cambios principales la presencia de ítems dicotómicos y el cambio de las facetas de satisfacción (Dominguez, Calderón, & Arroyo, 2016).

### **Evolución**

Al considerar el tema de recursos humanos, la satisfacción laboral es un aspecto de suma importancia sin embargo se la ha abordado desde diferentes aspectos a lo largo del tiempo, es así que en los años 50 se valoraba la seguridad y en las dos décadas posteriores se hacía énfasis a la autonomía profesional pasando posteriormente a valorarse el reconocimiento social y el éxito material para la década de los 90 es que la satisfacción laboral toma una verdadera importancia (Días Chiappe, 2015)

### **Antecedentes**

En la investigación titulada: Satisfacción laboral de trabajadores de actividades deportivas y recreativas en turismo se planteó como objetivo evaluar la satisfacción que tienen los trabajadores del turismo activo y también las condiciones laborales; en la investigación se hizo uso del instrumento de “Overall Job Satisfaction” el cual fue

aplicado a 218 trabajadores del área de turismo de Andalucía que tuvieron con edad promedio 34 años.

Se obtuvo como resultado que a modo general están satisfechos y que la satisfacción laboral de estos trabajadores no tuvo relación con factores como el horario de trabajo, labor desempeñada o la remuneración percibida (Grimaldi Puyana, Sánchez Oliver, Alcaraz Rodríguez, & Pérez Villalba, 2017).

La tesis titulada: Relación de variables psicosociales en una empresa privada (motivación, satisfacción laboral, conflicto y ambigüedad de rol) que se propuso como objetivo determinar la relación entre los estresores de rol y la satisfacción laboral en personal de una organización privada por lo cual se seleccionó como muestra 50 trabajadores con igual proporción de hombres y mujeres encontrándose una relación estadísticamente significativa entre las variables en estudio además de mostrar una relación negativa con los estresores (Medina González, 2016)

Tesis titulada “Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad” el objetivo del estudio es establecer la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. Este estudio es de tipo descriptivo. Las conclusiones de esta investigación; Se definió que no existe relación entre la satisfacción laboral y la producción del recurso humano. Los 20 encuestados manifestaron tener un alto grado de satisfacción laboral. Se concluyó que; las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad, son indicadores que determinan la satisfacción laboral en los trabajadores. En conclusión, los empleados de la delegación tienen una alta satisfacción laboral, sin embargo es necesaria la comunicación asertiva y

la armonía con todas las unidades que forman parte de la Delegación de Recursos Humanos. (Fuentes ,2012).

En la investigación cuyo objeto tiene el conocer la relación existente entre la satisfacción laboral las dimensiones de la personalidad y la inseguridad laboral, de tipo descriptivo correlacional se trabajó con 60 personas que fueron seleccionadas por muestreo no probabilístico; el resultado encontró que la satisfacción laboral puede ser explicada por cambios en variables como la personalidad y la seguridad en el trabajo; mientras que hay una correlación inversa entre satisfacción laboral y otras dimensiones de la personalidad (Rocha Roncal, 2017).

Debido a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se han realizado múltiples investigaciones del tema es así que podemos mencionar la tesis titulada: Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas adventista de la región Junín, en el que mediante un muestreo por conveniencia se obtuvo una muestra de 134 profesores a los que se les aplicó dos escalas tanto para clima organizacional y para satisfacción laboral obteniéndose como resultado que hay relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, además que esta última puede ser expuesta por dimensiones como el involucramiento, autorrealización, comunicación y las condiciones en el trabajo (Medina Rojas & Zanoni Franco, 2016).

La satisfacción laboral puede variar entre una institución estatal y una privada, evaluar esta posible diferencia fue el objetivo planteado por la tesis titulada Estudio

comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado en el año 2016 para lo cual se trabajó con una muestra de 100 profesores que laboraban en escuelas públicas y privadas, y se aplicó un diseño no experimental haciendo uso de instrumento de opiniones “SL-SPC” en el que se evalúa factores como: condiciones de trabajo, significación de la tarea, reconocimiento y beneficios económicos; durante los resultados se evidencio que no se presentaban diferencias significativas entre la satisfacción laboral entre los trabajadores de las escuelas públicas y las privadas, pero un dato importante a considerar es que el puntaje obtenido en la variable condiciones de trabajo fue mayor en docentes de las instituciones publicas (Perea Dominguez & Castro Mendoza, 2016)

La tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013 en que se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional y de satisfacción laboral que fue adaptado por Alarco en el 2010; se estudió a un total de 107 personas que laboraban en el instituto mencionado y se obtuvo como resultado un nivel medio de satisfacción laboral en diversas dimensiones como supervisión , comunicación, autorrealización (Pérez Tenazoa & Rivera Cardozo, 2015)

Para la investigación realizada en Surco y que lleva por título: Nivel de Satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima- Perú. Se realizó la investigación a 16 docentes de la institución señalada a los cuales se les aplicó una encuesta y en la cual se evalúa 9 dimensiones y se

obtiene como resultado que el nivel de satisfacción para los docentes de la institución tiene un nivel alto en la mayor parte de las dimensiones; sin embargo hay un 37,6% de nivel media baja de satisfacción en lo relacionado a la remuneración que se presenta en el personal que tiene menos tiempo de laborar en la institución y la mitad del personal manifiesta una satisfacción media baja en lo relacionado al ascenso de salario (Días Chiappe, 2015)

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo es la satisfacción laboral del personal del parque zonal Huáscar de SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima- 2017?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Describir la satisfacción laboral del personal del Parque Zonal Huáscar de SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima- 2017

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Describir la percepción del personal respecto a la supervisión y participación que tienen en la organización
- Describir si el personal está conforme con la remuneración y las prestaciones que perciben.
- Describir si el personal experimenta satisfacción intrínseca al desarrollar sus labores.

- Describir si el personal se encuentra satisfecho con el ambiente físico en el que desarrollan sus labores.
- Describir si el personal se encuentra conforme con la cantidad de producción que se les exige.
- Describir si el personal se encuentra conforme con la calidad de producción que realiza.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Investigación aplicada con diseño, no experimental, transversal, descriptiva.

### 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población: personal del Parque Zonal Huáscar de SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima, en el año 2017, cuya cantidad total es de 87 (ochenta y siete) trabajadores.

Muestra: La estimación de la muestra con 95% de confianza y 5% de error es de 72 (setenta y dos) trabajadores. Usando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 S^2 N}{E^2 (N - 1) + Z^2 S^2}$$

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Tenemos como técnica de recolección la encuesta, esta nos permitirá medir la satisfacción laboral, utilizando como instrumento de recolección y análisis de datos el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 un instrumento con formato dicotómico, orientado al trabajo profesional, el mismo que ha sido elaborado por Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., & Tomás J.M. (1990) nueva versión, en Valencia- España; validado en la Universidad de Valencia, Facultad de Psicología; manteniendo los niveles de fiabilidad y validez adecuados, respetando en lo posible a la estructura factorial del cuestionario S4/82, el cual surgió con el fin de disponer de una medida minuciosa y

específica, con un muestreo de contenido muy amplio, que tuviera en cuenta los aspectos tanto culturales como organizacionales. El S4/82 se elaboró cuidando especialmente su validez de contenido y su utilidad para un diagnóstico fino en investigación y consultoría. El S4/82. El alfa del S4/82 como escala global es de 0.95. El cuestionario ha mostrado en reiteradas investigaciones su validez criterial.

No obstante, la longitud de la prueba, que consta de 82 ítems con siete alternativas (desde 1) Muy insatisfecho hasta 7) Muy satisfecho) conlleva costes de tiempo en su aplicación, así como un número elevado de respuestas en la categoría cuatro (indiferente), lo cual puede ser explicado porque el amplio muestreo de contenido obliga a atender algunos contenidos que no pertenecían al rol del sujeto. Los costes debidos a la longitud del cuestionario y los costes motivacionales causados por la exahustividad del contenido con importancia en el contexto laboral, implicaron que el objetivo siguiente consistiera en obtener versiones más breves del cuestionario, evitando los ítems específicos de ciertos roles y manteniendo la utilidad diagnóstica, así como la fiabilidad y la validez.

