

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Lely Special
Corporation SAC Lima - 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Karina Cecilia Mallaupoma Muñoz

Lima – Perú

2018

Insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC Lima - 2017

Dedicatoria

A Dios, por darme la sabiduría que permitió culminar mis estudios superiores de manera satisfactoria, por darme salud y fortalecerme mediante la fe en cada desafío personal y profesional. A mi hijo por brindarme, su apoyo incondicional, su tolerancia y comprensión en este proceso de crecer juntos, por el he descubierto ser una mejor persona cada día, gracias por permitirme compartir instantes a su lado ayudándome a mejorar como persona y profesional.

Agradecimiento

En primer lugar agradecer a Dios, así como a mis padres, a mis hermanos, Luis, y Jorge, a mi hijo David; por todo su apoyo y comprensión brindando a lo largo de nuestra vida.

A mis catedráticos, por sus orientaciones durante todo el proceso y la culminación para el presente trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la directiva N° 003-FPS y TS – 2016.

Mediante el presente expongo ante ustedes mi trabajo de investigación titulado “Insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC Lima - 2017”, en la modalidad: Trabajo de Suficiencia Profesional de Trabajo Social, para la obtención del título profesional de Licenciada en Trabajo Social.

En tal sentido, espero la evaluación respectiva.

Atentamente,

Karina Cecilia Mallaupoma Muñoz

INDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
INDICE.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRAC.....	xiv
INTRODUCCION.....	xv
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1 Descripción de la realidad problemática:.....	17
1.2 Formulación del problema.....	19
1.2.1. Problema Principal.....	19
1.2.2 Problemas Específicos.....	19
1.3 Objetivos.....	19
1.3.1 Objetivo General.....	19
1.3.2 Objetivos Específicos.....	19
1.4 Justificación e Importancia.....	20

CAPITULO II: MARCO TEORICO CONCEPTUAL	21
2.1 Antecedentes.....	21
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	21
2.1.2 Antecedentes Nacionales	23
2.2 Marco Teórico	26
2.3. Definición Conceptual.....	34
CAPITULO III: METODOLOGIA	36
3.1 Tipo y diseño utilizado.....	36
3.2 Población y Muestra	36
3.3 Identificación de la variable y su operacionalización	38
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
CAPITULO IV: PROCESAMIENTO, PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	40
4.1 Procesamiento de los resultados	40
4.2. Presentación de los resultados	41
4.3. Analisis y discusion de resultados.....	60
4.4 Conclusiones.....	63
4.5 Recomendaciones.....	64
CAPITULO V: Propuesta de Intervencion	65
5.1 Denominacion del programa	65

5.2 Justificación del programa.....	65
5.3 Establecimiento de Objetivos	66
5.4 Sector al que se dirige.....	66
5.5 Metodología de la intervención.....	66
5.6 Instrumentos / recursos a utilizar.....	71
5.7 Cronograma de actividades.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	73
ANEXOS.....	77

INDICE DE TABLAS

Tabla 01. Distribución numérica y porcentual por satisfacción laboral.....	42
Tabla 02. Distribución numérica y porcentual por infraestructura de la empresa.....	43
Tabla 03. Distribución numérica y porcentual por distribución de ambiente de trabajo.....	44
Tabla 04. Distribución numérica y porcentual de incentivos por horas extras	45
Tabla 05. Distribución numérica y porcentual por distribución de confort del ambiente laboral.....	46
Tabla 06. Distribución numérica y porcentual de inconformidad por realización de horas extras.....	47
Tabla 07. Distribución numérica y porcentual por comodidad en el ambiente de trabajo.....	48
Tabla 08. Distribución numérica y porcentual por equipamiento para realizar labores.....	48
Tabla 09. Distribución numérica y porcentual por el ambiente físico para laboral.....	49
Tabla 10. Distribución numérica y porcentual de incentivos por horas de trabajo extra.....	50
Tabla 11. Distribución numérica y porcentual de las comodidades para un buen desempeño laboral.....	51

Tabla 12. Distribución numérica y porcentual de los incentivos del personal.....	52
Tabla 13. Distribución numérica y porcentual del equipamiento de trabajo.....	53
Tabla 14. Distribución numérica y porcentual de los equipamientos necesarios para el trabajo.....	54
Tabla 15. Distribución numérica y porcentual de programa promocional de intervención.....	55

INDICE DE FIGURAS

Figura 01. Distribución numérica y porcentual por satisfacción laboral.....	42
Figura 02. Distribución numérica y porcentual por infraestructura de la empresa.....	43
Figura 03. Distribución numérica y porcentual por distribución de ambiente de trabajo.....	44
Figura 04. Distribución numérica y porcentual de incentivos por horas extras.....	45
Figura 05. Distribución numérica y porcentual por distribución de confort del ambiente laboral.....	46
Figura 06. Distribución numérica y porcentual de inconformidad por realización de horas extras.....	47
Figura 07. Distribución numérica y porcentual por comodidad en el ambiente de trabajo.....	48
Figura 08. Distribución numérica y porcentual por equipamiento para realizar labores.....	49
Figura 09. Distribución numérica y porcentual por el ambiente físico para laborar.....	50
Figura 10. Distribución numérica y porcentual de incentivos por horas de trabajo extra.....	51

Figura 11. Distribución numérica y porcentual de las comodidades para un buen desempeño laboral.....	52
Figura 12. Distribución numérica y porcentual de los incentivos del personal.....	53
Figura 13. Distribución numérica y porcentual del equipamiento de trabajo.....	54
Figura 14. Distribución numérica y porcentual de los equipamientos necesarios para el trabajo.....	55
Figura 15. Distribución numérica y porcentual de programa promocional de intervención.....	56

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer cuáles son los factores que determinan la insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017. Se caracteriza por ser cuali-cuantitativo de diseño descriptivo no experimental. Para la obtención de los datos estadísticos se utilizó la encuesta, cuyo instrumento es la encuesta de opinión; el mismo que se aplicó a una muestra de 76 colaboradores con edades que fluctúan entre 20 a 63 años de edad, que ocupan el cargo de auxiliares de despacho en el área de distribución de líquidos. De acuerdo al análisis estadístico se concluye que el 48,68% se encuentra en desacuerdo con la satisfacción con la labor que realizan y el 51,32% se encuentra totalmente en desacuerdo con la satisfacción que presenta en el trabajo. Respecto a las dimensiones de intervención el 68.42% de colaboradores refirió que la inadecuada infraestructura y equipamiento de la empresa les generan una insatisfacción laboral, el 90.79% de colaboradores refirió que la realización de horas extras no remuneradas les generan una insatisfacción laboral.

Palabras claves: insatisfacción laboral, infraestructura del trabajo, horas extras no remuneradas, equipamiento para el trabajo, programa promocional.

ABSTRAC

The objective of the following investigation work is to show which are the factors that increase labour dissatisfaction of Lely Special Corporation SAC employees during 2017. It is a quality-quantitative non-experimental descriptive design. Survey was used to obtain the statistic facts. It was applicated to an amount of 76 collaborators between 20 to 63 years old. They work as dispatch auxiliaries in the liquids distribution area. According to the statistics analysis we can conclude that 48,68% are discontent with the labour satisfaction at their workplace and 51,32% totally differs with the satisfaction they found at work. Besides, talking about the proportions of the interventions, inappropriate infrastructure and equipment of the company generates labour dissatisfaction in 68.42% collaborators. Extra work without payment generates labour dissatisfactions in 90.79% collaborators.

Key words: labour dissatisfaction, workplace infrastructure, Extra work without payment, equipment to work, promotional programs.

INTRODUCCION

Frente a los cambios que existen dentro del ámbito laboral, las empresas se encuentran ante la necesidad de ajustar y adaptarse a los cambios que se experimentan, uno de estos cambios que se vienen dando conlleva a las personas que laboran dentro del ámbito laboral y a la satisfacción que experimentan dentro de la labor que realizan, por ello con el objetivo de mejorar la satisfacción laboral es necesario investigar y desarrollar estrategias que permitan mejorar aquello, con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral dentro de la empresa.

Las investigaciones definen a la satisfacción laboral como “el conjunto de actitudes generales que la persona tiene respecto a su trabajo. La persona que se encuentra satisfecha con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; la persona que está insatisfecha, muestra actitudes negativas” (Robbins, 2005). Además otros investigadores como Sonia Palma definen a la satisfacción laboral como “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, en base a creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo “(2005).

Por tanto, esta investigación busca identificar los niveles de insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Lely Especial Corporation S.A.C. Lima, la estructura del contenido detalla los siguientes enunciados.

El capítulo I, se basa en el planteamiento del problema de estudio permitiendo generar el problema general y los específicos que servirá para ser

contestados posteriormente. Además, se incluye el objetivo general y los específicos, concluyendo con la justificación e importancia del estudio.

El capítulo II, incluye el Marco Teórico donde se presentan los antecedentes internacionales como nacionales del tema que se desarrolla. Además se refiere a las Bases Teóricas que sostienen la investigación y la definición conceptual.

El Capítulo III, contempla la metodología empleada para la investigación, el tipo y diseño de investigaciónn, la población y muestra, identificación y operacionalización de la variable de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El Capítulo IV, fija el procesamiento, presentación y análisis de los resultados, así como las conclusiones a las que derivaron y las respectivas recomendaciones.

El Capítulo V, contiene la propuesta de un Programa Promocional de intervención, encaminado a la satisfacción laboral de los colaboradores del área de auxiliares de despacho de la Empresa Lely Special Corporation SAC.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática:

La satisfacción laboral es el agregado de actitudes generales que la persona percibe en relación a su trabajo. La persona que se encuentra satisfecha con las labores que realiza en su trabajo manifiesta actitudes positivas hacia éste; la persona que está insatisfecha, muestra actitudes negativas” (Robbins, 2005); otra definición de satisfacción laboral nos dice que es “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño” (Palma, 2005).

Según a la teoría planteada por Herzberg muestra que la satisfacción laboral está relacionada a factores motivacionales e intrínsecos y la ausencia de factores extrínsecos podría generar una insatisfacción en los colaboradores (Herzberg, 1968). Entonces las relaciones laborales pueden ser satisfactorias cuando las personas encuentran oportunidades de desarrollo y progreso en el desempeño de sus funciones laborales, accediendo además a la independencia económica; sin embargo en muchas ocasiones, se vuelve una fuente continua de insatisfacciones cuando los colaboradores, ven limitadas sus posibilidades de desarrollo cuando trabajan en condiciones desfavorables y se desempeñan en un horario de trabajo que no se adecua con la vida familiar y sin remuneración extra, produciendo una serie de dificultades, como ausencias con las y los hijos, desavenencias con la pareja e inclusive problemas entre los compañeros de trabajo; es decir, se sienten insatisfechos.

Las investigaciones que se han realizado en relación a la insatisfacción laboral indican que existe como un problema que puede afectar al desarrollo adecuado del trabajo, en Ecuador se encontró que en una empresa al realizar una evaluación en relación a la satisfacción con el clima laboral no se encontraban satisfechas y ello ocasionaba dificultades en el proceso adecuado de la función del trabajador (Bonilla y Bonilla, 2016), en Colombia se encontró que las enfermeras de una institución pública de salud mostraron insatisfacción dentro del contexto laboral encontrando como factores determinantes las relaciones con sus compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral (Rodríguez y Abril, 2014) y en Perú se encontró en los colaboradores que prestaban servicios de Salud que el 71,8% de los profesionales presentaba insatisfacción específica (Antezana,2016). Según a estos datos se muestra que la insatisfacción laboral que se presenta en algunos países y de forma específica también en el Perú, se constituye en una problemática que se sitúa en nuestro contexto real.

La compañía Lely Special Corporation SAC, es una empresa dedicada a prestar servicios de tercerización, tales como transporte de bebidas, refrigerados y gas licuado de petróleo; para lo cual cuenta con profesionales y operarios calificados que desarrollan diversas actividades de acuerdo al área al cual son designadas. En ese sentido, se ha observado que los colaboradores que ocupan el cargo de auxiliares de despacho en el área de líquidos presentan una insatisfacción laboral debido a diversos factores.

Por lo antes expuesto, resulta importante realizar una investigación en la cual se plantea evidenciar la insatisfacción laboral de los trabajadores que ocupan el cargo de auxiliares de despacho en el área de distribución de líquidos de la

empresa Lely Special Corporation SAC con la finalidad de que posteriormente la empresa puede direccionar estrategias que permitan no solo una adecuada satisfacción en sus colaboradores sino que resulte en favor de la empresa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal

¿Cuáles son los factores que determinan la insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

a) ¿Cómo la inadecuada infraestructura de la empresa es un factor causante de insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017?

b) ¿De qué manera la insatisfacción laboral está determinada por la realización de horas extras no remuneradas y el inadecuado equipamiento de trabajo durante el 2017?

c) ¿En qué medida, un programa promocional orientado a la capacitación y el reconocimiento de los trabajadores ayudaría a reducir el nivel de insatisfacción laboral en la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Conocer cuáles son los factores que determinan la insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

a) Identificar como la inadecuada infraestructura de la empresa es un factor causante de insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017.

b) Analizar de que forma la insatisfacción laboral está determinada por la realización de horas extras no remuneradas y el inadecuado equipamiento de trabajo durante el 2017.

c) Conocer en qué medida un programa promocional orientado a la capacitación y el reconocimiento de los trabajadores ayudaría a reducir el nivel de insatisfacción laboral en la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017

1.4 Justificación e Importancia

La investigación se encuentra justificada en diversos aspectos, primero porque se ha observado que es una problemática que incide en la sociedad en diversos países y nos es real en nuestro contexto nacional (Bonilla y Bonilla, 2016; Cifuentes y Manrique, 2014 y Antezana, 2016), por lo que es menester realizar investigaciones que puedan evaluar la satisfacción laboral y encontrar factores que estén agudizando este problema para que a nivel práctico y social podamos desarrollar estrategias que permitan reducir la insatisfacción. Además a nivel teórico permite la ampliación del marco conceptual y la obtención de información con respecto a la satisfacción laboral de forma específica al contexto y la población que estamos abordando. A nivel metodológico permitirá servir como guía las prácticas adquiridas que se podrán utilizar para futuras investigaciones relacionadas al tema. Por ultimo cabe indicar que de forma directa va ser de beneficio para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa en la que estamos desarrollando la investigación.

