

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Satisfacción laboral en las áreas de atención al colaborador de la empresa J&V
Resguardo SAC – Sede Breña

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Rojas Vila Katherine Milagros

Lima – Perú

2018

Dedicatoria:

*A Gregory por ser mi ángel
que siempre cuida y guía mi
camino. “Siempre adelante
como la trompa del elefante”,
hermano.*

Agradecimiento:

Agradezco a mi familia, quienes siempre con su apoyo constante e incondicional me demuestran que podemos alcanzar lo imposible. A mi mamá quien es mi soporte y equilibrio, a mi hermano Brean que a pesar de todos los obstáculos siempre logramos cumplir nuestras metas. A mi hermana Cinthya quien me brinda su apoyo siempre. A mis sobrinos Fabián, Nicole y André que con sus sonrisas hacen mejores mis días.

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-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral en las áreas de atención al colaborador en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Katherine Rojas Vila

ÍNDICE

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Presentación	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
Capítulo I: Planteamiento del problema	
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivos	15
1.4. Justificación e importancia de la investigación	15
Capítulo II: Marco teórico conceptual	
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. Internacionales	18
2.1.2. Nacionales	20
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Conceptualización de satisfacción laboral	23
2.2.2. Evolución histórica de satisfacción laboral	25
2.2.3. Teorías de satisfacción laboral	26
2.2.4. Importancia de satisfacción laboral	31
2.2.5. Dimensiones de satisfacción laboral	32
2.3. Definiciones conceptuales	34

Capítulo III: Metodología

3.1. Tipo de la investigación	35
3.2. Diseño de la investigación	35
3.3. Población y muestra	35
3.4. Identificación de las variables y operacionalización	37
3.5. Técnica e instrumento de evaluación	39

Capítulo IV: Procesamiento, presentación y análisis de los resultados

4.1. Procesamiento de resultados generales	41
4.2. Presentación de resultados de datos específicos	44
4.3. Procesamiento de resultados	47
4.4. Discusión de resultados	47
4.5. Conclusiones	49
4.6. Recomendaciones	49

Capítulo V: Programa de Intervención

5.1. Denominación del programa	51
5.2. Justificación del programa	51
5.3. Establecimientos de objetivos	52
5.3.1. Objetivo general del programa	52
5.3.2. Objetivos específicos del programa	52
5.4. Sector al que se dirige	52
5.5. Metodología de la intervención	53
5.5.1. Recursos humanos	53
5.5.2. Recursos materiales	53
5.5.3. Procedimiento	54
5.5.4. Actividades	56
5.6. Cronograma	57

Referencias bibliográficas	58
Anexos	62
Anexo 1: Matriz de consistencia	63
Anexo 2: Instrumento	64
Anexo 3: Carta de presentación	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	38
Tabla 2. Escala del cuestionario de satisfacción laboral	39
Tabla 3. Baremo de la variable satisfacción laboral	40
Tabla 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC Sede Breña, de acuerdo al sexo	41
Tabla 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña, de acuerdo a la edad	42
Tabla 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña, de acuerdo al estado civil	43
Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral percibidos por los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC Sede Breña	44
Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral según el factor higiénico que perciben los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña	45
Tabla 9. Nivel de satisfacción laboral según el factor motivacional que perciben los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC Sede Breña, de acuerdo al sexo	41
Figura 2. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña, de acuerdo a la edad	42
Figura 3. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña de acuerdo al estado civil	43
Figura 4. Nivel de satisfacción laboral percibidos por los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC Sede Breña	44
Figura 5. Nivel de satisfacción laboral según el factor higiénico que perciben los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña	45
Figura 6. Nivel de satisfacción laboral según el factor motivacional que perciben los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña	46

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en las áreas de atención al colaborador en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña. La población estuvo conformada por 31 colaboradores de las áreas de atención al colaborador. El tipo de la investigación es básica descriptiva, el diseño de investigación es no experimental-transversal y con un enfoque cuantitativo.

El instrumento utilizado para el recolecto de la información es el cuestionario de Satisfacción Laboral elaborado por Chávez E. (2010), que evalúa los factores motivacionales e higiénicos basados en la teoría de Herzberg. Luego del procesamiento de la información se obtuvo como conclusión que: el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en las áreas de atención de la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña es de nivel favorable media ya que la mayoría percibe este nivel con un porcentaje de 80,6%, debido a que existen condiciones favorables que proporcionan bienestar a los empleados en su centro laboral y esto hace posible un favorable desempeño laboral.