Con este objetivo se realizó la versión S20/23 (Meliá y Peiró, 1987) que constaba de 23 ítems extraídos a partir de los 82 ítems del cuestionario original, así también con el objetivo de obtener una medida de la satisfacción laboral que permitiese una administración rápida y poco costosa se procedió a elaborar una nueva versión, el Cuestionario S10/12, (Meliá y Peiró, 1988) que constaba de tan sólo 12 ítems comprendidos a su vez en la versión S20/23. Los tres cuestionarios anteriores presentan una escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos. Este tipo de formato de respuesta implica costes temporales y algunas dificultades de respuesta -frecuentemente relacionadas con la edad o el nivel profesional y educativo de los sujetos- que, especialmente en situaciones de

intervención y diagnóstico profesional, pueden resultar onerosas. Por otro lado un formato de respuesta dicotómico evitaría la presencia de respuestas "indiferentes" a los ítems, cuestión que se había presentado con bastante frecuencia en los cuestionarios anteriores. Su adaptación al Perú fue realizada por Vásquez (2011), en una prueba piloto con una muestra de 150 trabajadores peruanos de diversas empresas y estudiantes de un programa para ejecutivos de una universidad privada de la ciudad de Lima. La muestra utilizada fue no probabilística, puesto que la elección de los elementos que conformarán la muestra no dependerá de la probabilidad ya que serán elegidos en base al criterio del investigador (Hernández, 2010). Además se emplea un muestreo de tipo accidental lo cual consiste en tomar las muestras que se tengan disponibles de la población de estudio (Hernández, 2010). El resultado de los análisis de la muestra de los participantes arroja la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meier-Olkin un KMO de 0.74, este resultado de la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativo (por lo que demuestra la viabilidad del análisis del presente cuestionario (Vásquez, 2011)

Este instrumento cuenta con un formato de respuesta dicotómico (SI y NO) y contiene 26 ítems.

Este cuestionario considera seis dimensiones, siendo estos: (1) satisfacción con la supervisión y participación en la organización (ítems 10, 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20 y 21), (2) satisfacción con la remuneración y las prestaciones (ítems 4, 9, 10, 12, 14 y 23), (3) satisfacción intrínseca (ítems 1, 2, 3 y 18), (4) satisfacción con el ambiente físico (ítems 6, 7, 8 y 24), (5) satisfacción con la cantidad de producción (ítems 5 y 26) y (6) satisfacción con la calidad de producción (ítems 24 y 25) .

La variable de medición condiciona por su naturaleza que la (s) persona(s) que se sometan a la evaluación de manera voluntaria y con la disposición de participar en el proceso de diagnóstico e intervención organizacional. En tal sentido, debe considerarse las siguientes recomendaciones

- a) Aplicación en ambiente y horario adecuado: durante el período que dure el desarrollo del cuestionario el trabajador no debe ser solicitado para atender labores u otros.
- b) Dar instrucciones sobre los procedimientos para responder el cuestionario.
- c) Emplear el instrumento siempre que exista necesidad de identificar aspectos perceptivos del ambiente laboral.
- d) Explicar claramente el significado de la evaluación para los propósitos de cambio organizacional.
- e) Resaltar la importancia de la sinceridad y honestidad de las respuestas.
- f) Asegurar la aplicación del instrumento por un personal capacitado, y con la pericia para atender a las preguntas y/o inquietudes del personal evaluado.

#### **2.4. Procedimiento**

Para realizar la encuesta de satisfacción laboral S21/26 elaborado por Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., & Tomás J.M. (1990), nueva versión, en Valencia- España, se procedió a solicitar la autorización de la oficina de Recursos Humanos del SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima y la Administración del Parque Zonal Huáscar, en el cual se encuestará a 72 de los 87 trabajadores de diferentes niveles de responsabilidad, para ello se los reunirá en el auditorio del centro cultural que tiene el parque Huáscar.

#### **2.4.1 Procedimiento de recolección:**

Para realizar la encuesta de satisfacción laboral S21/26 elaborado por Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., & Tomás J.M. (1990) se procederá a solicitar la autorización de la Sub Gerencia de Recursos Humanos de SERPAR LIMA y a la administración del Parque Huáscar, se encuestará a 72 de los 87 trabajadores del parque Huáscar.

Se les hará llenar una ficha de datos anónima indicando datos generales como; sexo, edad, estado civil, distrito donde vive, etc., procediendo luego a entregar la ficha de encuesta, tomando en cuenta:

Paso 1: Distribuir el formato (encuesta) S21/26 de Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., & Tomás J.M. (1990) nueva versión

Paso 2: Solicitar consignen sus datos personales y/o laborales requeridos.

Paso 3: Detallar de que trata la prueba y cuál es su objetivo.

Paso 4: Verificar que tanto datos como respuestas hayan sido debidamente consignados.

Paso 5: Brindar explicación al detalle que respondan las inquietudes que surjan durante el llenado.

#### **2.4.2 Procedimiento de tratamiento y análisis de datos:**

Una vez recolectada la información se procedió a realizar el análisis cuantitativo, evaluando las propiedades psicométricas de los instrumentos, ingresando para ello los datos a un Excel que arrojen los cuadros estadísticos que ayuden a comparar los resultados obtenidos,

Se codificarán las categorías de ítem o preguntas contenidas en el cuestionario S21/26 de

Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., & Tomás J.M. (1990).

Se asignará un número a cada respuesta, atribuyéndose un valor específico a la variable, siendo este 1 si la respuesta es SI y 2 si es NO.

En la presente investigación se ha solicitado y recibido los permisos correspondientes a los funcionarios de SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Además, en la presente tesis no se está empleando información confidencial de la empresa. Las encuestas son anónimas y se ha preservado el anonimato, en busca del logro del objetivo de esta investigación sin perjuicios a las partes involucradas.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1 Descripción de Serpar

El Servicio de Parques de Lima (SERPAR-LIMA) es un organismo descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, cuya finalidad es contribuir a satisfacer las necesidades recreacionales, culturales y deportivas de la población de Lima Metropolitana, por medio de los parques zonales bajo su administración que actualmente son 10 (Santa Rosa en Ancón, Manco Cápac en Carabaylo, Sinchi Roca en Comas, Lloque Yupanqui en Los Olivos, Cápac Yupanqui en el Rímac, Huiracocha en San Juan de Lurigancho, Cahuide en Ate, Huayna Cápac en San Juan de Miraflores, Huáscar en Villa El Salvador y Flor de Amancaes en Villa María del Triunfo) y 9 parques metropolitanos (De la Exposición, La Muralla, Alameda Las Malvinas, Universitario, Miguel Baqueros, Soldado del Perú en Cercado de Lima; parque Los Anillos en Ate, El Migrante en La Victoria, y Salvador Allende en Villa María del Triunfo).

Para el desarrollo de las actividades deportivas y recreativas que brindan estos parques zonales y metropolitanos se requiere de la colaboración de personal; administrativos, Operativo parques, Operarios de piscina, Mantenimiento y áreas verdes, Guardianía y Seguridad, y cajeros, los cuales han sido contratados por diversas modalidades de contratación, sin discriminación de sexo, edad, estado civil y solicitando por lo general como mínimo grado de instrucción primaria completa. Los horarios que debe cubrir el personal que trabaja en parques tanto administrativo como operativo es de 48 horas, y se trabaja 06 días a la semana incluidos domingos y feriados, el día de descanso es un día entre semana por lo

general; lunes, martes o miércoles, esto debido a que los fines de semana son días en que hay más afluencia del público a los parques y por ende se requiere de más mano de obra. El sueldo depende del trabajo que desempeñan, se premia de manera mensual al mejor trabajador otorgándole como premio días libres, así como obsequios que pueden ir en ocasiones desde útiles de escritorio, como vales de consumo en restaurantes, spas, ingresos a cines, teatro, entre otros.