CAPITULO II: MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

En relación al tema de investigación a desarrollar, se ha encontrado pocas investigaciones internacionales y nacionales en cuanto a los antecedentes se refiere; es por ello que se consideró oportuno seleccionar investigaciones que guardan mayor relación y similitud con la insatisfacción laboral en las empresas. Por consiguiente, se menciona los siguientes antecedentes internacionales y nacionales.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

1. Chiang y Ojeda (2013): “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres”.

El objetivo general de la investigación fue analizar las variables satisfacción laboral y productividad del trabajador de las ferias libres, así como la relación entre estos dos variables. Diseñaron un estudio de nivel correlacional para determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en trabajadores donde se muestra que la relación entre satisfacción laboral en general, en la relación que mantienen con el jefe y en relación al reconocimiento por la labor que realizan los trabajadores identifica una asociación estadísticamente significativa con la productividad del trabajador. Además se logró identificar una relación significativa entre la satisfacción con el ambiente físico y el salario diario y mensual que reciben los trabajadores.

2. Naima Bastardo (2013): “Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela”.

Realizo una investigación de tipo descriptiva con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad y los factores implicados que son compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo; reto del trabajo; las condiciones de trabajo; apoyo de colegas, y sistema de recompensas y beneficios laborales donde se encontró en correspondencia que la satisfacción de las personas evaluadas resulto favorable.

3. Frías (2014): “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”.

Presento una investigación con el objetivo de comprobar que uno de los factores que determina la permanencia de los jóvenes en una organización en Chile son el compromiso y la satisfacción laboral donde se describe estos componentes, en los resultados se encontró que el 92.3% de los jóvenes buscan trabajos donde el compromiso y la satisfacción laboral sean altos, por ello se deduce que para que en un futuro se puede asegurar la permanencia en una organización es necesario estructurar un plan de acción en donde se logre que los jóvenes se comprometan y logran una adecuada satisfacción.

4. Bonilla y Bonilla (2016):

Realizaron un trabajo de tipo descriptivo para medir la caracterización del clima laboral y de qué forma afecta este en la satisfacción de los trabajadores donde se encontró que los niveles de clima laboral no son adecuados y estos inciden en la satisfacción laboral que presentan los trabajadores, además se especifica que los trabajadores no se encuentran satisfechos con las condiciones de trabajo y la inadecuada supervisión y de acuerdo a ello se

sugirió como factor determinante para una adecuada satisfacción de los trabajadores mejorar el clima laboral .

5. Hernández, García, López & Fragoso (2016): “Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso hidalgo, México”

Diseño un estudio de enfoque cuantitativo con la finalidad de evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones públicas donde se encontró que la población de ambas instituciones de manera general muestran un adecuado nivel de satisfacción laboral, además se observa que el factor de mayor puntuación corresponde al de la satisfacción intrínseca que le produce tener un trabajo y el de menor puntuación corresponde el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar y correspondiente a la satisfacción extrínseca el que obtuvo menor puntaje fue en relación al salario.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

1. Salazar, Girón, Solano & Torres (2013): “Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”

Realizaron una investigación de tipo descriptiva y correlacional que tiene como objetivo realizar la medición de la satisfacción laboral y su relación con variables ocupacionales como condición laboral, género y tiempo de servicio en tres municipalidades de Lima y Callao en la que se obtuvo como resultados que no existían diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de acuerdo a la municipalidad en la que laboraban , sin embargo existían diferencias en la satisfacción laboral en relación a la condición laboral que tenían.

2. Antezana & Kristel (2016): “Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja–periodo 2013”

Realizaron un estudio cuantitativo realizado en la ciudad de Jauja que tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral en los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de la ciudad mencionada, en la cual se determinó que el 71,8% de los profesionales presentan insatisfacción específica, 98,3% está insatisfecho con el reconocimiento de sus superiores y con su remuneración económica, el 97,7% está insatisfecho con las actividades que realizan, el 76,4% está satisfecho con las capacitaciones recibidas y con su desempeño laboral y el 57,5% de los trabajadores considera sentirse insatisfecho con las relaciones laborales, con las instalaciones y las condiciones del equipo e instrumental de los centros de salud.

3. Ossco (2015):

Realizo una investigación de tipo descriptiva comparativa de diseño transversal que buscaba identificar la influencia de la responsabilidad social en la satisfacción laboral comparando dos grupos de trabajadores de diez personas en la cual una participa en un programa de responsabilidad social y el otro grupo no participa; en esta investigación se encontró que si existe una relación entre la responsabilidad social que favorece a la satisfacción laboral y al comparar existieron diferencias significativas en los grupos con respecto a la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca por lo que la responsabilidad social resulta un indicador que favorece la satisfacción laboral.

4. Bedoya (2015):

Realizo una investigación con la finalidad de analizar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida para determinar algunas características con respecto al trabajo que propicien satisfacción laboral la cual se realizó en 90 trabajadores de una institución del rubro de salud de Lima Metropolitana. En la investigación se mostró una relación positiva entre la satisfacción con la vida y los indicadores de satisfacción laboral que refieren “capacitación para trabajar bien” que fortalece la autoeficacia, “un ambiente de trabajo limpio y bonito” que transmite un mensaje de menos estrés y “compañeros de trabajo organizados y cordiales” lo que indica adecuadas relaciones sociales que favorezcan y den significado al sentido de pertenencia.

5. Campos (2017): “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa Agrícola. Distrito de Ñlilimo, 2016.”

Realizo una investigación en la Ciudad de Chiclayo con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral que experimentan los trabajadores de una empresa agrícola, en esta se encontró que el 60% de los trabajadores se encontraban insatisfechos mostrando una actitud negativa hacia al ambiente de trabajo, además perciben la tarea como algo sin importancia, no se sentían cómodos al realizar su labor y no existía buena relación entre los trabajadores por lo que esta baja satisfacción los hace más vulnerables a renunciar al empleo; además se encontró que el 50% de los trabajadores de 20 a 30 años están insatisfechos y que el personal administrativo se encuentra más insatisfecho que los trabajadores.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Definición de satisfacción laboral

De acuerdo a Robbins (2005), define la satisfacción laboral como “el conjunto de actitudes generales que tiene la persona sobre su trabajo. La persona satisfecha con su labor tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas” (2005).

Palma (2005) define la satisfacción laboral como “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo” (2005).

De acuerdo a Colquitt J., LePine, J., Wesson, M (2007), la satisfacción laboral se define “como un estado emocional placentero que resulta de la evaluación de la labor que realiza o la experiencia de un trabajo. Representa cómo la persona se siente acerca de su trabajo y lo que piensa acerca de éste.”(2007).

Navarro, Linares y Montañana (2010), indican dos tipos de satisfacción laboral: La satisfacción laboral intrínseca que está relacionada a factores relacionados con la tarea en sí (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender) y la satisfacción laboral extrínseca que esta relacionadas a factores externos al trabajador, relacionadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla (2010).

Henderson (2011) señala que la satisfacción laboral se influencia por lo que acontece en las otras actividades de la vida de la personal, por lo que si una persona experimentaba insatisfacción en sus relaciones familiares o sociales esto

afectaría en la capacidad para encontrar satisfacción en el trabajo (Henderson. 2011 citado en Frías, 2014).

2.2.2 Teorías de la satisfacción laboral

Teoría de Higiene-Motivacional.

De acuerdo a la teoría bifactorial o de Higiene Motivacional que establece Herzberg indica que los factores que provocan satisfacción e insatisfacción en el trabajo son diferentes y que estos no son opuestos entre sí. (Herzberg, 1969 y citado en Palomo, 2012). Entonces los factores que están asociados a la satisfacción se denominan factores motivacionales e intrínsecos al trabajo como logro, reconocimiento de logro, entre otros; y los factores relacionados a la insatisfacción laboral son los factores de higiene o extrínsecos al trabajo como políticas de la compañía, relaciones interpersonales, condiciones laborales entre otros. Los factores se definen en:

Los factores higiénicos: “son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las condiciones físicas del ambiente en que labora ,el salario, las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los compañeros de trabajo”(Herzberg,1959)

Los factores motivacionales: “se refiere al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son adecuados elevan la satisfacción de las personas y cuando no son adecuados disminuyen la satisfacción.”(Herzberg, 1959)

Teoría del Ajuste en el trabajo:

De acuerdo a Dawis (1984) en cuanto más relación exista entre las habilidades de una persona y la función que desempeña en el trabajo, es probable que la persona se sienta o perciba más satisfecha con el trabajo que realiza (1984) Esta teoría está basada en cuatro conceptos básicos: "(a) las capacidades, (b) el valor de reforzamiento, que hace referencia al potencial que se tiene para reforzar una conducta, (c) la satisfacción, tiene que ver con una sensación de bienestar personal, y (d) la correspondencia o congruencia entre la persona y el ambiente."(Dawis, England y Lofquist, 1964; citado en Merino, 2011).

Cavalcante cita de acuerdo a los autores seis presupuestos (2004):

- El acoplamiento del colaborador al trabajo es el efecto de los niveles de los resultados satisfactorios y del bienestar del individuo en relación al trabajo
- Los resultados satisfactorios están condicionados de la entre las competencias y aptitudes individuales y, las competencias y aptitudes requeridos para la realización de la función, ocasionando una relación entre el sistema de estímulos y las necesidades individuales.
- La satisfacción en el trabajo están condicionados por la correspondencia entre las necesidades individuales y el sistema de estímulos, implicando la correspondencia entre las aptitudes individuales y las capacidades demandadas.
- La correspondencia entre los efectos satisfactorios y las aptitudes demandadas para el cumplimiento de la función son condicionadas por la satisfacción en el trabajo.

- La correspondencia entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades adicionales son condicionadas por los efectos satisfactorios.
- Los niveles incorrectos de satisfacción o de efectos satisfactorios podrían ocasionar al abandono laboral o despido del individuo de una organización.

Teoría de la discrepancia:

De acuerdo a Locke refiere “la satisfacción en el trabajo resulta de la congruencia entre los valores y las necesidades individuales y, los valores que pueden ser alcanzados a través del desempeño de una función” (1969,1984). Además pone en manifiesto a la satisfacción laboral como el estado emocional agradable que es consecuencia de la apreciación del trabajo como un medio para proporcionar el cumplimiento de los valores laborales y de forma viceversa la insatisfacción indica el estado emocional no agradable de la consecuencia de valorar el trabajo que realiza como frustrante de la satisfacción de los valores laborales. (Locke, 1968). Por otro lado Peiro y Prieto refieren que “la importancia atribuida a una dimensión, influencia la intensidad relativa de la satisfacción en el trabajo, producida por el grado de discrepancia entre las percepciones y los valores. En este contexto, cuanto más importante es para el individuo la dimensión, mayor será la variabilidad al nivel de su respuesta afectiva, es decir, de su satisfacción” (Cavalcante, 2004).

Teoría de la satisfacción por facetas.

Lawler en el año de 1973 diseño la también llamada teoría del equilibrio en la cual sostiene que la relación entre satisfacción y rendimiento esta mediada por las recompensas que obtiene la persona y por la igualdad que percibe las persona sobre la recompensa que recibe en relación a lo que realiza, es decir la persona

analiza la discrepancia que existe entre lo que piensa que debería recibir y lo que realmente recibe (Lawler, 1973).

Cuando se hace referencia a las cantidades que el individuo crea necesario que debe recibir por su trabajo, esta es consecuencia de las contribuciones y de los efectos de la percepción de los aportes individuales para el trabajo, la percepción de los aportes y de los efectos de los colegas, y las características del trabajo percibidas. Por otro lado, la percepción que tiene la persona de la cantidad recibida está condicionada por: la percepción de los resultados de los otros, y los resultados evidentemente recibidos por el individuo.

Según a estas dos variables al compararse pueden considerar tres eventos o situaciones: cuando lo que el sujeto considere debe ser recibido es igual a la percepción de la cantidad recibida entonces la persona se encuentra satisfecha; cuando la persona considera que lo que debe ser recibido es mayor a la percepción de la cantidad recibida entonces hay insatisfacción; y cuando la cantidad de lo que debe recibir es menor a la cantidad que percibe que ha recibido entonces hay iniquidad o sentimientos de culpa.

Teoría de los eventos situacionales.

Quarstein, McAfee y Glassman en 1992 desarrollaron la teoría de eventos situacionales que explica que la satisfacción laboral resulta de las respuestas emocionales que puede experimentar una persona ante una situación que se presente en la organización que labora. Además, esta se encuentra condicionada por dos factores: las particularidades situacionales y los eventos situacionales.