Palabras Claves: satisfacción laboral, actitud, bienestar, factor higiénico, factor motivacional

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of job satisfaction in the areas of attention to the employee in the company J & V Resguardo SAC - Sede Breña. The population consisted of 31 employees from the care areas. The type of research is basic descriptive, the research design is non-experimental and transversal with a quantitative approach.

The instrument used to collect the information is the Labor Satisfaction questionnaire prepared by Chávez E. (2010), which evaluates motivational and hygienic factors. After processing the data, it was concluded that: The level of job satisfaction of the employees in the service areas of the J & V Resguardo SAC - Sede Breña company is of average favorable level since the majority perceives this level with a percentage of 80.6%, because there are favorable conditions that provide welfare to workers in their workplace and this makes possible a good job performance.

Key words: job satisfaction, attitude, well-being, hygienic factor, motivational factor

INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación titulada “Satisfacción laboral en las áreas de atención al colaborador de la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña” es un estudio enfocado desde el área de trabajo social. Se entiende que el trabajo es el segundo ambiente donde se desenvuelven las personas, donde pasan la mayoría del día, por ello es fundamental que el bienestar de los empleados sea el apropiado, ya que de esta manera la empresa va a obtener una mejoría, eficacia y eficiencia en todos los procesos y de esta manera generar una productividad y ganancias en la organización.

La presente investigación tiene como base a la teoría de Herzberg (1959) quien manifestó que hay dos factores: higiénicos y motivacionales, el primer grupo de factores está compuesto a las siguientes condiciones laborales, por ejemplo: el salario, las políticas de la empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc.; los otros elementos que pertenecen a los factores motivacionales están conformado por aquellos que fomentan una satisfacción con referente al logro, realización y crecimiento laboral. La teoría de Herzberg con el transcurso de los tiempos ha sido muy útil para las investigaciones sobre satisfacción laboral es por ello que se tomará como referencia para esta investigación.

La satisfacción laboral es un elemento fundamental para la productividad de una compañía. El interés de las actuales empresas no solo debe ser hacia las ganancias o a los clientes, sino también hacia los colaboradores, “los clientes internos”. La satisfacción laboral deber ser denominada como una inversión ya que al implementar programas de crecimiento laboral y línea de carrera se generará colaboradores más competentes y mejora del medio laboral.

Bajo el análisis previo, el propósito de la presente investigación es determinar el nivel de satisfacción laboral en las áreas de atención al colaborador en la empresa J&V Resguardo SAC.

La presente investigación está conformada por cinco capítulos:

En el capítulo I se describe la realidad problemática de cómo se percibe la satisfacción laboral en América Latina, así también se describirá la realidad peruana en referencia a los estudios sobre la satisfacción laboral.

En el capítulo II se explica el marco teórico donde se presentarán los antecedentes internacionales y nacionales. Posterior a ello se explica la evolución histórica del término de satisfacción laboral, seguidamente, las teorías, la importancia y las dimensiones.

En el capítulo III se desarrolla la metodología de la investigación; la variable y la operacionalización, el tipo, el diseño, la población, la muestra y la técnica e instrumento de medición.

En el capítulo IV se explica el procesamiento de la información de los resultados; así también nos muestra las tablas de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones.

Para finalizar, en el capítulo V se muestra el programa de intervención, con la finalidad de poder mejorar la satisfacción laboral en la empresa J&V Resguardo SAC.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A los largo de los años se han realizado investigaciones con referente a la satisfacción laboral, y estos estudios se realizan debido a la importancia de este tema, ya que el entorno del trabajo es un aspecto relevante para el desarrollo de las personas; con el pasar de los tiempos y el desarrollo empresarial, los gerentes o los altos mandos no solo deben estar interesados por las ganancias económicas sino también por el crecimiento personal de sus empleados para eso debe elaborar un análisis de la realidad laboral, es así que se denomina este término: “satisfacción laboral”. ¿Es significativo que el colaborador se sienta feliz en su trabajo? Definitivamente, ya que esto permitirá que realice una óptima labor generando a la empresa productividad y eficacia.