### **3.2 Perfil del encuestado. –**

El perfil del personal encuestado para describir la satisfacción laboral del personal del Parque Zonal Huáscar de SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima- 2017, en su mayoría son de sexo masculino, tiene modalidad de contratación CAS, el promedio es la adultez (27-59), son casados, pertenecen al área laboral de mantenimiento y áreas verdes, y el nivel académico alcanzado es secundaria completa según los resultados detallados a continuación:

La tabla N° 01 presenta las características generales la muestra tomada del personal del Parque Zonal Huáscar de SERPAR LIMA de la Municipalidad de Lima Metropolitana, la cual es de 72 trabajadores

Distribución de los encuestados según característica generales:

En la Tabla N° 01, se observa la agruparon por el tipo de género, siendo el predominante los del sexo masculino con 64%.

Tabla 1

<i>Sexo</i>		
Características	Personas	Porcentaje
Femenino	26	36%
Masculino	46	64%
Total, General	72	100%

Fuente: Elaboracion propia, a partir de Serpar Lima (2017)

En la Tabla N° 02, se clasificaron según el régimen laboral, obsérvese que el régimen que predomina es el CAS, con 54 % del total.

Tabla 2

<i>Régimen Laboral</i>		
Características	Personas	Porcentaje
276	1	1%
728	17	24%
CAS	39	54%
Temporal	15	21%
Total, General	72	100%

Fuente: Elaboracion propia, a partir de Serpar Lima (2017)

En la Tabla N° 03, obsérvese que el promedio de edades es de 46 años, siendo la edad más común 39 años, y que la edad con mayor incidencia es la adultez, cuyas edades corresponden de 27 a 59).

Tabla 3

*Rango de edades*

Características	Respuesta
Edad más común	39
Promedio de edades	46.21
Edad más alta	64
Edad más baja o menor	20
juventud (18-26)	5
adultez (27-59)	46
Vejez (60 a más)	21
Total General	72

Fuente: Elaboracion propia, a partir de Serpar Lima (2017)

En la Tabla N° 04, se clasifico según el estado civil, observándose que el 61% del personal tiene como estado civil ser casado.

Tabla 4

*Estado Civil*

Características	Personas	Porcentaje
Soltero (a)	23	32%
Casado (a)	45	62%
Viudo (a)	2	3%
Divorciado (a)	2	3%
Total General	72	100%

Fuente: Elaboracion propia, a partir de Serpar Lima (2017)

En la Tabla N° 05, obsérvese que el resultado sobre el área laboral del personal, el 51% pertenece al área de mantenimiento y áreas verdes.

Tabla 5

<i>Área laboral</i>		
Características	Personas	Porcentaje
Administrativa	3	4%
Operativo parque	8	11%
Operario de piscina	4	6%
Mantenimiento y áreas verdes	37	51%
Guardianía y seguridad	15	21%
Cajas	5	7%
Total General	72	100%

Fuente: Elaboracion propia, a partir de Serpar Lima (2017)

En la Tabla N° 06, presenta las características del Nivel académico del personal, en las que se destaca que el 38% de los trabajadores cuenta con secundaria completo.

Tabla 6

<i>Nivel Académico</i>		
Características	Personas	Porcentaje
Primaria Incompleta	2	3%
Primaria Completa	2	3%
Secundaria Incompleta	6	8%
Secundaria Completa	27	38%
Superior no universitaria	20	28%
Superior Universitaria	1	1%
Otros (indique)	14	19%
Total General	72	100%

\* cursos Técnicos  
computación

Fuente: Elaboracion propia, a partir de Serpar Lima (2017)

### 3.3 Resultado por dimensiones.

#### 3.3.1 Resultado de encuesta por Dimensión 01:

En la Tabla N° 07, se presentó la dimensión 1 sobre satisfacción con la supervisión y participación en la organización, resaltado que el 86% del personal se encuentran satisfechos con la supervisión y participación en la organización.

Tabla 7

*Dimensión 1: Satisfacción con la supervisión y participación en la organización*

*Preguntas: 10,11,13, 15, 16,17,19,20,21*

Respuesta	acumulado	Porcentaje
Si	555	86%
No	93	14%
Total	648	100%

Fuente: Elaboracion propia, a partir de Serpar Lima (2017)

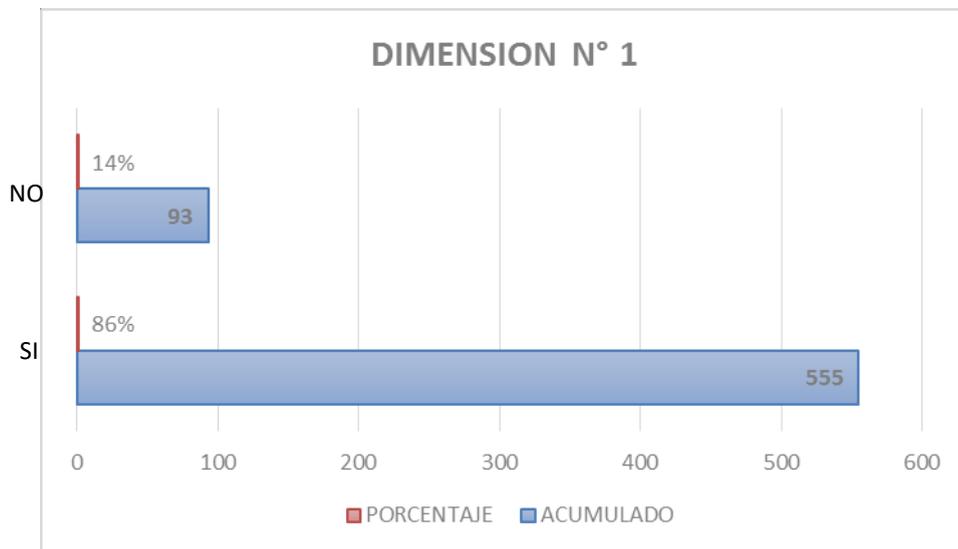


Figura N° 1

Fuente: tabla 7

La figura N° 1, muestra lo anteriormente indicado, podemos apreciar que el 86% representa el resultado el acumulado de la respuesta SI, ante la pregunta Satisfacción con la supervisión y participación en la organización, la cual cuenta con 9 de las 26 preguntas del instrumento de las cuales podemos destacar ¿Es productiva la forma en que sus superiores juzgan su tarea? y ¿Es para usted pertinente el grado de participación que tienen en las decisiones de su trabajo?

### 3.3.2 Resultado de encuesta por Dimensión 02:

En la tabla N° 08, observamos la dimensión N° 02, en la que se mide la satisfacción con la remuneración y las prestaciones, en la que se destaca el 82% se encuentra satisfecha con su remuneración, el mismo que equivale a los 354 respuesta SI. Encontrándose que las diferentes áreas se encuentran satisfechas con sus labores, siendo estas administrativas, operativas, mantenimiento y limpieza de los parques, guardianía y vigilancia.