Las particularidades situacionales se refieren a los aspectos que el sujeto evalúa antes de aceptar un empleo, estos pueden ser el sueldo, la supervisión, condiciones de trabajo.

Los eventos situacionales son aquellos aspectos laborales que no fueron evaluados antes de aceptar el trabajo, sino que estos ocurren cuando está realizando su labor como salir antes o después del horario de trabajo.

De acuerdo a esto, Cavalcante, explica que los eventos situacionales son verificados por la persona dentro de la realización de su labor y de acuerdo a como perciba las situaciones que experimenta dentro del trabajo si son favorables o desfavorables para la persona van a determinar su satisfacción dentro de la labor que realiza (Cavalcante, 2004).

Teoría del grupo referencial social.

Hullen en 1966, plantea que la satisfacción del trabajador está relacionada con las características del grupo social al que pertenece, es decir las personas valoran el trabajo que realizan en función de las normas y valores del grupo al que pertenecen.

De este modo las personas realizan una comparación, tomando en cuenta las características de su categoría socioeconómica y las características de la labor que realiza para determinar la satisfacción laboral (Hullen, 1966, citado en Celis y Garcia, 2008).

Korman menciona que cuando las características del trabajo son afines a las normas del grupo de referencia entonces esto facilita actitudes más favorables al trabajo y por consecuencia a la satisfacción en el trabajo (Korman, 1978)

Sin embargo de acuerdo a Medina, existen problemas para aplicar esta teoría ya que el grado de dificultad que se presentan para estudiar los procesos que intervienen en la aceptación del grupo de referencia (Medina, 2000).

Teorías del Procesamiento social de la información

Salancik y Pfeffer desarrollaron el modelo del procesamiento social de la información donde explican que la información que percibe la persona proviene tanto del ambiente de pertenencia como de la influencia social, lo que ocasiona el proceso de formación de actitudes y las necesidades individuales (1978), de este modo las personas adaptan sus comportamientos de acuerdo a su contexto social y las vivencias que tiene la persona. (Peiro y Prieto, 1966).

Asimismo; Salancik y Pfeffer, realizaron estas investigaciones debido a las deficiencias que encontraron en los modelos de satisfacción de necesidades, ya que criticaron la poca consideración que se le deba a los factores situacionales o de contexto.

De acuerdo a ello se determinó que las actitudes y comportamientos están relacionadas en función de tres factores: las percepciones del individuo y la evaluación afectiva del ambiente laboral o de la tarea, la información que proporciona el ambiente social sobre las actitudes consideradas como adecuadas y la autopercepción acerca de las razones para sus conductas pasadas, mediada por los procesos de atribución causal (Salancik y Pfeffer, 1978).

De este modo esta teoría plantea que la satisfacción laboral se encuentra determinada como respuesta a las guías sociales que se presentan en el ambiente laboral.

Modelo Interactivo:

De acuerdo a este modelo explica que el comportamiento de una persona no está controlado de forma interna o externa sino que es producto de la interacción que existe entre los factores internos y externos. (Schneider, 1983).

La teoría interactiva plantea algunos fundamentos para desarrollar su teoría.

Explica que una persona actúa en coherencia a las situaciones que se le presentan, por ello una persona puede mostrar comportamientos inconsistentes de una situación a otra ya que de acuerdo a como la situación se presenta la persona actuara de acuerdo a ello.

La forma en como la persona se comporta frente a una determinada situación puede ser variable, por lo que la conducta de la persona no debe ser entendido como consecuencia directa de la situación sino que esta varía en función de cómo la persona valora la situación.

Esta teoría maneja dos corrientes de investigación que pueden explicar la satisfacción laboral. La corriente de congruencia que explica para que la persona desarrolle un determinado comportamiento esta debe ser congruente con la situación que se le presenta a la persona, de este modo para que la persona muestre satisfacción laboral, las situaciones que se le presenten en el contexto laboral deben ser congruentes en función de las características de la persona por lo que las situaciones que se le presenten a una persona debe ser congruentes y en función de sus características porque para una persona una situación puede ser satisfactoria pero para otra no es satisfactoria.

La segunda corriente de interacciones dinámicas resulta un avance de la explicación de congruencia, ya que explica que la persona no solo cumple un rol pasivo en la que espera las situaciones adecuadas para el desarrollo de una conducta como la satisfacción sino que además la persona cumple un rol activo en que la persona busca las situaciones que sean congruentes y en función a sus características.

De acuerdo a estas interacciones que se van desarrollando entonces se podrá determinar la satisfacción o insatisfacción de la persona en su ambiente laboral.

2.3. Definición Conceptual

2.3.1 Insatisfacción Laboral

Segundo Eloy Granda Carazas (2006) docente de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en su investigación denominado “La Insatisfacción Laboral como Factor del Bajo Rendimiento del Trabajador”, menciona que la insatisfacción laboral puede definirse como el nivel de incomodidad que percibe el colaborador motivado por el trabajo, debido a factores de la organización que se caracterizan en bajos salarios, malas relaciones laborales, trabajos rutinarios, falta de promoción laboral, escasa participación laboral; sumado a ello están los factores individuales de los propios trabajadores.

2.3.2 Horas extras

La LEY N° 27671, Ley que modifica la Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobretiempo, señala lo siguiente:

Artículo 1:” La jornada ordinaria para varones y mujeres mayores de edad es de ocho (8) diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales como máximo.

Por tanto, se entiende que pasada las ocho (8) horas de trabajo es considerado como horas extras de trabajo. En ese sentido en el artículo 10 de la misma ley señala que “El tiempo laborado que exceda a la jornada diaria o semanal es considerado sobretiempo y se abona con un recargo a convenir”. Asimismo en el mismo artículo menciona que “el empleador y el trabajador podrán llegar a un acuerdo para compensar el trabajo prestado en sobretiempo con el otorgamiento de periodos equivalentes de descanso”.

2.3.3 Infraestructura Laboral

Según definición ABC, la infraestructura laboral se concibe como un agregado de elementos que hacen que una organización o actividad funcionen correctamente.

En ese sentido, podemos señalar que una buena infraestructura laboral de una empresa permitirá que los trabajadores realicen eficientemente su trabajo; por lo contrario, si la infraestructura de la empresa no es la correcta generara que los trabajadores no realicen su trabajo eficientemente ocasionándolos un malestar laboral.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño utilizado.

3.1.1 Tipo de investigación

En la presente investigación, se aplicó el enfoque cuali-cuantitativo ya que utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis de acuerdo a la medición numérica y el análisis estadístico que se realiza. Asimismo es un trabajo de tipo diagnostico descriptivo.

3.1.2 Diseño Utilizado

El presente trabajo de investigación; es de diseño descriptivo, ya que busca especificar las características y medir la variable analizada de forma independiente. (Sampieri, 2006).

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población universo representa la totalidad de la población estudiada que comprende ambos sexos.

Por tanto la población se encuentra constituida por los 150 colaboradores activos de la empresa Leyly Special Corporation de Lima – 2017.

3.2.2 Muestra

La muestra censal de la presente investigación, está constituido por 76 colaboradores que ocupan el cargo de auxiliares de despacho en el área de distribución de líquidos de la empresa Leyly Special Corporation de Lima – 2017,

la cual se seleccionara utilizando un tipo de muestreo de selección aleatoria que se constituye de la siguiente manera:

50% de la población +1 = 75+1=76 trabajadores

Además se requerirá los criterios de inclusión que corresponde en cuanto a la edad, trabajadores de 18 y 68 años de edad; en cuanto al sexo, todos son varones.

Según sabino (2002), la muestra es un conjunto de unidades, una porción total que representa la conducta del universo. Una muestra es en un sentido amplio, no es más que eso, una parte respecto al todo constituido por el conjunto llamado universo. El universo pertenece a colaboradores que ocupan el cargo de auxiliares de despacho en el área de distribución de líquidos.

3.3 Identificación de la variable y su operacionalización

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala	Técnica	Instrumento
Insatisfacción Laboral	Insatisfacción Laboral	Nº y % de trabajadores que manifiestan insatisfacción laboral	Total acuerdo (TA) De acuerdo (A) Indeciso (I) En desacuerdo (D) Total desacuerdo (TD)	Encuesta	Encuesta de opinión
	Inadecuada infraestructura para los trabajadores	Nº y % de trabajadores que insatisfechos con la infraestructura de la empresa			
	Horas extras no remuneradas	N y % de trabajadores que realizan horas extras no remuneradas			
	Inadecuado equipamiento para el trabajo	N y % de trabajadores que no cuentan con equipamiento adecuado para el trabajo			
	Programa Promocional Reconocimiento Trabajo Mejoramiento infraestructura equipamiento del en y	% de Trabajadores que manifiestan satisfacción con la realización de un programa promocional			

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Descripción de la Técnicas

La Encuesta

La técnica empleada para la recolección de datos, fue a través de la encuesta. En este sentido, según Hernández, Fernández Bautista (2001, p.128), “recolectar datos implica tres actividades estrechamente relacionadas entre sí: primero seleccionar un instrumento, el cual debe ser validado confiable; segundo aplicar ese instrumento obteniendo las observaciones y mediciones de las variables; y tercero preparar las mediciones obtenidas para que puedan analizarse correctamente es decir codificar los datos obtenidos.

Para la presente investigación se utilizó una encuesta de opinión, realizada de acuerdo a la teoría de motivaciones, donde se describen los niveles de satisfacción en relación al trabajo con dos factores específicos: (a) Inadecuada infraestructura del ambiente laboral (b) Horas extras no remuneradas e inadecuado equipamiento de trabajo. Para evaluar se usó la técnica Lickert que consiste en situar una puntuación de 1 al 5 a través de 15 preguntas que están elaboradas para responder a los dos factores.

3.4.2. Descripción de los instrumentos

Encuesta de opinión

Es un instrumento de la técnica diseñado para obtener información directa de los colaboradores. Consta de 15 enunciados con cinco alternativas divididos en tres dimensiones; por consiguiente, permitió que se procese e interprete la información para conocer los resultados y dar respuesta a la problemática del presente trabajo de investigación.

CAPITULO IV: PROCESAMIENTO, PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento de los resultados

El proceso estadístico de la información obtenida mediante la aplicación de la encuesta de opinión se ejecutó mediante el siguiente procedimiento:

- **Seriación:** consistió en aplicar un número de serie correlativo a cada cuestionario, lo que permitió tener un mejor tratamiento y control de los mismos.
- **Codificación:** se elaboró un libro de código donde se asignó un código a cada ítem de respuesta con ello se logró un mayor control del trabajo de tabulación.
- **Tabulación:** aplicación técnica matemática de conteo se tabulo, extrayendo la información ordenándola en cuadro simple y doble entrada con indicadores de frecuencia y porcentaje.
- **Graficación:** una vez tabulada la encuesta, se procedió a graficar los resultados de barra.

Por tanto, los resultados del trabajo de investigación se han obtenido a través de los instrumentos diseñados y que fueron debidamente validados por la metodóloga y especialista como: guía de encuesta; para lo cual se procesó mediante el programa Microsoft Excel 2016 que comprendió resultados validados estadísticamente mediante la aplicación del análisis de porcentaje, sistema de barras las que fueron graficadas de acuerdo a la data obtenida pudiendo tener una

visualización completa de la insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Lely Special Corporation.

Los datos obtenidos se organizaron en tablas y gráficos obteniendo 15 tablas estadísticas relacionados a las variables de estudio y 17 gráficos elaborados en el sistema de barras pudiendo visualizarse la problemática del trabajo de investigación.

Como instrumento de trabajo para la obtención de la data de estudio se aplicó una encuesta de opinión, la misma que fue procesada mediante un cuadro matriz de resultados, sistematizados e interpretados según los resultados obtenidos.

Los datos que fueron obtenidos en la presente investigación, a través de la aplicación de los instrumentos que fueron procesados e interpretados mediante las tablas y gráficos permitieron conocer la problemática de estudio dando respuesta a los problemas planteados y permitiendo formular conclusiones que servirán para plantear las recomendaciones pertinentes.

4.2. Presentación de los resultados

Mediante la recolección de información de la muestra censal se encontraron los siguientes resultados:

Tabla N° 01.

¿Se encuentra satisfecho laborando en el área de distribución de líquidos en la empresa Lely Special Corporation SAC, 2017?