La satisfacción laboral se determina como la agrupación de posturas y percepciones que demuestran los colaboradores con referencia al entorno laboral. Estas actitudes pueden ser dadas de formas positivas o negativas y para ello estarán subordinadas de las condiciones en el ambiente laboral; cuando se proporciona una motivación o reconocimiento se logrará una satisfacción favorable. Se tienen dos divisiones con respecto al concepto de satisfacción laboral: la unidimensional y multidimensional (Harpaz, 1983). Donde la primera señala a la satisfacción laboral como una conducta relacionada al trabajo en general, dando a entender que esto no equivale a la sumatoria de facetas que constituyen el entorno organizacional, pero sí depende de ellas. La segunda dimensión menciona que las distintas condiciones son los resultados de los aspectos específicos del trabajo en relación a la satisfacción y también que los aspectos laborales se pueden valorar de forma particular.

Desde el año 2000, la consultora Gallup ha sondeado a millones de empleados de casi 200 países de todo el mundo acerca de su nivel de “satisfacción” en el trabajo. Según una investigación realizada por Gallup, el 63%

de los colaboradores en todo el mundo manifestaron que su trabajo no les complace completamente y no se sienten comprometidos ni complementados con el trabajo, realizando sus labores con poco energía. Gallup encontró que sólo el 13% de los trabajadores se sienten comprometidos y satisfechos con sus puestos de labores y funciones desempeñadas, significando esto que los colaboradores perciben un alto nivel n de compromiso. En este estudio también se obtuvo que el 24% de los encuestados “odian su trabajo” y fomentan un mal clima laboral.

La menor cantidad de empleados felices habitan en el este de Asia, donde, sólo 6% de los colaboradores están satisfechos con sus trabajos. Ese número es equivalente en China, en donde también solamente el 6 % de los colaboradores son felices en sus puestos de trabajo. Y por consecuencia, cerca del 68% se siente desprotegido y 26% es muy infeliz en sus labores respectivas.

Otras de las investigaciones a nivel nacional es de la consultora Supera que, en el año 2014 en el lapso de abril a julio, realizó una encuesta a 1500 personas de Lima, Arequipa y Chiclayo donde el 71% de los trabajadores peruanos manifestaron no sentirse valorados por su organización.

A raíz de esta información se da a conocer la realidad y problemática de este tema, a nivel global y nacional, donde los colaboradores no se encuentran completamente satisfechos laboralmente, ocasionado por un no reconocimiento adecuado, por la carencia de promoción laboral, bajos salarios o poco interés por el empleador en generar más motivación en los colaboradores; las empresas por lo general no toman interés en conocer las carencias de sus colaboradores, tener un diagnóstico de la situación del problema para así crear planes, proyectos o programas para motivar a sus clientes internos. No se realiza una concientización con referente a la importancia y relevancia de las tareas asignadas a los colaboradores, las empresas están dedicadas a generar recursos financieros, no tomando en cuenta el recurso más importante: el capital humano, no todas las empresas toman conocimiento que para lograr una productividad y eficacia laboral es esencial conocer la realidad para así buscar la mejoría del desempeño en el trabajo.

La empresa J&V Resguardo SAC es una compañía del sector privado que brinda servicios de vigilancia privada y resguardo a empresas de diversos sectores, tales como: colegios, universidades, clínicas, empresas industriales, empresas textiles, empresas constructoras, entre otras. La mayoría de los trabajadores son personal de seguridad, siendo un promedio de 14 000 de colaboradores en todo el Perú, es por ello que para generar un bienestar y atención a los colaboradores se designó áreas específicas para la atención de los agentes de seguridad, y estas atenciones son llevadas en modo presencial, virtual o telefónicamente.

Los colaboradores en las áreas de atención al usuario canalizan estas atenciones durante su jornada laboral ya sea por consultas, reclamos, quejas, trámites, etc. Los colaboradores donde se desarrollan en estas áreas de atención al usuario están expuestos a una alta carga laboral cumpliendo una jornada de 48 horas semanales y se encuentran sentados por tiempos prolongados, realizando actividades frente a una computadora, lo que genera una monotonía considerable, cansancio y estrés laboral. Dada esta coyuntura es fundamental que estos colaboradores sientan una satisfacción óptima es así que la empresa debe proponer y realizar planes, programas, proyectos, talleres o actividades para así fomentar el desarrollo y bienestar de aquellos colaboradores; ya que con una motivación adecuada los colaboradores se sentirán reconocidos y valorados en la empresa, de esta manera poder generar mayor productividad y satisfacción en ellos mismos.