Tabla 8

*Dimensión 2: Satisfacción con la remuneración y las prestaciones*

*Preguntas: 4, 9, 10, 12, 14 y 23*

Respuesta	acumulado	Porcentaje
Si	354	82%
No	78	18%
Total	432	100%

Fuente: Elaboracion propia, a partir de Serpar Lima (2017)

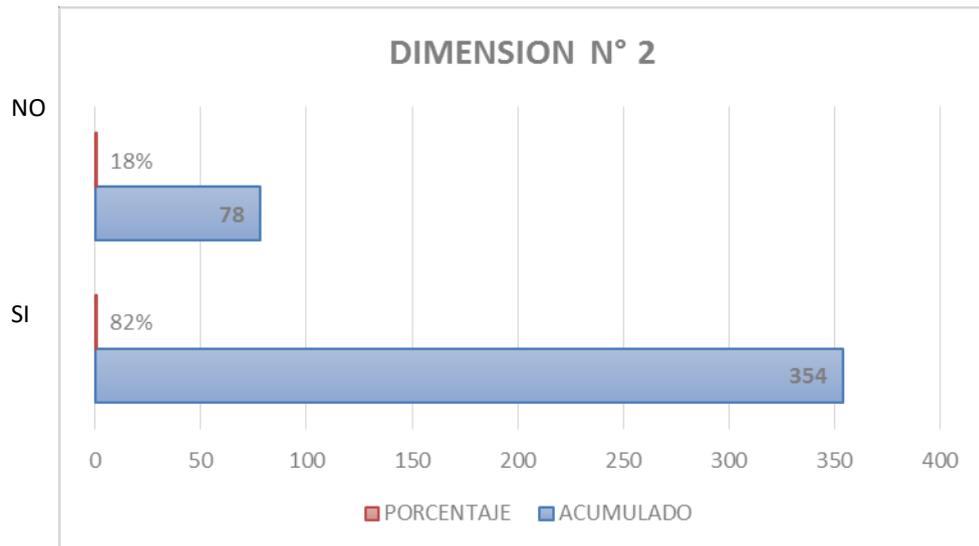


Figura N° 2

Fuente: Tabla 8

La figura N° 2, se observa los resultados en el cual los trabajadores indican que se encuentra satisfecho con sus remuneraciones y su prestación de servicio, encontrando entre las consultas realizadas ¿Su salario le alcanza para cubrir sus necesidades básicas? y ¿La formación que le da la empresa le permite su mejora profesional?

### 3.3.3 Resultado de encuesta por Dimensión 03

En la tabla N° 09, observamos la dimensión N° 03, en la que se mide la satisfacción intrínseca, en la que representa el resultado sobre, ¿usted asiste a su trabajo según el horario establecido? y ¿Se le da capacidad para decidir aspectos de su trabajo que le permitan ser más ágil, en la cual arrojo como resultado que el 94% , respondió SI, encontrándose satisfecho ya que se les permite desenvolverse según sus labores.

Tabla 9

*Dimensión 3: satisfacción intrínseca*

*Preguntas: 1, 2, 3 y 18*

Respuesta	acumulado	Porcentaje
Si	270	94%
No	18	6%
Total	288	100%

Fuente: Elaboracion propia, a partir de Serpar Lima (2017)

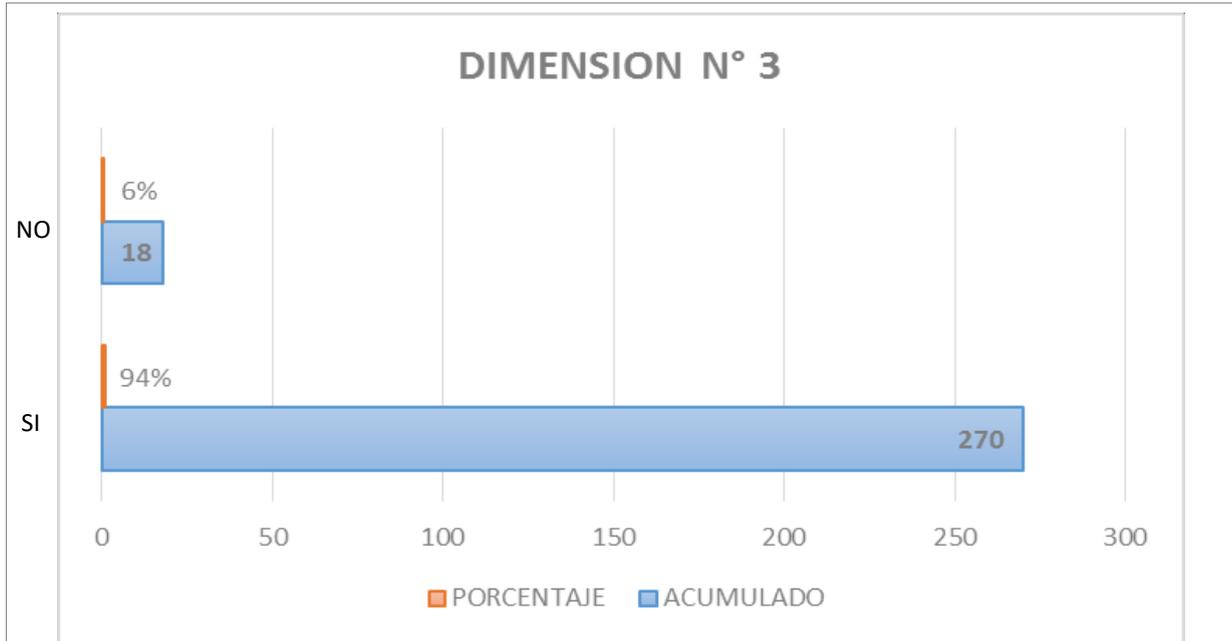


Figura N° 3  
 Fuente: Tabla 9

La figura N° 3, se observa que el 94% de trabajadores se encuentran satisfechos en el aspecto intrínseco.

### 3.3.4 Resultado de encuesta por Dimensión 04

En la tabla N° 10, observamos la dimensión N° 04, en la que se mide la satisfacción con el ámbito físico, destacándose que los resultados tomados en cuenta son: limpieza e higiene, iluminación, ventilación, entorno físico, ambiente de trabajo y materiales proporcionados para realizar las labores diarias, encontrándose que del acumulado destaca el SI, con 198 respuestas afirmativas, siendo el 69 % de aceptación en cuanto al ambiente físico.

Tabla 10

*Dimensión 4: Satisfacción con el ambiente físico*  
*Preguntas: 6, 7,8 y 24*

Respuesta	acumulado	Porcentaje
Si	198	69%
No	90	31%
Total	288	100%

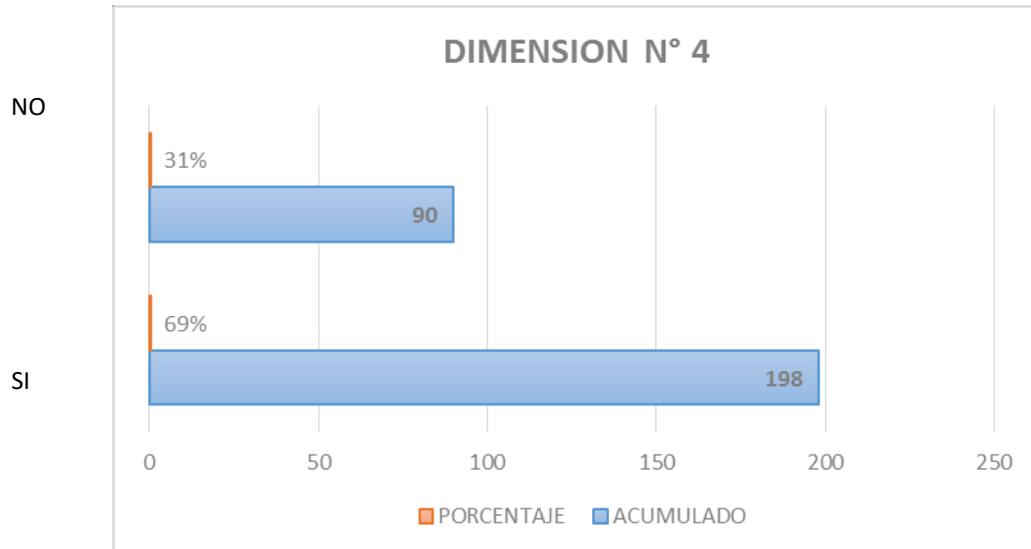


Figura N° 4  
Fuente: Tabla 10

La figura N° 4, se observa que el 69% de trabajadores se encuentran satisfechos con el ambiente físico y un 31% en desacuerdo.