Distribución numérica y porcentual por satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	37	48.68%
Total desacuerdo	39	51.32%
Total general	76	100%

Fuente: Elaboración Propia

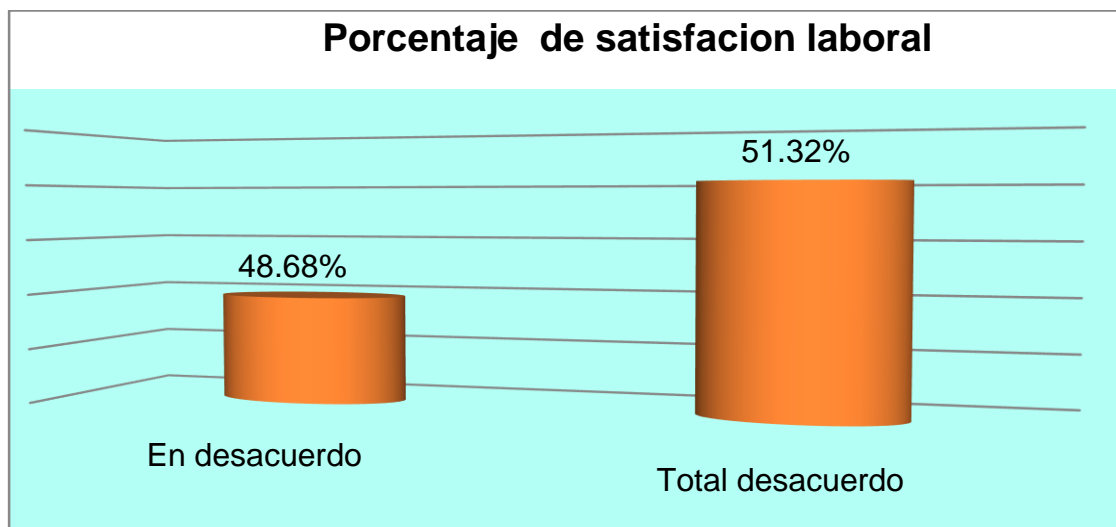


Figura 1. Distribución porcentual por satisfacción laboral (Elaboración Propia)

En la tabla y figura N° 1 de la data, muestra que el 51.32% de colaboradores manifiestan estar en total desacuerdo con su satisfacción laboral, mientras el 48.68% manifiesta estar en desacuerdo con su satisfacción laboral. Los resultados demuestran que el 100% de la muestra censal evidencia su insatisfacción laboral en la empresa.

Tabla N° 02.

¿Se encuentra satisfecho con la infraestructura que la empresa le proporciona para realizar sus labores en la empresa Lely Special Corporation SAC 2017?

Distribución numérica y porcentual por infraestructura de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
De Desacuerdo	2	2.63%
En desacuerdo	21	27.63%
Indeciso	7	9.21%
Total desacuerdo	46	60.53%

Fuente: Elaboración Propia

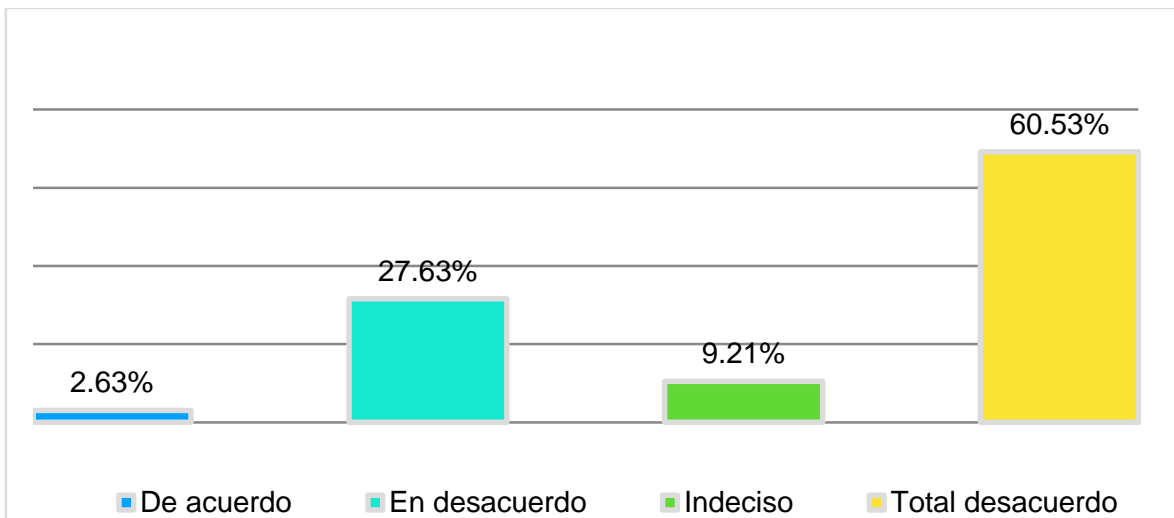


Figura 2. Distribución Porcentual de la infraestructura de la empresa

En la tabla y figura N° 2 de la data, muestra que del total de encuestados; el 60.53% de colaboradores está en total desacuerdo con la infraestructura de la empresa, el 27.63% de colaboradores está en desacuerdo con la infraestructura de la empresa, el 9.21% de colaboradores está indeciso con la infraestructura de la empresa y el 2.63% de encuestados refiere estar de acuerdo con la infraestructura de la empresa.

Por tanto, se puede observar que hay una insatisfacción alta en los colaboradores en relación con la infraestructura de la empresa.

Tabla N° 03.

¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?

Distribución numérica y porcentual por distribución de ambiente de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
De Desacuerdo	1	1.32%
En desacuerdo	26	34.21%
Indeciso	9	11.84%
Total acuerdo	1	1.32%
Total desacuerdo	39	51.32%

Fuente: Elaboración Propia

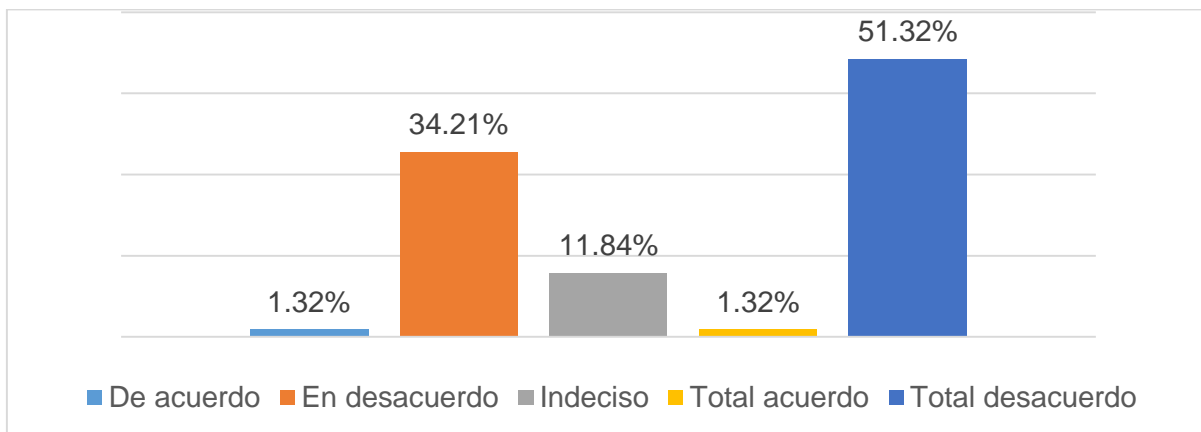


Figura 3. Distribución porcentual de la distribución física del ambiente de trabajo

En la tabla y figura N° 3 de la data, muestra que del total de encuestados; el 51.32% de trabajadores esta en total desacuerdo con la distribución física del ambiente de trabajo, el 34.21% de trabajadores está en desacuerdo con la distribución física del ambiente de trabajo, el 11.84% de trabajadores se muestra indeciso con la distribución del ambiente de trabajo, el 1.32% de trabajadores está de acuerdo y en total acuerdo con la distribución física del ambiente de trabajo.

Los resultados reflejan una tendencia alta a una inconformidad por la distribución del ambiente de trabajo el cual dificulta una adecuada realización de las labores por los trabajadores, esta dificultad contribuye a la insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa.

Tabla N° 04.

¿Los incentivos son muy bajos para las horas extras que realizo?

Distribución numérica y porcentual de incentivos por horas extras		
	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	27	35.53%
Total desacuerdo	49	64.47%

Fuente: Elaboración Propia

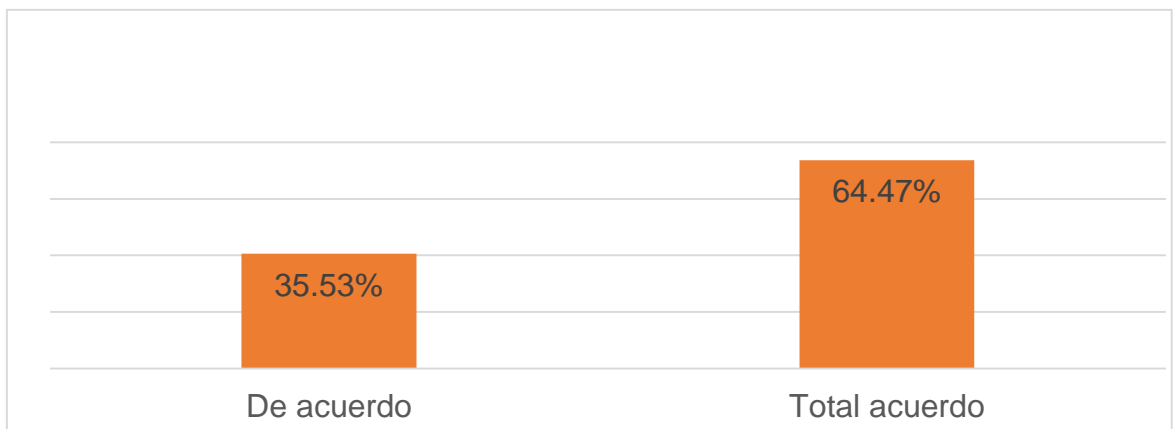


Figura 04. Distribución porcentual de los incentivos por horas extras.

En la tabla y figura N° 04 de la data, muestra que del total de trabajadores encuestados en relación a los incentivos por la realización de horas extras; el 64.47% refiere estar en total acuerdo y el 35.53% refiere estar de acuerdo.

Tabla 05.

¿El ambiente de trabajo es confortable?

Distribución numérica y porcentual por distribución de confort del ambiente laboral

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	1	1.32%
En desacuerdo	27	35.53%
Indeciso	3	3.95%
Total desacuerdo	45	59.21%

Fuente: Elaboración Propia

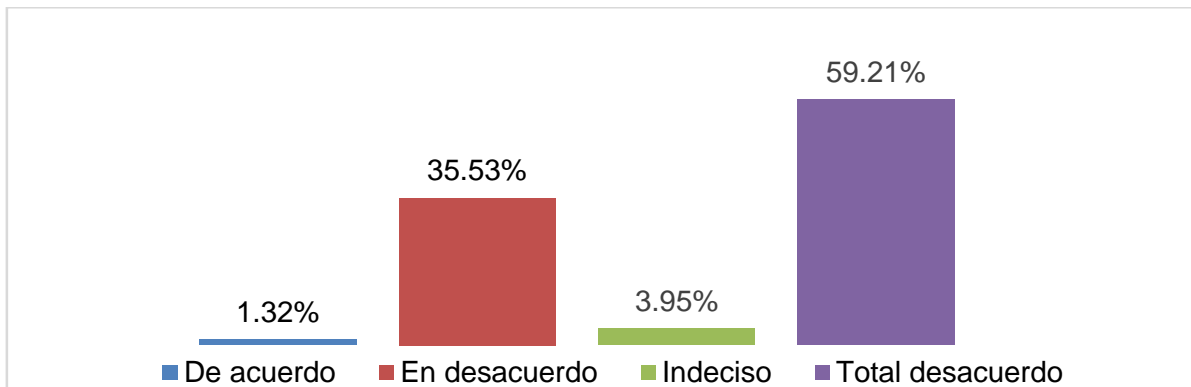


Figura 05. Distribución porcentual de confort del ambiente laboral

En la tabla y figura N° 05 de la data, muestra que del total de trabajadores encuestados en relación al confort del ambiente laboral; el 59.21% refiere estar en total desacuerdo, el 35.53% refiere estar en desacuerdo, el 3.95% se muestra indeciso y el 1.32% refiere estar de acuerdo.

Por tanto, las cifras indican que hay una alta disconformidad en relación al confort del ambiente laboral, el cual contribuye a la insatisfacción laboral.

Tabla N° 06.

¿Se siente inconforme con las horas extras que realiza?

Distribución numérica y porcentual de inconformidad por realización de horas extras

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	17	22.37%
En desacuerdo	4	5.26%
Indeciso	3	3.95%
Total acuerdo	52	68.42%

Fuente: Elaboración Propia

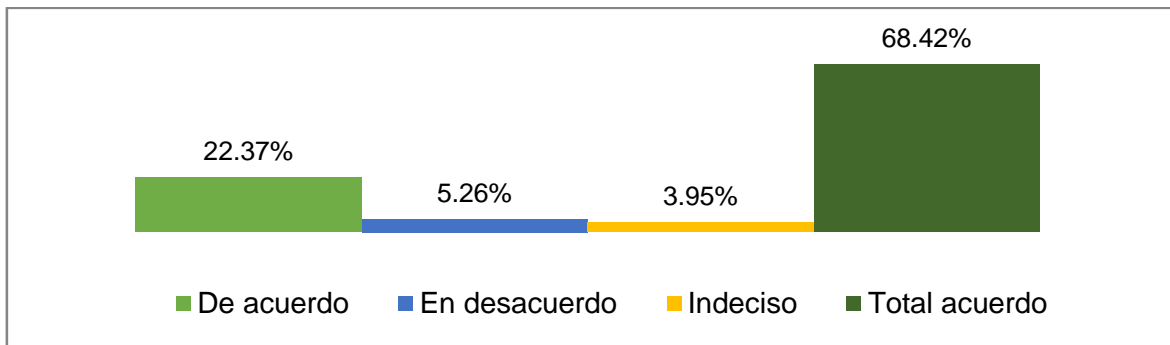


Figura 06. Distribución porcentual por inconformidad de realización de horas extras

En la tabla y figura N° 06 de la data, muestra que del total de trabajadores encuestados en relación a la inconformidad de realización de horas extras; el 68.42% refiere estar en total acuerdo, el 22.37% refiere estar de acuerdo, el 5.26% refiere estar en desacuerdo y el 3.95% se muestra indeciso.