En razón a lo anteriormente descrito es que nace el interés por investigar el nivel de satisfacción laboral en el área de atención al colaborador de la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña, con la finalidad de conocer el sentir y percepción de los trabajadores hacia su centro de labores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las áreas de atención al colaborador de la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña?

1.2.2. Problemas secundarios

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según el factor higiénico en las áreas de atención al colaborador de la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según el factor motivacional, en las áreas de atención al colaborador de la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar nivel de satisfacción laboral en las áreas de atención al colaborador de la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar, según el factor higiénico, el nivel de satisfacción laboral en el área de atención al colaborador de la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña.
- Identificar, según el factor motivacional, el nivel de satisfacción laboral en el área de atención al colaborador de la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña.

1.4. Justificación e importancia

El presente estudio es importante ya que busca determinar el nivel de satisfacción laboral en las áreas de atención al colaborador en la organización J&V Resguardo SAC, de manera que permitirá obtener el diagnóstico de necesidades laborales para así mejorar la productividad y satisfacción de los colaboradores. Además, es importante identificar los factores para la promoción de la satisfacción laboral, es importante para el fortalecimiento y crecimiento de la empresa J&V Resguardo SAC, ya que permitirá mejorar la productividad, eficiencia, trabajo en equipo, relaciones laborales saludables, clima laboral en dichas áreas y de esta forma la empresa logrará llegar a sus objetivos institucionales.

La satisfacción promueve la energía positiva, la creatividad y una mayor motivación en el desempeño de las tareas asignadas. Las áreas de atención al colaborador en la empresa J&V Resguardo al sentirse satisfechos en su puesto laboral desarrollarán un mayor desempeño y eficiencia contribuyendo así a aumentar de manera positiva en el clima organizacional; es por ello que es importante evaluar los indicadores de los factores de la satisfacción laboral, y esto se debe realizar ya que se ha percibido que los colaboradores están expuestos a un alto estándar de estrés y al no percibir una preocupación del empleador hacia su bienestar laboral mediante lineamientos, programas, talleres o incentivos podrían desencadenar en una frustración y estrés siendo como respuesta de aquello la disminución de productividad. La empresa al obtener una satisfacción laboral optima logrará en los colaboradores una mayor motivación en sus actividades cotidianas, así también la disposición para promover el desarrollo personal y profesional y por último la fidelización de ellos hacia la empresa J&V Resguardo SAC.

Desde el aspecto teórico, es importante conocer el tema de satisfacción laboral ya que es un aspecto muy relevante para el desenvolvimiento de las empresas tanto de los diversos sectores tanto privados o del estado. Además, a partir de las teorías, conceptos y principios recabados se formará una fuente amplia de información que servirá para el incremento de futuros estudios relacionados al tema. Del mismo modo, las conclusiones de la investigación se contrastarán con las teorías validadas por otros autores, para ampliar nuestros conocimientos.

Desde el aspecto práctico, beneficiará a los colaboradores de la compañía J&V Resguardo SAC ya que a través de la investigación se podrá conocer los indicadores con menor nivel de satisfacción laboral y por consiguiente tener un diagnóstico de la problemática para desarrollar lineamientos y estrategias que conlleven a lograr una favorable satisfacción laboral.

Desde el aspecto metodológico, las técnicas, procedimientos e instrumentos utilizados en la presente investigación constituyen un aporte, puesto que, al tener validez y confiabilidad, contribuirá instrumentalmente en futuras investigaciones,