### 3.3.5. Resultado de encuesta por Dimensión 05

Observamos en la tabla N° 11, nos refiere sobre la dimensión N° 05 sobre la satisfacción con la cantidad de producción, en la que se mide la satisfacción con la cantidad de trabajo que se exige y si se encuentra contento del nivel de calidad que obtenido, dando como resultado el mayor porcentaje en la respuesta favorable SI, con un acumulado de 117 respuesta y obteniendo el 81% de aceptación de los colaboradores, contra un 19% que indica insatisfacción en la dimensión.

Tabla 11

*Dimensión 5: Satisfacción con la cantidad de producción*  
*Preguntas: 5 y 26*

Respuesta	acumulado	Porcentaje
Si	117	81%
No	27	19%
Total	144	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de Serpar Lima (2017)

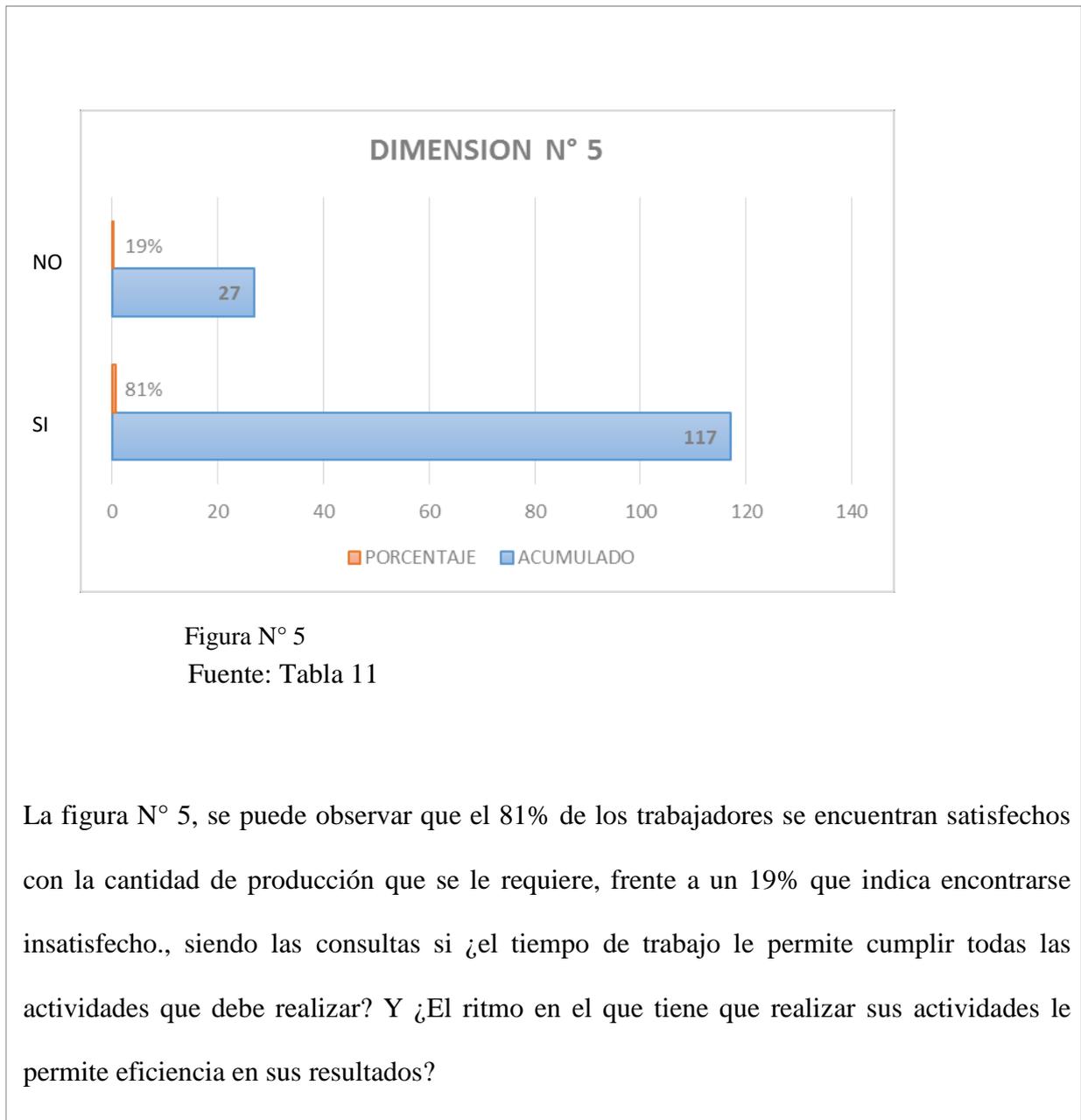


Figura N° 5  
 Fuente: Tabla 11

### 3.3.6. Resultado de encuesta por Dimensión 06

Podemos apreciar que en la tabla N° 12, nos refiere sobre la dimensión N° 06, tomándose en cuenta los indicadores sobre medios materiales que tienen para hacer su trabajo son adecuados y satisfactorios; así como si están contentos con el nivel de calidad que obtienen, dando como resultado 110 respuestas afirmativas SI, reflejando 76% de las respuestas favorables.

Tabla 12

*Dimensión 6: Satisfacción con la calidad de producción*  
*Preguntas: 24 y 25*

Respuesta	acumulado	Porcentaje
Si	110	76%
No	34	24%
Total	144	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de Serpar Lima (2017)

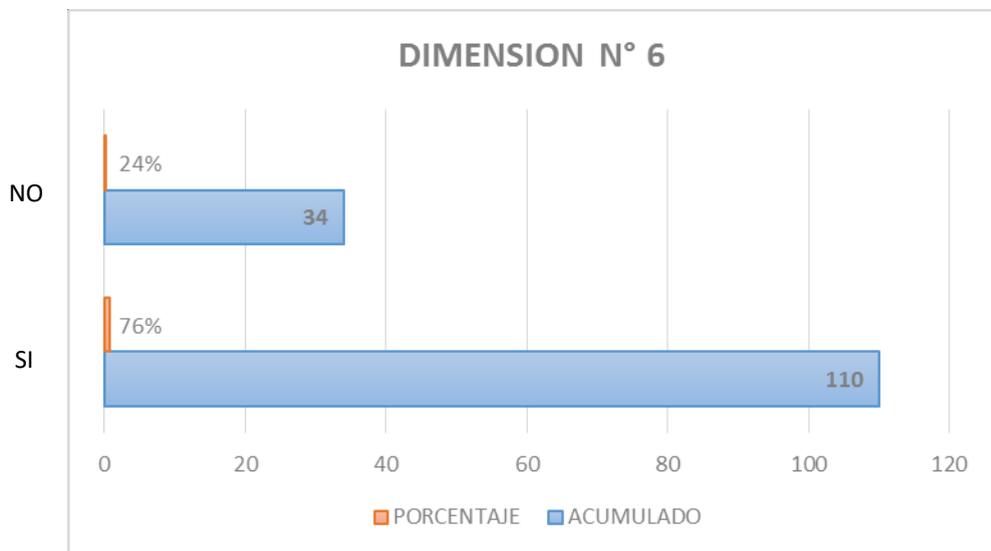


Figura N° 6  
 Fuente: Tabla 12

La figura N° 6, se puede observar que el 76% de los trabajadores indicaron que según la dimensión 6, se encuentran satisfechos en la calidad de producción, siendo las consultas ¿Los medios materiales que tiene para hacer su trabajo le permiten cumplir sus actividades sin inconvenientes? y ¿La calidad que obtiene en su trabajo está de acuerdo a lo establecido por su empresa?