Tabla N° 07

¿La comodidad del ambiente de trabajo es confortable?

Distribución numérica y porcentual por comodidad en el ambiente de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	21	27.63%
Indeciso	3	3.95%
Total desacuerdo	52	68.42%

Fuente: Elaboración Propia

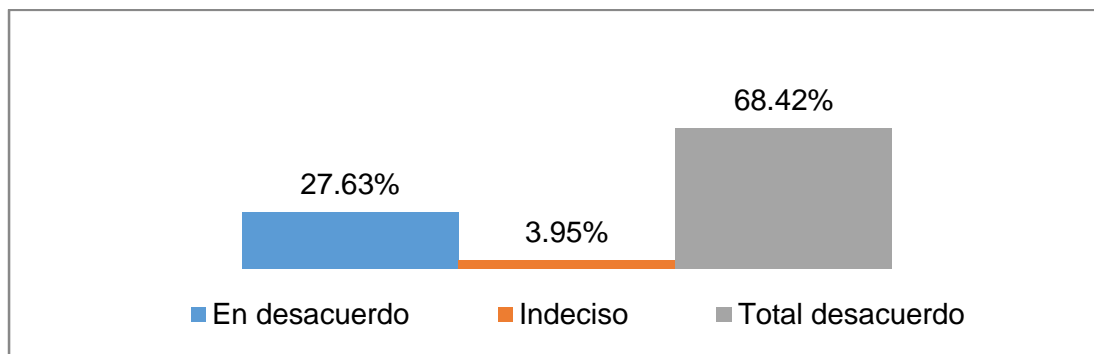


Figura 07. Distribución porcentual por comodidad en el ambiente de trabajo

En la tabla y figura N° 07 de la data, muestra que del total de trabajadores encuestados en relación a la comodidad en el ambiente de trabajo, el 68.42% se muestra en total desacuerdo, el 27.63% se muestra en desacuerdo y el 3.95% se muestra indeciso.

Tabla N° 08

¿El equipamiento para realizar sus labores es inadecuado?

Distribución numérica y porcentual por equipamiento para realizar labores

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	39	51.32%
Indeciso	3	3.95%
Total desacuerdo	34	44.74%

Fuente: Elaboración Propia

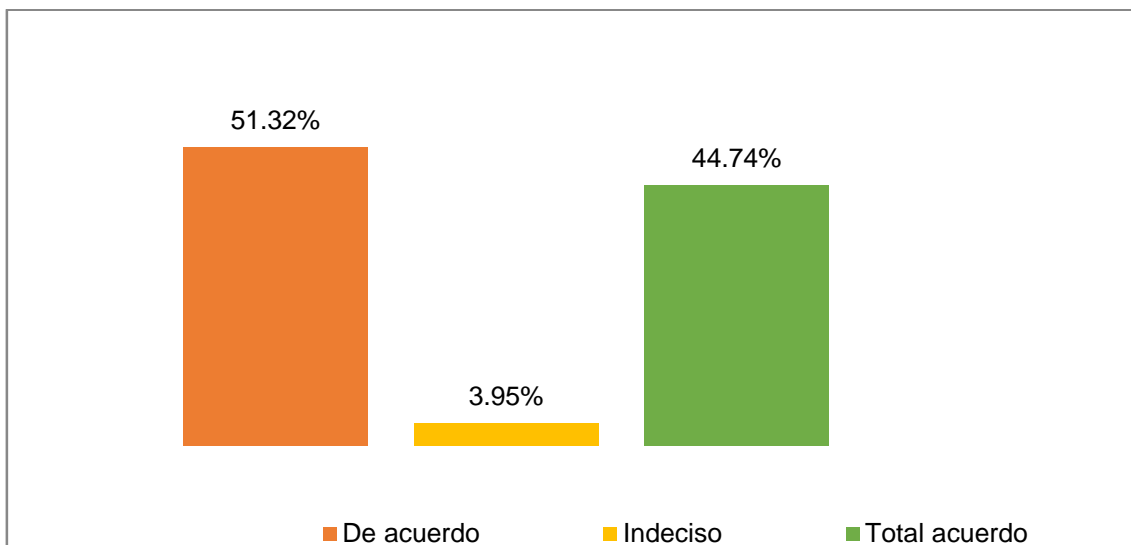


Figura 08. Distribucion porcentual por equipamiento para realizar labores

En la tabla y figura N° 08 de la data, muestra que del total de trabajadores encuestados en relación al equipamiento para realizar sus labores; el 51.32% refiere estar de acuerdo, el 44.74% refiere estar en total acuerdo y el 3.95% se muestra indeciso.

Tabla N° 09

¿Se siente cómodo laborando en el ambiente físico de la empresa?

Distribución numérica y porcentual por el ambiente fisico para laboral

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	2.63%
En Desacuerdo	22	28.95%
Indeciso	5	6.58%
Total desacuerdo	47	61.84%

Fuente: Elaboración Propia

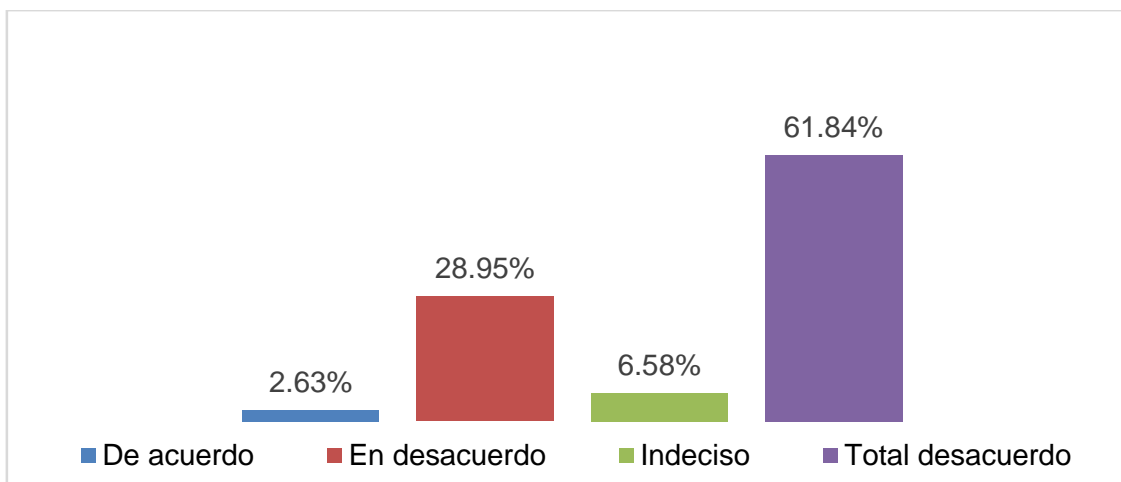


Figura 09. Distribución porcentual por el ambiente físico para laborar

En la tabla y figura N° 10 de la data, muestra que del total de trabajadores encuestados en relación a la comodidad para laborar en el ambiente físico de la empresa; muestra que 61.84% se muestra en total desacuerdo, el 28.95% se muestra en desacuerdo, el 6.58% se muestra indeciso y el 2.63% refiere estar de acuerdo.

Tabla N° 10

¿Los incentivos que recibe son adecuados en relación a las horas extras de trabajo que realiza?

Distribución numérica y porcentual de incentivos por horas de trabajo extra

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	39	51.32%
Indeciso	3	3.95%
Total desacuerdo	34	44.74%

Fuente: Elaboración Propia

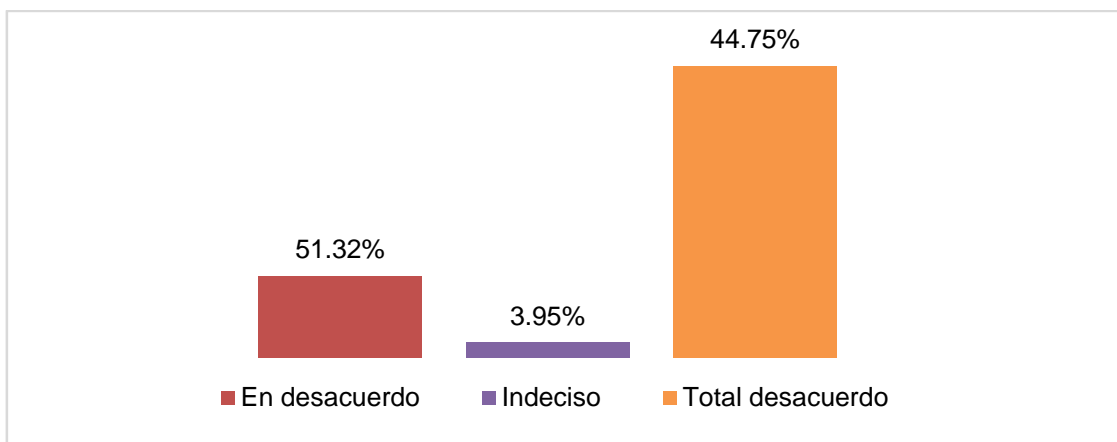


Figura 10. Distribución porcentual de incentivos por horas de trabajo extra

En la tabla y figura N° 10 de la data, muestra que del total de trabajadores encuestados en relación a si son adecuados los incentivos que reciben por las horas de trabajo extra que realizan; el 44.75% refiere en total desacuerdo, el 51.32% refiere estar en desacuerdo y el 3.95% refiere estar indeciso.

Tabla N° 11

¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?

Distribución numérica y porcentual de las comodidades para un buen desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	30	39.47%
Indeciso	1	1.32%
Total desacuerdo	45	59.21%

Fuente: Elaboración Propia

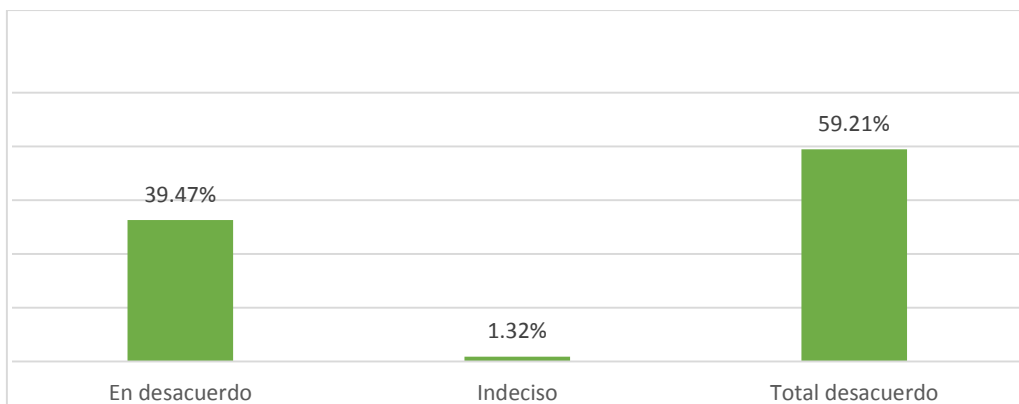


Figura 11. Distribucion porcentual de las comodidades para un buen desempeño laboral

En la tabla y fugura N° 11 de la data, muestra que del total de trabajadores encuestados en relacion a las comodidades existentes para un buen desempeño laboral; el 59.21% refiere estar en total desacuerdo, el 39.47% refiere estar en desacuerdo y el 1.32% manifiesta estar indeciso.

Tabla N° 12.

¿La empresa se preocupa por los incentivos del personal?

Distribución numérica y porcentual de los incentivos del personal

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	1	1.32%
En desacuerdo	25	32.89%
Total desacuerdo	50	65.79%

Fuente: Elaboración Propia

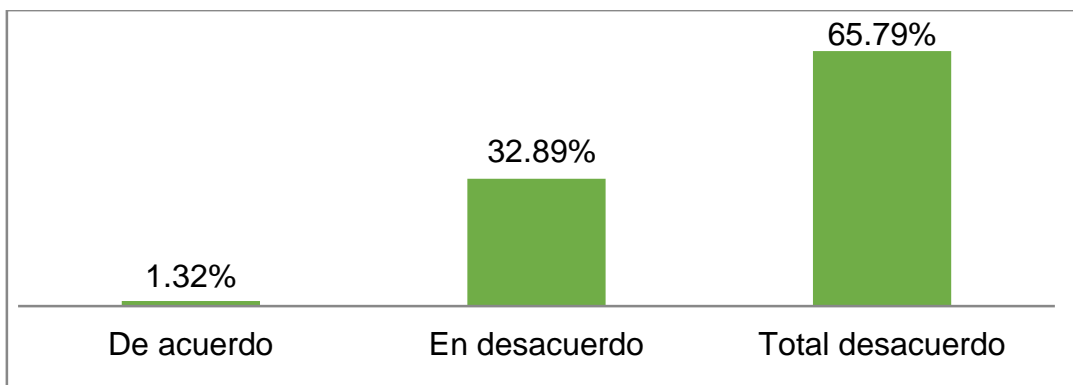


Figura 12. Distribución porcentual de los incentivos del personal

En la tabla y figura N° 12 de la data, muestra que del total de trabajadores encuestados en relación a la preocupación de la empresa por los incentivos hacia el personal; el 65.79% se muestra en total desacuerdo, el 32.89% refiere estar en desacuerdo y el 1.32% refiere estar de acuerdo.