permitiendo ser considerados como modelo y así ser utilizados para determinar los niveles de satisfacción laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Espinosa, C. (2017) realizó la investigación “La satisfacción laboral y el ausentismo del personal ubicados en el Banco Central de Ecuador”. El objetivo del estudio fue determinar los niveles de Satisfacción Laboral y Ausentismo del personal del Banco Central del Ecuador (Quito). El tipo de la investigación fue descriptiva y relacional, con diseño no experimental. La población de este estudio fueron 487 personas de Quito que laboran en distintas dependencias de la organización y además tuvieron registros de ausentismo correspondientes al periodo comprendido desde el 1 hasta el 31 diciembre de 2016. La muestra estuvo compuesta por 68 personas. En la investigación el instrumento empleado fue el cuestionario de satisfacción laboral (Rosa Suarez Erazo, 2002). Encontrando como resultado de la satisfacción laboral y el ausentismo del personal del Banco Central del Ecuador, entre quienes expresan estar satisfechos y los insatisfechos, arroja como resultado que, de las 52 personas satisfechas, 28 registran los ausentismos evaluados (atrasos, permisos de tipo personal y permisos médicos); y los 16 empleados insatisfechos incurren en todo tipo de ausentismo. Concluyendo que efectivamente la insatisfacción provoca que el trabajador se ausente del puesto de labores y esto se debe a que no siente a gusto en el entorno laboral.

Sierra, L. (2015) realizó la investigación titulada “Satisfacción Laboral y Clima Organizacional percibido por docentes de instituciones de la iglesia adventista del séptimo día de la unión colombiana del Sur”, cuyo objetivo principal fue encontrar la relación entre satisfacción laboral y el clima organizacional percibido por los docentes de las entidades educativas de la Unión Colombiana del Sur. La investigación fue de tipo descriptiva, cuantitativa y correlacional. La población estuvo conformada por 175 docentes con bachillerato completo y la muestra fue conformada por 109 docentes. En el estudio se aplicaron diferentes

instrumentos, el primero fue un cuestionario para medir la variable de satisfacción laboral, otro instrumento para la medición del clima laboral fue el cuestionario con escala Likert. Para finalizar, la conclusión de la investigación fue que existe una correlación alta entre la satisfacción laboral y el clima organizacional percibido por los docentes de las entidades educativas de la “Unión Colombiana del Sur”. Se observó que las variables género, tipo de contratos de personal, grado de escolaridad y edad no son predictores de la satisfacción laboral o el clima organizacional percibido; sin embargo, el nivel donde se desempeña puede ser predictor de la satisfacción laboral, mas no del clima organizacional.

Cano, A. y Núñez, M. (2015) realizaron una investigación titulada “Satisfacción Laboral y su relación con la Evaluación de Desempeño de los colaboradores de la empresa de la fábrica Esmeraldas”. El objetivo general de la investigación fue analizar la relación de la satisfacción laboral con la evaluación del desempeño de los empleados del área de operaciones de la empresa Esmeraldas para así brindar una propuesta para la mejora de estas dos dimensiones en pro de un mejor rendimiento de sus empleados. La investigación es descriptiva, correlacional y no experimental. La población estuvo compuesta por 394 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 160 trabajadores de operaciones. El instrumento utilizado es el cuestionario elaborado por Chiang (2008) que consta de tres partes: información general, evaluación del desempeño y satisfacción laboral siendo evaluadas en la medición Likert. Finalmente, dentro de las conclusiones de la investigación una de ellas fue que la satisfacción laboral en relación a los puestos de trabajos del área de operación, se halló que los aspectos a mejorar están: el apoyo administrativo, la remuneración que perciben, el reconocimiento de directivos y jefes al esfuerzo y trabajo y el reconocimiento que se logra por un buen trabajo.

Valencia, E. (2014) realizó un estudio titulado “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American. El objetivo general fue realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en los laboratorios Ecu – American, para determinar el nivel de influencia en el desempeño en base a la evaluación de los aspectos que enmarcan la cultura

organizacional. El tipo de esta investigación fue descriptiva correlacional y con un diseño no experimental. La población está compuesta por todo el personal contratado a diciembre de 2013, que corresponden a 96 empleados entre administrativos, técnicos y recepcionistas y la muestra fue intacta, ya que se evaluó a toda la población. El instrumento fue de elaboración propia del autor y fue el cuestionario, en base a la escala de Likert. Las conclusiones de la investigación son las siguientes: se evidenció que la satisfacción laboral interviene de forma directa en el desempeño de los colaboradores de los Laboratorios Ecu-America, ya que se determinó que la insatisfacción de los empleados incurren en su rendimiento, generando un bajo desempeño y esto se debe por la inconformidad de los procesos administrativos que se dan en la empresa.