### 3.3.7. Resultado de encuesta consolidado de las dimensiones

En la tabla N° 13, referimos al total de la suma de la dimensión, obteniéndose 1604 respuestas favorables SI, y 340 respuestas negativas NO, donde los porcentajes varían desde el 7% como menor porcentaje a respuesta favorables y 35% como mayor porcentaje de respuesta favorables SI.

Tabla 13

*Resultado de Dimensiones*

Respuesta	Si	No	Porcentaje	
			Si	No
D 1	555	93	35%	27%
D 2	354	78	22%	23%
D 3	270	18	17%	5%
D 4	198	90	12%	26%
D 5	117	27	7%	8%
D 6	110	34	7%	10%
Total	1604	340	100%	100%

Fuente: Elaboracion propia, a partir de Serpar Lima (2017)

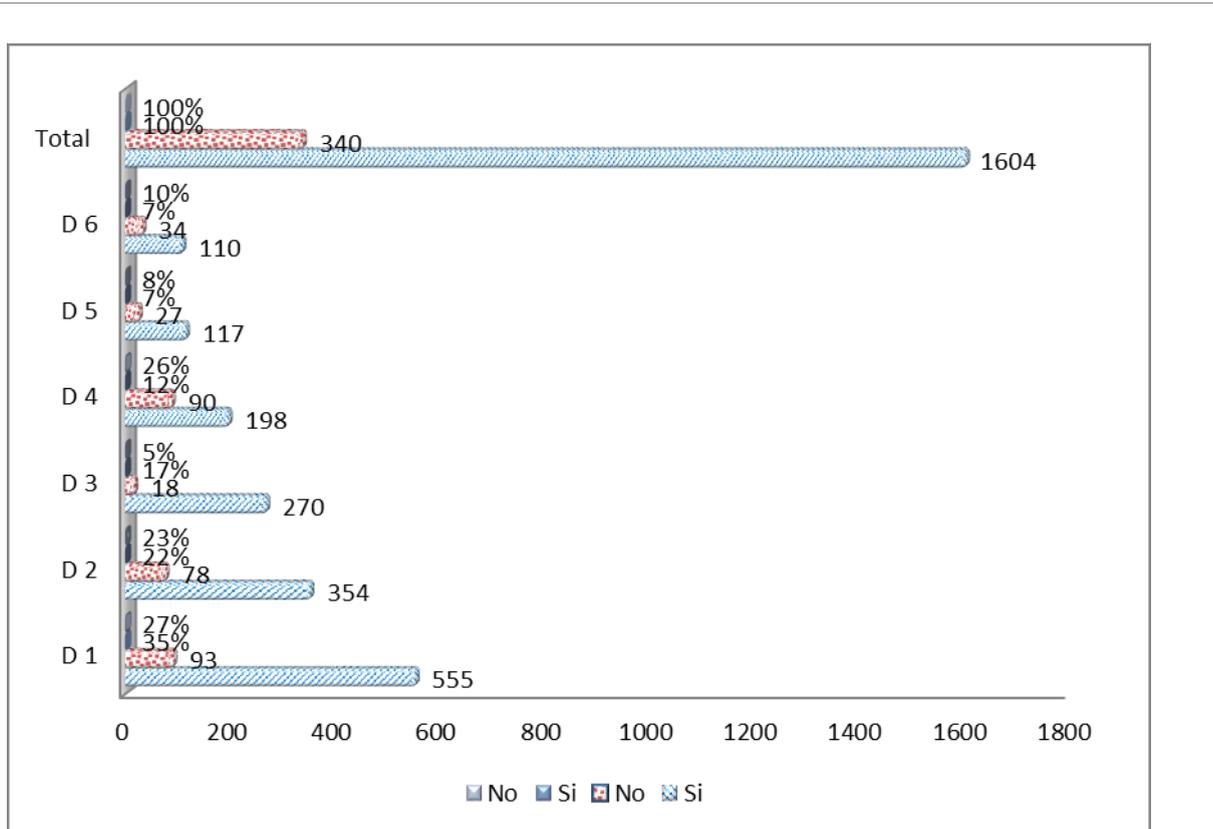


Figura N° 7

Fuente: Tabla 13

La figura N° 7, se puede observar que la dimensión D1 concentra el mayor porcentaje de respuestas favorables SI, con un 35%.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

- La percepción del personal respecto a la supervisión y participación que tienen en la organización es de satisfacción, por la relación que llevan con los jefes, la supervisión que se ejerce sobre ellos, la atención frecuente que se les brinda, así como el grado de participación en las decisiones del área. Podríamos decir que el personal considera la supervisión como atención que se brinda a su trabajo, dándole importancia a los aportes que puedan hacer en aras del logro de objetivos de la empresa. Por lo que se recomienda ampliar el detalle de estudio en este punto a fin de mantener y/o mejorar la influencia relevante que tiene esta dimensión con la satisfacción laboral en el parque Huáscar.
- La remuneración y las prestaciones que recibe el personal es satisfactoria, dado que reciben un salario que les alcanza para cubrir sus necesidades básicas, así también se brindan oportunidades de formación y crecimiento profesional, se cumple con las leyes laborales y tienen incentivos y premios como oportunidades de ascensos. Sin embargo, en la investigación titulada “Satisfacción laboral de trabajadores de actividades deportivas y recreativas en turismo se obtuvo como resultado que la satisfacción laboral no tuvo relación con factores ligados a la remuneración percibida. Se recomienda para futuros estudios evaluar si además este tema de remuneración y beneficios económicos es más o menos valorado según las horas trabajadas.

- La satisfacción intrínseca, esta dimensión que representa la satisfacción que siente el individuo por realizar cosas que le gustan en su trabajo, en las que destaca, que le permiten decidir por sí mismo, conocemos por diferentes autores especialistas en el tema que la motivación que forma parte de la satisfacción intrínseca ha demostrado relación positiva con la satisfacción laboral, en lo que respecta a labores estimulantes, desafiantes y significativas. Se considera recomendable para otros estudios comparar los resultados entre esta Dimensión con la Dimensión sobre satisfacción con la supervisión y participación en la organización dado que de alguna manera se contravienen, porque mientras en una se da libertad para decidir en la otra se está más al pendiente de las labores y decisiones del individuo.
- La satisfacción con el ámbito físico, destacándose que los resultados tomados en cuenta son: limpieza e higiene, iluminación, ventilación, entorno físico, ambiente de trabajo y materiales proporcionados para realizar las labores diarias, Al respecto cabe manifestar que es comprobado que los trabajadores sienten satisfacción laboral al contar con un ambiente apropiado y con las condiciones adecuadas para el desarrollo de actividades considerando que pasa largas horas en este ambiente, Podemos observar de la tesis titulada “Estudio comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado en el año 2016 para lo cual se trabajo con una muestra de 100 profesores que laboran en instituciones públicas y privadas, el resultado no evidencio diferencias significativas de satisfacción laboral entre una y otra entidad, pero es importante resaltar que la diferencia existente entre una y otra radica en el puntaje obtenido en la variable condiciones de trabajo, la cual fue mayor

en la entidad privada, con lo cual se evidencia que los trabajadores en este trabajo de investigación concuerdan con el nuestro en la importancia que tiene para el individuo y el logro de la satisfacción laboral el ambiente físico en que desarrolla sus actividades. Por lo que se recomienda enfocar las encuestas de manera más detallada en este punto a fin de encontrar puntos que mejoren el ambiente físico laboral de los trabajadores de manera eficiente y eficaz.

la satisfacción con la cantidad y la calidad de producción, estas dimensiones se miden también con la disposición que tiene el trabajador de los insumos o herramientas necesario para el desarrollo de actividades así como la calidad de material para el desempeño de actividades, se conoce, textos diversos refieren que estas dimensiones están ligadas o sujetas por ejemplo al ritmo de una máquina más aún que el grado de satisfacción esta dimensión y la calidad de producción en la que se mide la satisfacción con la cantidad de trabajo que se exige y si se encuentra contento del nivel de calidad que obtenido, se recomienda para futuros estudios de satisfacción ligada con estas dimensiones incluir preguntas relacionadas a la disponibilidad de materia prima y maquinaria para que el individuo realice sus actividades.