Tabla N° 13

¿Se siente incómodo con el equipamiento de trabajo?

Distribución numérica y porcentual del equipamiento de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	37	48.68%
En desacuerdo	1	1.32%
Indeciso	3	3.95%
Total acuerdo	35	46.05%

Fuente: Elaboración Propia

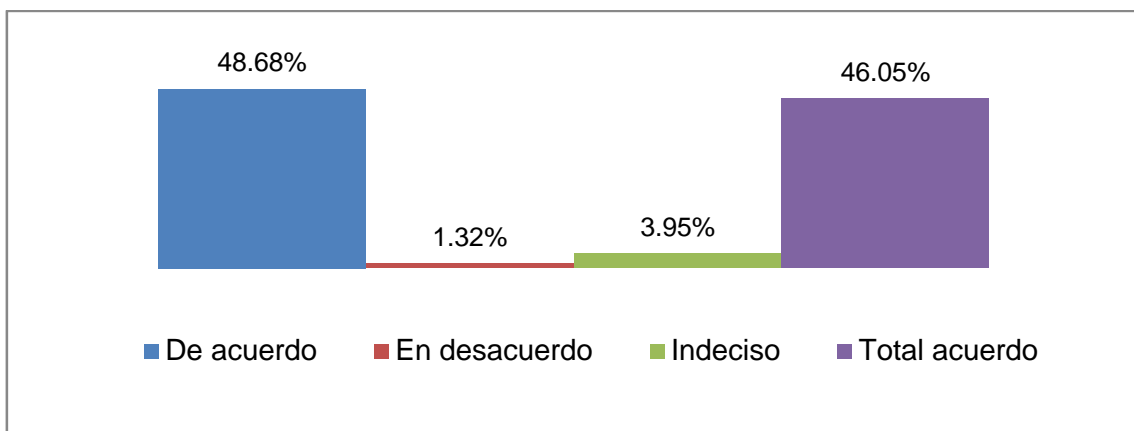


Figura N° 13. Distribución porcentual del equipamiento de trabajo

En la tabla y figura N° 13 de la data, muestra que del total de trabajadores encuestados en relación a su incomodidad por el equipamiento laboral de la empresa; el 48.68% refiere estar de acuerdo, el 46.05% refiere estar en total acuerdo, el 3.95% refiere estar indeciso y el 1.32% refiere estar en desacuerdo.

Tabla N° 14

¿Cuenta con los equipamientos necesarios para realizar su trabajo?

Distribución numérica y porcentual de los equipamientos necesarios para el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	7	9.21%
Total Desacuerdo	69	90.79%

Fuente: Elaboración Propia

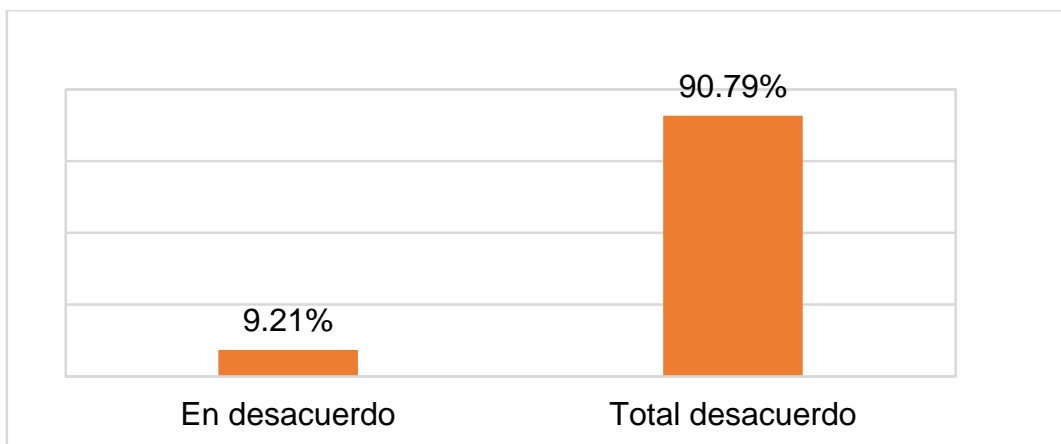


Figura 14. Distribucion porcentual de los equipamientos necesarios de trabajo

En la tabla y figura N° 14 de la data, muestra que del total de trabajadores encuestados en relacion con los equipamientos necesarios para realizar su trabajo; el 90.79% refiere estar en total desacuerdo y el 9.21% refiere estar en desacuerdo.

Tabla N° 15

¿Usted, se sentiria satisfecho con un programa promocional orientado a la capacitacion y el reconocimiento del trabajo de los colaboradores y al mejoramiento de la infraestructura?

Distribución numérica y porcentual de programa promocional de intervencion

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	44	57.89%
Indeciso	5	6.58%
Total acuerdo	27	35.53%

Fuente: Elaboración Propia

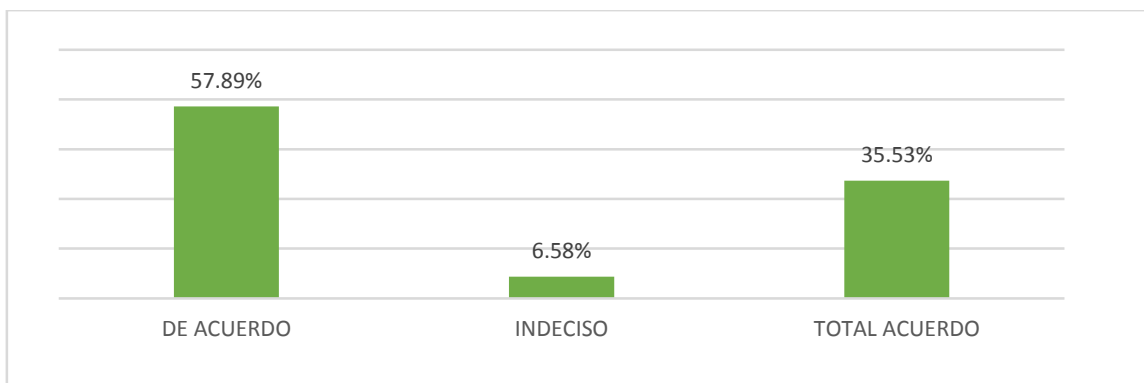
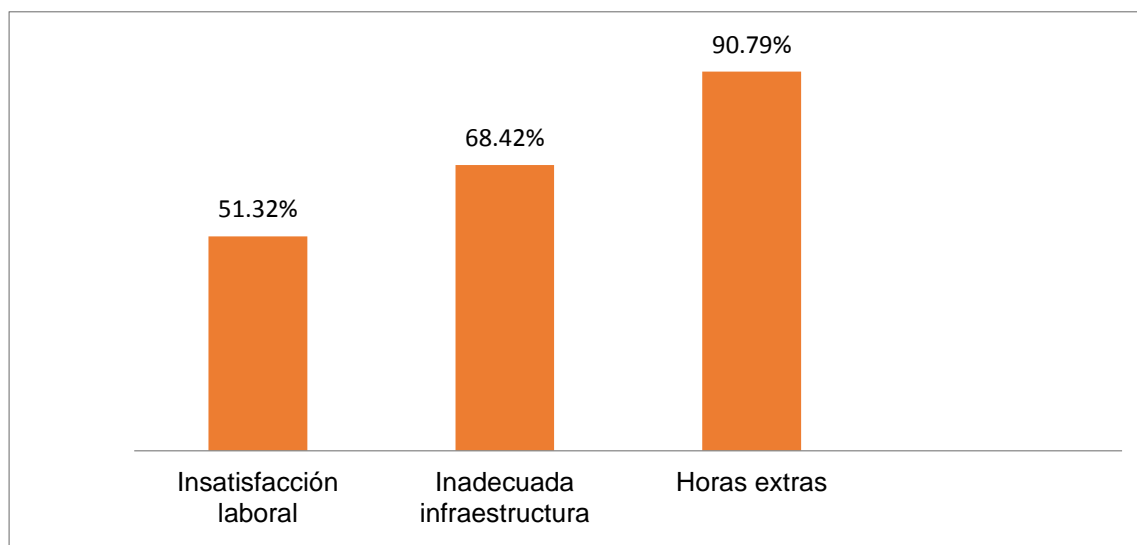


Figura 15. Distribucion porcentual de programa promocional de intervencion

En la tabla y figura N° 15 de la data, muestra que del total de trabajadores encuestados en relacion a un programa promocional de intervencion orientado a la capacitacion y el reconocimiento del trabajo que realizan en la empresa; el 57.89% refiere estar de acuerdo, el 35.53% refiere estar en total acuerdo y el 6.58% manifiesta estar indeciso.

Figura N° 16.

Objetivo general: Conocer cuales son los factores que determinan la insatisfaccion laboral de los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017



Fuente (Elaboracion Propia)

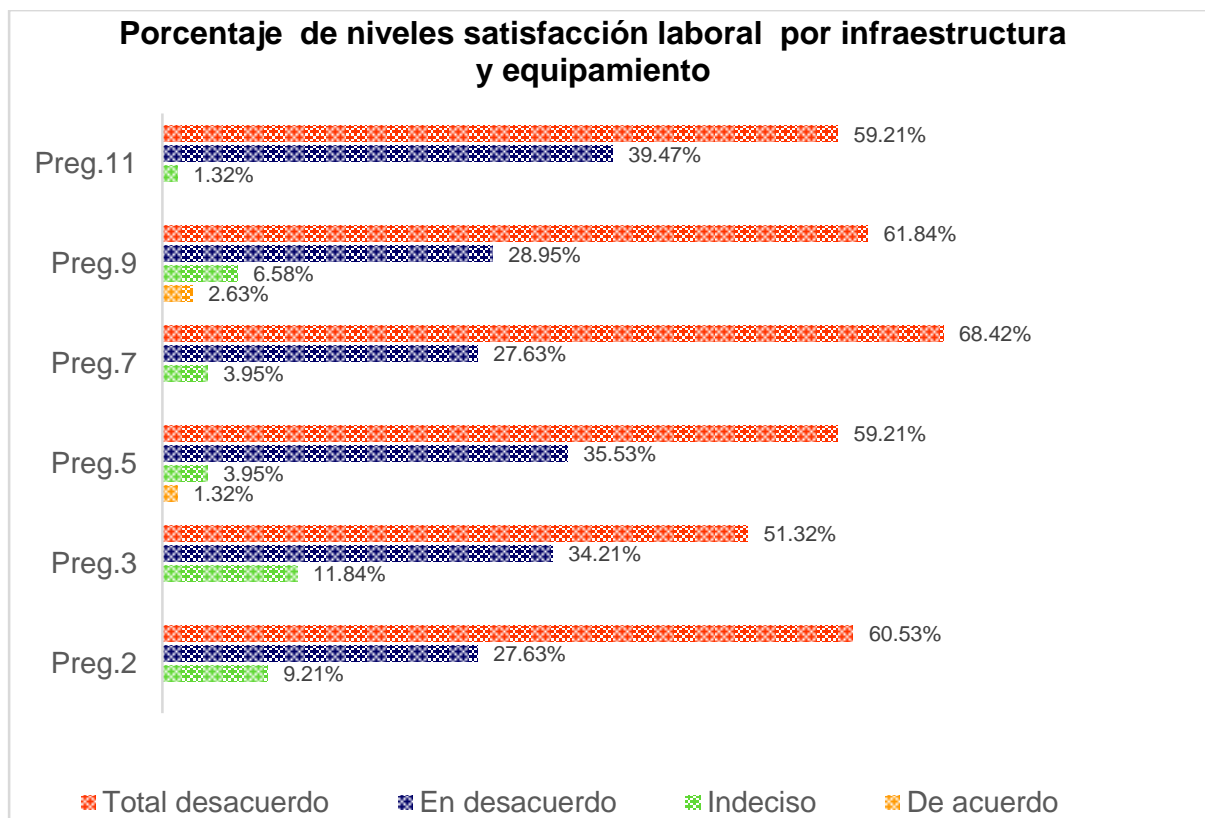
En la figura N° 16 de la data, se puede observar que el 90.79% de trabajadores encuestados manifiesta estar en total desacuerdo con las horas extras que realizan, siendo este un principal factor que determina la insatisfacción laboral. De acuerdo a la investigación se observó que la realización de horas extras tiene una baja compensación económica en el trabajador generando una insatisfacción laboral puesto que el trabajador siente que no es valorado y retribuido adecuadamente por sus horas extras de trabajo.

Asimismo se puede observar de la data, que el 68.42% de trabajadores encuestados manifiesta que la infraestructura de la empresa es inadecuada para realizar sus labores, siendo este otro factor importante que determina la insatisfacción laboral. La inadecuada infraestructura naturalmente siempre va a generar una insatisfacción laboral debido a que los trabajadores tienen que hacer mayores esfuerzos para cumplir con su trabajo y en la mayoría de los casos se ven obligados a realizar horas extras para cumplir con el trabajo encomendado; sin embargo, la compensación económica no es coherente con las horas trabajadas generando un malestar laboral en los trabajadores de la empresa.

Por otro lado, se puede observar que en general el 51.32% de trabajadores encuestados de la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017 manifiesta una insatisfacción laboral debido a la realización de horas extras y a una inadecuada infraestructura de la empresa.

Figura N° 17.

Objetivo específico 01: Identificar como la inadecuada infraestructura de la empresa es un factor causante de insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Lely special Corporation SAC durante el año 2017.



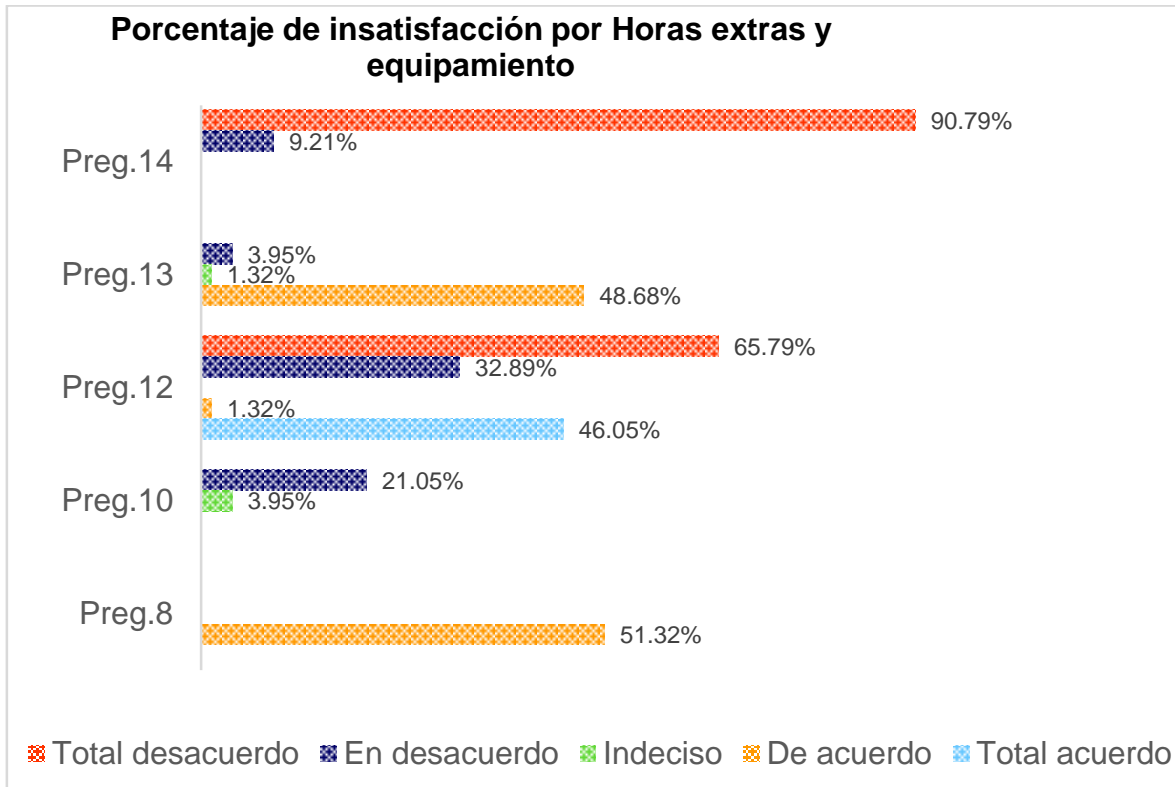
Fuente (Elaboracion Propia)

En la Figura N° 17 de la data, se evidencia que en los enunciados (2,3,5,7,9,11) hay un marcado, total desacuerdo sobre las variables de infraestructura y equipamiento de trabajo, identificandose que representa en un 68.42% de la poblacion total, que participo en la encuesta, una evidente insatisfaccion con el equipamiento y la infraestructura en el area laboral de la empresa Lely special Corporation SAC durante el año 2017.

Por tanto, para una adecuada satisfaccion laboral y la obtencion de mayor productividad es necesario que el ambiente laboral cuente con los equipamientos necesarios y la adecuada infraestructura donde el trabajador se sienta comodo para realizar sus labores emandas en una empresa.

Figura N° 18

Objetivo específico 02: Analizar de que forma la insatisfacción laboral esta determinada por la realizacion de horas extras no remuneradas y el inadecuado equipamiento de trabajo durante el 2017.



Fuente (Elaboracion Propia)

En la figura N° 18 de la data, se evidencia que los enunciados (4,6,8,10,12,13 y 14) hay un marcado, total desacuerdo ante la realizacion de horas extras laborales, identificandose que representa en un 90.79% de la poblacion total, que participo en la encuesta.

Por tanto, los trabajadores de la empresa Lely special Corporation SAC, se muestran contrariados a la realizacion de horas extras, debido a que la empresa no cuenta con los equipamientos necesarios y una buen infraestructura, los cuales les demandan mayor tiempo en la realizacion de sus labores.

4.3. Analisis y discusion de resultados

La actual investigacion tiene como objetivo principal determinar los factores que condicionan la insatisfaccion laboral de los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation durante el año 2017. Para dar una respuesta a este proposito, se aplico el instrumento de encuesta a 76 trabajadores de la empresa, para conocer el porcentaje de las dimensiones de intervencion.

Según las investigaciones de Boado y Touss(1933), refieren que la satisfaccion laboral es interpretada como un elemento que establece el nivel de bienestar que un trabajador experimenta en su centro laboral, y por lo cual pasa a convertirse en un problema principal para la investigacion de la organización.

Por lo mencionado, actualmente la empresa Lely Special Corporation, observa el bienestar (satisfaccion laboral) ante la labor que realizan los colaboradores en sus cargos y funciones y como son afectados por los factores de infraestructura, equipamiento y horas extras no remuneradas.

Para la dimension N° 01. Insatisfaccion laboral por infraestructura y equipamiento en la empresa Lely Special Corporation, los resultados demostraron que un 68.42% del total de trabajadores encuestados manifiesta su insatisfacción laboral ante la infraestructura y equipamiento que le es proporcionado para sus funciones laborales. (Figura 16).

Estos resultados en parte se asocian a la investigación que realizo, Rosales Bedoya con la finalidad de analizar la relacion que existe entre la satisfaccion laboral y la satisfaccion con la vida para determinar algunas características con respecto al trabajo que propicien satisfacción laboral, la cual se realizo en 90 trabajadores de una institución del rubro de salud de Lima Metropolitana. En la

investigación se mostró una relación positiva entre la satisfacción con la vida y los indicadores de satisfacción laboral que refieren “capacitación para trabajar bien” que fortalece la autoeficacia, “un ambiente de trabajo limpio y bonito” que transmite un mensaje de menos estrés y “compañeros de trabajo organizados y cordiales” lo que indica adecuadas relaciones sociales que favorezcan y den significado al sentido de pertenencia (Bedoya, 2015).

Este resultado en parte se asocia a la investigación de Valdez (2013), presenta un estudio cuantitativo realizado en la ciudad de Jauja que tiene como objetivo determinar la satisfacción laboral en los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de la ciudad mencionada, en la cual se determinó que el 71,8% de los profesionales presentan insatisfacción específica, 98,3% está insatisfecho con el reconocimiento de sus superiores y con su remuneración económica, el 97,7% está insatisfecho con las actividades que realizan, el 76,4% está satisfecho con las capacitaciones recibidas y con su desempeño laboral y el 57,5% de los trabajadores considera sentirse insatisfecho con las relaciones laborales, con las instalaciones y las condiciones del equipo e instrumental de los centros de salud.

Si bien la empresa debe corresponder a un servicio basado en otorgar a los colaboradores la infraestructura y equipamiento adecuado para sus funciones laborales; estos no siempre son entregados en el mejor estado o su función adecuada para las necesidades de los colaboradores.

Así para la dimensión N° 2. Insatisfacción laboral por horas extras no remuneradas y equipamiento busca identificar de que manera afecta el bienestar del colaborador (satisfacción laboral). Los resultados permitieron evidenciar que

un 90.79% de colaboradores encuestados refiere estar en total desacuerdo con la realización de horas extras no remuneradas y el equipamiento de la empresa (Figura 18)

Este resultado coincide con el estudio de Henderson, quien señala que la satisfacción laboral se influencia por lo que acontece en las otras actividades de la vida del personal, por lo que si una persona experimentaba insatisfacción en sus relaciones familiares o sociales esto afectaría en la capacidad para encontrar satisfacción en el trabajo (Henderson. 2011 citado en Frías, 2014).

Estos resultados en parte se asocian a la investigación que realizó, Navarro, Linares y Montañana (2010), quienes indican dos tipos de satisfacción laboral: La satisfacción laboral intrínseca que está relacionada a factores relacionados con la tarea en sí (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender) y la satisfacción laboral extrínseca que esta relacionadas a factores externos al trabajador, relacionadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla.

Si bien es cierto hay horarios establecidos, no siempre son respetados dejando un corto tiempo libre para sus familias y actividades sociales de los colaboradores. Se evidencia en la presente investigación que las condiciones de trabajo como el equipamiento e infraestructura y las horas extras han generado la insatisfacción laboral en un 90.79% de nuestra población.

Ante la evidencia del estudio se planteo la necesidad de hacer algo para darle solución a la problemática, de ahí que el estudio estableció el objetivo N° 3 orientado al diseño de un programa promocional orientado a la capacitación y el

reconocimiento del trabajo de los colaboradores y al mejoramiento de la infraestructura y equipamiento.

Los resultados encontrados se asocian a los hallados por Trimble (2006), quien afirma que los altos niveles de satisfacción con el trabajo representan una fuerte identificación y lealtad de los empleados con la organización y les permite estar predispuestos para aceptar privaciones y vencer predicamentos, además de mostrar interés en responsabilidades laborales.

Por otro lado, Peiro y Prieto refieren que “la importancia atribuida a una dimensión, influencia la intensidad relativa de la satisfacción en el trabajo, producida por el grado de discrepancia entre las percepciones y los valores. En este contexto, cuanto más importante es para el individuo la dimensión, mayor será la variabilidad al nivel de su respuesta afectiva, es decir, de su satisfacción” (Cavalcante, 2004).

El personal de la empresa Lely Special Corporation refirió estar en total acuerdo a participar en el programa promocional orientado a la capacitación y el reconocimiento del trabajo de los colaboradores y al mejoramiento de la infraestructura y equipamiento con un 57.89% de acuerdo, un 35.53% en total acuerdo a participar del programa. Por lo que podemos llegar a la conclusión de la necesidad de este programa.

4.4 Conclusiones

En el presente trabajo de investigación denominado “Insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC Lima – 2017”, se concluyó lo siguiente:

- La insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC Lima – 2017, esta determinada por la inadecuada infraestructura de la empresa y la realización de horas extras no remuneradas influyendo directamente en la variable de estudio.
- El 68.42% de la muestra, refiere que la inadecuada infraestructura y equipamiento de la empresa generan una insatisfacción laboral.
- El 90.79% de la muestra, refiere que la realización de horas extras no remuneradas les genera una insatisfacción laboral.

4.5 Recomendaciones

En consideración al contenido expuesto, se sugieren ciertas acotaciones que contribuirán a mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Lely Special Corporation SAC Lima -2017:

- Diseñar programas y propuestas que contribuyan a mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, justificando los derechos de los trabajadores a un buen ambiente de trabajo.
- Diseñar un programa promocional orientado a la capacitación y el reconocimiento de los trabajadores con la finalidad de reducir los altos niveles de insatisfacción laboral en la empresa.
- Identificar los factores causales actuales del porque los colaboradores manifiestan una insatisfacción laboral en la empresa.
- Realizar convenios institucionales con empresas públicas y privadas a fin de que puedan asesorar, orientar, motivar, incentivar a la empresa para la realización y ajustes que garanticen condiciones de buen clima laboral.

CAPITULO V: Propuesta de Intervencion

5.1 Denominacion del programa

Programa promocional de reconocimiento al trabajador del area de auxiliares de despacho: "Todos somos un equipo"

5.2 Justificacion del programa

Siendo la satisfaccion laboral una condicion importante para la productividad en el trabajo y el equilibrio deseado en las relaciones laborales entre los colaboradores de una empresa, que ademas genera el aumento de la productividad y un grato ambiente laboral, requiere ser promovida para lograr una satisfaccion laboral.

Los resultados obtenidos en la presente investigacion, nos muestran que hay un alto porcentaje (90.79%) de trabajadores que manifiestan un total desacuerdo en relacion a la realizacion de horas extras no remuneradas. Asimismo, el 68.42% de trabajadores refieren estar en total desacuerdo con la infraestructura de la empresa. Los dos factores mencionados generan una insatisfaccion laboral en los colaboradores de la empresa; para lo cual es menester desarrollar actividades con la finalidad de mejorar la satisfaccion laboral de los trabajadores.

Cabe mencionar que en el ambito de la actividad empresarial, especificamente en el area de bienestar social de los trabajadores de una empresa, la trabajadora social se encuentra capacitada de forma integral, multidisciplinaria y multisectorialmente para realizar intervenciones orientadas a mejorar la satisfaccion laboral y bienestar social de los trabajadores de una empresa. Por tanto, el desarrollo de programas orientados a la mejora de

condiciones laborales que permitan la satisfaccion laboral constituye una intervencion profesional necesaria de ser atendio por las y los profesionales de Trabajo Social.

Ante ello, es de suma importancia desarrollar un programa promocional orientado a reconocer el compromiso laboral de los colaboradores de la empresa con el objetivo de lograr la satisfaccion laboral de los colaboradores que ocupan el cargo de auxiliares de despacho en el area de distribucion de liquidos de la empresa Lely Special Corporation SAC.

5.3 Establecimiento de Objetivos

5.3.1 Objetivo General

Implementar un programa de reconocimiento al trabajador orientado a la satisfaccion laboral de los trabajadores del area de auxiliares de despacho de la Empresa Lely Special Corporation SAC.