## 4.2 Conclusiones

### 4.2.1. CONCLUSIONES GENERALES:

En conclusión, consideramos que el objetivo propuesta para investigación que es describir la satisfacción laboral del personal del Parque Zonal Huáscar del SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima año 2017 se ha logrado, donde los resultados demostraron que el personal se encuentra conforme con la relación laboral.

### 4.2.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

- Se describió percepción positiva del personal respecto a la supervisión y participación que tienen en la organización.
- Se describió la conformidad del personal con las remuneraciones y las prestaciones que perciben
- Se describió al personal experimentando satisfacción intrínseca al desarrollar sus labores
- Se describió la satisfacción del personal con el ambiente físico en el cual desarrollan sus labores
- Se describió la conformidad del personal con la cantidad de trabajo de producción que se les exige
- Se describió la conformidad del personal con la calidad de producción que realizan

### 4.3 Limitaciones

Los resultados obtenidos en el presente trabajo aplican solo para el personal del Parque Zonal Huáscar de SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima, No obstante, pueden ser comparados con servicios similares y utilizados como modelos tanto sus logros como falencias en otros estudios de la variable satisfacción labora.

## REFERENCIAS

- Checa Calderón, V., & Rodríguez Caguana, T. H. (2018). Análisis del liderazgo y su relación con la motivación laboral en S.E.R.L.I SOCIEDAD PRO-REHABILITACION EN GUAYAQUIL EN EL AÑO 2016. *Revista de Comunicación de la SEECI(44)*, 155-170. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5235/523556567009/523556567009.pdf>
- Días Chiappe, E. (2015). Nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima- Perú. (*Tesis de maestría*). Universidad de Piura, Piura.
- Dominguez, S., Calderón, G., & Arroyo, F. (2016). Cuestionario de Satisfacción S21/26: Análisis psicométrico preliminar en trabajadores administrativos. *Revista de Investigación (Arequipa)*, 7, 51-67. Recuperado de <http://ucsp.edu.pe/investigacion/wp-content/uploads/2017/01/3.-Cuestionario-de-satisfacci%C3%B3n-S21-26.pdf>
- Grimaldi Puyana, M., Sánchez Oliver, A., Alcaraz Rodríguez, V., & Pérez Villalba, M. (2017). Satisfacción laboral de trabajadores de actividades deportivas y recreativas en turismo activo. *Revista multidisciplinar de educación*, 10(21), 140-148.
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relacion. *AD-minister(26)*, 5-15. doi:10.17230/ad-minister.26.1
- Marin Samanez, H., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacc9ción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte medio*, 17(4), 42-42. doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Medina González, M. (2016). Relación de variables psicosociales en una empresa privada (motivación, satisfacción laboral, conflicto y ambigüedad de rol). (*tesis de Licenciatura*). Universidad de La Laguna, La Laguna.
- Medina Rojas, C., & Zanoni Franco, K. (2016). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas adventitas de la región Junin. (*tesis de licenciatura*). Universidad Peruana Union, Lima.
- Perea Dominguez, K., & Castro Mendoza, R. (2016). Estudio comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado. (*Tesis para Licenciatura*). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Pérez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). Clima organizacional y satisfaccion laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonía Peruana. Iquitos, Perú. Recuperado el octubre de 2019, de [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor\\_Tesis\\_Maestria\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rocha Roncal, R. (2017). Relación entre satisfacción laboral, personalidad e inseguridad laboral con la adicción al trabajo en trabajadores de dos empresas de Lima metropolitana. (*tesis de Licenciatura*). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.

- Román Meza, A., Matzumura Kasano, J., & Gutiérrez Crespo, H. (2015). Satisfacción laboral en el servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, nivel III-2, 2015. *Horizonte médico*, 15(3), 20-25. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v15n3/a04v15n3.pdf>
- Palma S.(2001), Factores de satisfacción laboral. Revista Debates N.º 3, Lima. Instituto de Ciencias y Tecnología U.R.P.
- Chiavenato, I. (2013). Teoría General de la Administración(8ªed), Teoría de la conducta de la administración, pp.242-249, México DF, México, Mc Graw Hill.
- Salessi, S., & Omar, A. (2016). Satisfacción laboral genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Alternativas en psicología*, 93-108. Recuperado el Octubre de 2019, de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/53885>

ANEXOS

ANEXO N° 1 OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., & Tomás J.M. (1990),  
“encuesta de satisfacción laboral S21/26” Valencia- España

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES (ítems)
Satisfacción Laboral	Estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o de una respuesta afectiva de la persona a su propio trabajo	Satisfacción con la supervisión y participación en la organización	De un total de 26 ítems del cuestionario de satisfacción laboral S21/26; nueve (09) corresponden al presente indicador, siendo los ítems 10, 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20 y 21, tomados del cuestionario.  10. ¿La formación que le da la empresa le permite desarrollarse en su labor profesional? 11. ¿La relación laboral con su jefe le permite cumplir con mayor eficiencia sus actividades laborales? 13. ¿La supervisión que ejercen sobre usted es productiva para su desempeño? 15. ¿El supervisor al darle indicaciones sobre su actividad laboral lo hace de forma eficaz y eficiente? 16. ¿El grado de participación en las decisiones de su departamento le permiten cumplir su trabajo con eficiencia? 17. ¿Es productiva la forma en que sus superiores juzgan su tarea? 19. ¿Su empresa brinda un trato de acuerdo a la ley? 20. ¿Las recomendaciones de sus superiores le permiten desarrollar su trabajo con mayor efectividad? 21. ¿Es para usted pertinente el grado de participación que tiene en las decisiones de su trabajo?
		Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	De un total de 26 ítems del cuestionario de satisfacción laboral S21/26; seis (06) corresponden al presente indicador, siendo los ítems 4, 9, 10, 12, 14 y 23, tomados del cuestionario.  4. ¿Su salario le alcanza para cubrir sus necesidades básicas? 9. ¿Su empresa le brinda oportunidades de promoción y ascenso? 10. ¿La formación que le da la empresa le permite mejorar profesionalmente? 10. ¿La formación que le da la empresa le permite desarrollarse en su labor profesional? 12. ¿La forma en que se lleva la negociación en su empresa sobre aspectos laborales va de acuerdo a sus principios? 14. ¿Su empresa cumple el convenio, y las leyes laborales? 23. ¿La empresa le brinda incentivos al realizar un trabajo eficiente?
		Satisfacción intrínseca	De un total de 26 ítems del cuestionario de satisfacción laboral S21/26; cuatro (04) corresponden al presente indicador, siendo los ítems 1, 2, 3 y 18, tomados del cuestionario.  1. ¿Usted asiste a su trabajo según el horario establecido? 2. ¿Su trabajo le permite realizar actividades en la cual desarrolle el intelecto? 3. ¿Su trabajo le permite realizar actividades que desarrollan su creatividad? 18. ¿Se le da capacidad para decidir aspectos de su trabajo que le permitan ser más ágil?
		Satisfacción con el ambiente físico	De un total de 26 ítems del cuestionario de satisfacción laboral S21/26; cuatro (04) corresponden al presente indicador, siendo los ítems 6, 7, 8 y 24, tomados del cuestionario.  6. ¿La limpieza e higiene de su lugar de trabajo le permite trabajar sin interrupciones? 7. ¿La iluminación, ventilación y temperatura de su lugar de trabajo le permiten desarrollar sus actividades sin interrupciones? 8. ¿El entorno físico y el espacio en el que trabaja están en relación a la labor que realiza? 24. ¿Los medios materiales que tiene para hacer su trabajo le permiten cumplir sus actividades sin inconvenientes?
		Satisfacción con la cantidad de producción	De un total de 26 ítems del cuestionario de satisfacción laboral S21/26; dos (02) corresponden al presente indicador, siendo los ítems 5 y 26, tomados del cuestionario.  5. ¿El tiempo de trabajo le permite cumplir todas las actividades que debe realizar? 26. ¿El ritmo en el que tiene que realizar sus actividades le permite eficiencia en sus resultados?
		Satisfacción con la calidad de producción	De un total de 26 ítems del cuestionario de satisfacción laboral S21/26; dos (02) corresponden al presente indicador, siendo los ítems 24 y 25, tomados del cuestionario.  24. ¿Los medios materiales que tiene para hacer su trabajo le permiten cumplir sus actividades sin inconvenientes? 25. ¿La calidad que obtiene en su trabajo está de acuerdo a lo establecido por su empresa?