5.3.2 Objetivos especificos

- Implementar actividades de reconocimiento al compromiso laboral
- Ejecutar actividades de desarrollo de capacidades
- Realizar actividades de senzibilizacion.
- Ejecutar acciones de monitoreo y evaluacion del programa

5.4 Sector al que se dirige

El presente programa promocional de reconocimiento al trabajador, esta dirigido a los colaboradores que ocupan el cargo de auxiliares de despacho en el area de distribucion de liquidos de la Empresa Lely Special Corporation SAC.

5.5 Metodologia de la intervencion

La pauta metodologica empleada en el presente programa promocional de intervencion constituye una metodologia de tipo participativa. El programa se basa en fortalecer mecanismos para el incremento de la satisfaccion laboral, implementandose estrategias que faciliten el estimulo de los colaboradores mediante el reconocimiento y entrega de beneficios.

ACTIVIDAD	META	OBJETIVO	INDICADOR	RESPONSABLE
1. ACTIVIDADES DE RECONOCIMIENTO AL COMPROMISO LABORAL				
1.1 Jornada de entrega de Diplomas de reconocimiento a la puntualidad	10 diplomas de reconocimiento a la puntualidad entregados a todos los colaboradores que mostraron puntualidad durante el mes	Reconocer el compromiso laboral de los colaboradores de la empresa	N° y % de colaboradores reconocidos mensualmente por su compromiso laboral	Trabajadora Social
1.2 Compartir institucional para la entrega de bonos de estímulo en alimentos y productos de la empresa	20 paquetes de estímulos entregados cada tres meses a colaboradores por su compromiso laboral			
1.3 Actividad informativa para el canje de horas extras por atenciones a citas medicas	Que el 100% de colaboradores tengan conocimientos del beneficio y lo utilicen de acuerdo a la necesidad			
2. ACTIVIDADES DE DESARROLLO DE CAPACITACIONES				
2.1 Taller 01: Importancia del trabajo en equipo	Que el 100% de los colaboradores participen del taller	Dar a conocer la importancia del trabajo en equipo, así como el manejo	N° y % de colaboradores	

2.2 Taller 02: Uso de los beneficios de la EPS	Que el 100% de los colaboradores participen del taller	del uso de la Empresa Prestadora de Salud Institucional	para que participen en el taller	Trabajadora Social
2.3 Charla: Logros en las metas laborales.	Que el 100% de los colaboradores participen de la charla	Intercambiar reflexiones y ampliar conocimientos orientados a mejorar el clima laboral y las relaciones entre los colaboradores	N° y % de colaboradores que participan en la charlas	
2.4 Charla: Importancia del uso y el cuidado del material de trabajo	Que el 100% de los colaboradores participen de la charla			
2.5 Charla: Igualdad de oportunidades laborales entre los colaboradores.	Que el 100% de los colaboradores participen de la charla			
3. ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACION				
3.1 Acciones de ejecución del Plan Anual de Actividades Deportivas de Integración Laboral	Que el 100% de los colaboradores y sus familias participan de las actividades deportivas de integración laboral	Promover la integración laboral de los colaboradores	N° y % de colaboradores que participan de las actividades de integración laboral	Trabajadora Social

4. ACTIVIDADES DE MONITOREO Y EVALUACION DEL PROGRAMA

4.1 Acciones de acompañamiento y seguimiento de la ejecución del programa (monitoreo)	100% de las actividades son monitoreados y evaluados periódicamente	Realizar el monitoreo y evaluación del programa	N° de encuestas de opinión aplicadas y analizadas cada dos meses	Trabajadora Social
4.2 Acciones de logro de evaluación del programa		Informe y sistematización del avance en el logro de los objetivos y resultados del programa	N° de actividades de evaluación de avance realizados durante la etapa de ejecución del programa	

5.6 Instrumentos / recursos a utilizar

Los instrumentos a utilizar en el presente programa promocional de intervencion seran:

5.6.1 Entrevista semi estructurada

Nos permitira obtener informacion profunda de los colaboradores que participaron en el programa sobre la aplicación del mismo y su impacto en la satisfaccion laboral.

5.6.2 Encuesta

La encuesta permitira obtener conocer las opiniones de todos los colaboradores que participaron antes, durante y despues del programa.

5.6.3 Recursos Humanos

- Equipo de trabajo del area de bienestar social de la empresa Lely Special Corporation SAC.
- Colaboradores del area de liquidos de la empresa Lley Special Corporation SAC.

5.6.4 Recursos Materiales

- Instalaciones de la empresa (sala de reuniones) y complejo deportivo.
- 100 diplomas de reconocimiento y 100 vales de consumo.
- 100 silas y 15 mesas.
- 01 laptop, 01 proyector multimedia, 01 ecran, 01 camara de video y fotografica.
- 02 cajas de lapiceros, 02 cajas de lapices, 02 millares de hojas bond.
- 02 Pelotas de futsal, 100 unidades de globos, etc.

5.7 Cronograma de actividades

Actividades	Cronograma																							
	enero				febrero				marzo				abril				mayo				junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Convocatoria a participar en el programa	X	X																						
Actividades de reconocimiento al compromiso laboral			X	X			X	X			X	X			X	X			X	X			X	X
Actividades de desarrollo de capacitaciones		X			X	X			X	X			X	X			X	X			X	X		
Actividades de sensibilización											X	X											X	X
Actividades de monitoreo y evaluación del programa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (2013). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.
- Antezana, V., & Kristel, B. (2016). Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja–periodo 2013.
- Bastardo, N. J. Estudio de la satisfacción laboral en comentarios escritos (caso: personal administrativo de la universidad nacional experimental de Guayana, Venezuela).
- Campos Sanchez, R. Y. (2017). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa Agrícola. Distrito de Ñlilimo, 2016.
- Cavalcante J. (2004) Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil). Tesis Publicada de doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona. España.
- Celis M. A. y García V. A. (2008) Determinación de la satisfacción laboral y su influencia en la rotación de personal en una empresa extractiva yucateca. Trabajo presentado para el Premio Nacional de Investigación del COLPARMEX 2008 en el área de Administración. México.
- Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007): Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace. Ed Mc Graw Hill.
- Dawis, R.W. y Lofquist, L.H. (1984). A psychological theory of work adjustment. Minneapolis. University of Minnesota Press.
- Dennis, J.B. & Edgar, J. B. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción

de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. Revista Ciencia UNEMI, 9(18), 26-34.

Frías, C. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y.

Henderson, M (2011): Job Stability v/s Job Satisfaction? Millenials may have to Seattle for neither. Revista Forbes.

Hernández, Y. G., García, M. D. M., López, M. I. R., & Fragoso, G. G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso hidalgo, México. Ciencia Administrativa, (1), 26-42.

Hernández Sampieri, R. (2006). Fernández Collado, Carlos. Baptista Lucio, Pilar (2006). Metodología de la investigación.

Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. B. (1959). The motivation to work. New York: John Wiley & Sons.

Herzberg F. (1968) one more time: How do you motivate employees? In Harvard Business Review

KORMAN, L. (1978): Psicología de la industria y de las organizaciones. Madrid. Marova.

Lawler, E. (1973). Motivation in work organizations. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.

López, A. A. O. (2016). Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización.

Lofquist, L.H. y Dawis, R.W. (1969). Adjustment to work. New York: Appleton-Century-Crofts.

Locke, E. (1968). What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la

- American Psychological Association Convention, San Francisco, California.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336.
- Locke, E. A., Gruneberg, M., & Wall, T. (1984). Social psychology and organizational behavior. *Social psychology and organizational behaviour*.
- Medina T. M. (2000). Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio. España: FG GRAF
- Navarro, E, Linares y Montana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la Construcción*, 9 (1), 4-19.
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Quarstein, V., McAfee R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873.
- Rodríguez, J. E. C., & Abril, F. G. M. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances en Enfermería*, 32(2), 217.
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional*. (10ª. Ed). México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rosales Bedoya, R. D. C. (2016). Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana.
- Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1978). A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative science quarterly*, 224-253.
- Schneider, B., & Reichers, A. E. (1983). On the etiology of climates. *Personnel*

psychology, 36(1), 19-39.

Segundo Eloy Granda Carazas (2006). La satisfacción Laboral como Factor del Bajo Rendimiento del Trabajador.

(<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5405/4641>)

Vega, M. M. C., & Hidalgo, J. F. O. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Contaduría y administración, 58(2), 39-60.

ANEXOS

Anexo 01

Matriz de consistencia.

Título: Insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC Lima – 2017.

Problemas	Objetivos	Justificación	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica	Instrumento
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cuáles son los factores que determinan la insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1 ¿Cómo la inadecuada infraestructura de la empresa es un factor causante de insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017?</p> <p>2 ¿De qué manera la insatisfacción laboral está determinada por la realización de horas extras no remuneradas y el inadecuado equipamiento de trabajo durante el 2017?</p>	<p>Objetivo Principal</p> <p>Conocer cuáles son los factores que determinan la insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1 Identificar como la inadecuada infraestructura de la empresa es un factor causante de insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017.</p> <p>2 Analizar de que forma la insatisfacción laboral está determinada por la realización de</p>	<p>La investigación se encuentra justificada en diversos aspectos, primero porque se ha observado que es una problemática que incide en la sociedad en diversos países y nos es real en nuestro contexto nacional (Bonilla y Bonilla, 2016; Cifuentes y Manrique, 2014 y Antezana, 2016), por lo que es importante realizar investigaciones que puedan medir la satisfacción laboral y encontrar factores que estén agudizando este problema para que a nivel práctico y social podamos desarrollar estrategias que permitan reducir la</p>	<p>Insatisfacción laboral</p>	<p>Insatisfacción Laboral</p> <p>Inadecuada infraestructura para los trabajadores</p> <p>Horas extras no remuneradas</p> <p>Inadecuado equipamiento para el trabajo</p> <p>Programa Promocional Reconocimiento del Trabajo</p> <p>Mejoramiento en infraestructura y equipamiento</p>	<p>Nº y % de trabajadores que manifiestan insatisfacción laboral</p> <p>Nº y % de trabajadores que insatisfechos con la infraestructura de la empresa</p> <p>N y % de trabajadores que realizan horas extras no remuneradas</p> <p>N y % de trabajadores que no cuentan con equipamiento adecuado para el trabajo</p>	<p>Total acuerdo (TA)</p> <p>De acuerdo (A)</p> <p>Indeciso (I)</p> <p>En desacuerdo (D)</p> <p>Total desacuerdo (TD)</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Encuesta de opinión</p>

<p>3 ¿En qué medida, un programa promocional orientado a la capacitación y el reconocimiento de las y los trabajadores ayudaría a reducir el nivel de insatisfacción laboral en la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017?</p>	<p>horas extras no remuneradas y el inadecuado equipamiento de trabajo durante el 2017.</p> <p>3. Conocer en qué medida un programa promocional orientado a la capacitación y el reconocimiento de los trabajadores ayudaría a reducir el nivel de insatisfacción laboral en la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017</p>	<p>insatisfacción. Además a nivel teórico permite la ampliación del marco conceptual y la obtención de información con respecto a la satisfacción laboral de forma específica al contexto y la población que estamos abordando. A nivel metodológico servirá como guía las prácticas adquiridas que se podrán utilizar para futuras investigaciones relacionadas al tema. Por ultimo cabe indicar que de forma directa va ser de beneficio para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa en la que estamos desarrollando la investigación.</p>			<p>% de Trabajadores que manifiestan satisfacción con la realización de un programa promocional</p>			
--	--	---	--	--	---	--	--	--

Anexo 02:

Formato: Guia de Encuesta

Encuesta de Opinion

Titulo: Insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC Lima – 2017.

Objetivo: Conocer cuáles son los factores que determinan la insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Lely Special Corporation SAC durante el 2017.

Nota: Acontinuacion se presentaran una lista de opiniones relacionados al trabajo. le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista.

No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Opciones a marcar:

Total Acuerdo (TA), De Acuerdo (DA), Indeciso(I), En Desacuerdo(ED), Total Desacuerdo(TD)

N°	Opiniones	TA	DA	I	ED	TD
1	¿Se encuentra satisfecho laborando en el área de distribución de líquidos en la empresa Lely Special Corporation SAC, 2017?					
2	¿Se encuentra satisfecho con la infraestructura que la empresa le proporciona para realizar sus labores en la empresa Lely Special Corporation SAC 2017?					
3	La distribucion fisica del ambiente de trabajo facilita la realizacion de mis labores?					
4	Los incentivos son muy bajos para las horas extra que realizo?					
5	El ambiente donde trabajo es confortable?					
6	Me siento inconforme con las horas extras que realizo?					
7	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable?					
8	El equipamiento que tengo para realizar mi trabajo es inadecuado?					
9	En el ambiente fisico que laboro me siento comodo?					
10	Los incentivos son adecuados en relacion a la horas extras que realizo?					

11	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?					
12	La institucion se preocupa por los incentivos del personal?					
13	Me siento incomodo con el equipamiento de trabajo para realizar mis labores?					
14	Tengo los equipamientos necesarios para realizar mi trabajo?					
15	¿Usted, se sentiria satisfecho con un programa promocional orientado a la capacitacion y el reconocimiento del trabajo de los colaboradores y al mejoramiento de la infraestructura?					

¡GRACIAS POR SU TIEMPO!