ANEXO N° 2

**FICHA DE DATOS**

**I. DATOS GENERALES**

**1. UBICACION Y DATOS DEL PARQUE**

**Nombre del Parque:**

**Nombre del Administrador del Parque:**

Región: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono del Parque: \_\_\_\_\_

**II. DATOS DEL ENCUESTADO**

(Marque con una "X" en los casilleros, según corresponda)

**Género:** Hombre  / Mujer:

**Edad:** \_\_\_\_\_ años

**Estado Civil:** Soltero (a)  Casado (a)  Viudo (a)  / Divorciado (a)

**Grado de instrucción:**

Primaria Incompleta	<input type="checkbox"/>	Superior no universitaria	<input type="checkbox"/>
Primaria Completa	<input type="checkbox"/>	Superior Universitaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria Incompleta	<input type="checkbox"/>	Otros (indique) _____	
Secundaria Completa	<input type="checkbox"/>		

**Régimen Laboral:** 276  728  CAS  Temporal

**Área laboral**

¿Qué actividad desarrolla en el Parque? \_\_\_\_\_

Fuente: Elaboracion propia.

### ANEXO N° 3. Encuesta

La presente encuesta, incluye una serie de preguntas que están relacionadas con su centro laboral para poder medir el nivel de satisfacción laboral, siendo un total 26 preguntas.

Por favor, lea cuidadosamente y marque con un aspa o cruz de acuerdo al cuadro que corresponde según considere su caso, debiendo para ello marcar la palabra SI o NO.

En el caso que alguna pregunta de la relación que le proponemos no compete a las características de su puesto de trabajo, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo similar a la propuesta, calificando la satisfacción o insatisfacción que le produce.

Item	Cuestionario	Alternativas	
1	¿Usted asiste a su trabajo según el horario establecido?	Si	No
2	¿Su trabajo le permite realizar actividades en la cual desarrolle el intelecto?	Si	No
3	¿Su trabajo le permite realizar actividades que desarrollan su creatividad?	Si	No
4	¿Su salario le alcanza para cubrir sus necesidades básicas (alimentación, vivienda, vestimenta y educación).?	Si	No
5	¿El tiempo de trabajo le permite cumplir todas las actividades que debe realizar?	Si	No
6	¿La limpieza e higiene de su lugar de trabajo le permite trabajar sin interrupciones?	Si	No
7	¿La iluminación, ventilación y temperatura de su lugar de trabajo le permiten desarrollar sus actividades sin interrupciones?	Si	No
8	¿El entorno físico y el espacio en el que trabaja están en relación a la labor que realiza?	Si	No
9	¿Su empresa le brinda oportunidades de promoción y ascenso?	Si	No
10	¿La formación que le da la empresa le permite desarrollarse en su labor profesional?	Si	No
11	¿La relación laboral con su jefe le permite cumplir con mayor eficiencia sus actividades laborales?	Si	No
12	¿La forma en que se lleva la negociación en su empresa sobre aspectos laborales va de acuerdo a sus principios?	Si	No
13	¿La supervisión que ejercen sobre usted es productiva para su desempeño?	Si	No
14	¿Su empresa cumple el convenio, y las leyes laborales?	Si	No
15	¿El supervisor al darle indicaciones sobre su actividad laboral lo hace de forma eficaz y eficiente?	Si	No
16	¿El grado de participación en las decisiones de su departamento le permite cumplir su trabajo con eficiencia?	Si	No
17	¿Es productiva la forma en que sus superiores realizan recomendaciones sobre su tarea?	Si	No
18	¿Se le da capacidad para decidir aspectos de su trabajo que le permitan ser más ágil?	Si	No
19	¿Su empresa brinda un trato de acuerdo a la ley?	Si	No
20	¿Las recomendaciones de sus superiores le permiten desarrollar su trabajo con mayor efectividad?	Si	No
21	¿Es para usted pertinente el grado de participación que tiene en las decisiones de su trabajo?	Si	No
22	¿En su centro de labores existen relaciones con sus compañeros que permiten la fluidez del trabajo?	Si	No
23	¿La empresa le brinda incentivos al realizar un trabajo eficiente.	Si	No
24	¿Los medios materiales que tiene para hacer su trabajo le permiten cumplir sus actividades sin inconvenientes?	Si	No
25	¿La calidad que obtiene en su trabajo está de acuerdo a lo establecido por su empresa?	Si	No
26	¿El ritmo en el que tiene que realizar sus actividades le permite eficiencia en sus resultados?	Si	No

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., & Tomás J.M. (1990), "encuesta de satisfacción laboral S21/26" Valencia- España

**. Matriz de Consistencia**

**TITULO: SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL PARQUE ZONAL HUASCAR DE SERPAR LIMA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITAN. A**

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN	ANTECEDENTES
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cómo es la satisfacción laboral del personal del Parque Zonal Huáscar de SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el año 2017)</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Describir la satisfacción laboral del personal del Parque Zonal Huáscar de SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Año 2017.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir la percepción del personal respecto a la supervisión y participación que tienen en la organización</li> <li>• Describir si el personal está conforme con la remuneración y las prestaciones que perciben.</li> <li>• Describir si el personal experimenta satisfacción intrínseca al desarrollar sus labores.</li> <li>• Describir si el personal se encuentra satisfecho con el ambiente físico en el que desarrollan sus labores.</li> <li>• Describir si el personal se encuentra conforme con la cantidad de producción que se les exige.</li> <li>• Describir si el personal se encuentra conforme con la calidad de producción que realizan.</li> </ul>	<p><b>Variable:</b></p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con la supervisión y participación en la organización</li> <li>• Satisfacción con la remuneración y las prestaciones</li> <li>• Satisfacción intrínseca</li> <li>• Satisfacción con el ambiente físico.</li> <li>• Satisfacción con la cantidad de producción.</li> <li>• Satisfacción con la calidad de producción</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No Experimental, transversal, descriptivo</p>	<p><b>Unidad:</b></p> <p>La población de estudio estará constituida por todos los trabajadores del Parque Zonal Huáscar de SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima</p> <p>Trabajadores - 87</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La estimación de la muestra con 95% de confianza y 5% de error es de 72 (setenta y dos).</p>	<p><b>Nacionales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Perea Dominguez &amp; Castro Mendoza, 2016) - sustentaron Estudio comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado en el año 2016.</li> <li>•(Pérez Tenazoa &amp; Rivera Cardozo, 2015)La tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013.</li> </ul> <p><b>Internacionales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Grimaldi Puyana, Sánchez Oliver, Alcaraz Rodríguez, &amp; Pérez Villalba, 2017 (2017) en el país de España, sustentó (Satisfacción laboral de trabajadores de actividades deportivas y recreativas en turismo) .</li> <li>• Fuentes (2012) en la ciudad de Quetzaltenango, sustentó "Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad" (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.</li> </ul>