Polanco, C. (2014) realizó la investigación titulada “El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la Ciudad de San Pedro Sula, Cortes”. El objetivo principal de la investigación fue determinar el clima laboral y la satisfacción laboral en los profesores del INTAE. El tipo de la investigación es descriptiva, correlacional, transversal y el diseño es transeccional. La población fue conformada por 150 educadores quienes también fueron la muestra. En este estudio el método utilizado fue la encuesta y los instrumentos fueron un cuestionario. Entre las conclusiones de la investigación se encontró que el clima organizacional observado en el INTAE está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. En referencia a la satisfacción laboral, los docentes están insatisfechos laboralmente por encima de 20 y 30%, en tanto que los satisfactores laborales, alcanzaron expresiones de entre 1.33-5.33%.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Hi, B. (2017) llevó a cabo un estudio titulado “La satisfacción Laboral de los colaboradores del Banco de la Nación del Cono Norte, 2015. El objetivo fue identificar la satisfacción laboral de los trabajadores en esta institución, así como

determinar su asociación con la edad, el sexo, el estado civil, el cargo desempeñado y el tiempo de servicio. La investigación es básica y se ha empleado un diseño no experimental, transeccional correlacional. La población estuvo conformada por 175 trabajadores y la muestra fue compuesta por 120 colaboradores. En el estudio se utilizó el cuestionario, el cual fue debidamente validado y aplicado a los empleados de la muestra. Las conclusiones de la investigación fueron:

- La satisfacción Laboral no tiene asociación con ninguna de las características personales utilizadas, porque no logra resultados estadísticos significativos.
- La satisfacción intrínseca tiene asociación solo con la característica de la edad, mientras que con las demás características, no logra estadísticos significativos.
- La satisfacción extrínseca tiene asociación solo con la característica de tiempo en el puesto de trabajo, mientras que con las demás, no logra resultados estadísticos significativos.

Callalli, E. (2017) realizó la investigación titulada “Felicidad y satisfacción laboral en los empleados de un empresa industrial del Callao, el objetivo de su investigación fue identificar la relación que existe entre felicidad y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del Callao. El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y el diseño de la investigación es no experimental. La población o universo estuvo conformada por 519 trabajadores y la muestra estuvo compuesta por 216 trabajadores de ambos géneros: femenino y masculino. Se utilizó la “Escala de Felicidad de Lima” y la “Escala de Satisfacción Laboral – ARG” como instrumentos. En referencia a algunos de los resultados se evidenció que en relación a las variables sociodemográficas, presentaban niveles altos de felicidad y satisfacción laboral en ambos géneros; y niveles altos en personas casadas, mientras los niveles bajos lo representan las personas solteras y separadas. Determinándose como conclusión que: los trabajadores tienen altos niveles de felicidad y satisfacción laboral, además la relación entre ambas variables es directica positiva muy débil.

Cárdenas, C. (2017) realizó la investigación titulada: La satisfacción laboral y su influencia en productividad de la empresa Interbank en Distrito Independencia, año 2017. El objetivo general fue determinar la influencia que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa Interbank en el distrito Independencia. La investigación es aplicada y el diseño aplicado fue no experimental. La población estuvo conformada por 80 trabajadores de la empresa Interbank en el distrito de Independencia y la muestra en igual cantidad por tratarse un grupo pequeño. Se utilizó como instrumento el cuestionario en escala de Likert. En la investigación se determinó que existe influencia positiva media de la satisfacción laboral y la productividad en Interbank en el distrito de Independencia, Lima.

Delgado, S. (2017) realizó un estudio: Nivel de satisfacción del personal de enfermería en el centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa en el año 2016. El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de enfermería en el centro quirúrgico en la clínica Peruano Japonesa. El estudio es aplicativo y cuantitativo, descriptivo, simple, transversal. La población fue de 35 personas que laboran en el área de enfermería del Servicio Quirúrgico de la Clínica y la muestra se realizó con toda la población, por ser un grupo minúsculo. El instrumento utilizado fue la Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC, el cual constaba de 36 enunciados; estableciendo como conclusión: La satisfacción laboral del personal de enfermería representan un nivel medio, destacando los factores relación con la autoridad, desarrollo y desempeño personal, desempeño de tareas y beneficios brindados por la empresa, las remuneraciones, los niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones políticas administrativas y condiciones físicas y/o confort presentan tendencia al nivel bajo y el factor relaciones interpersonales presenta niveles de satisfacción que se balancean entre alta y baja.

Inga, C. (2017) llevó a cabo un estudio titulado “Satisfacción laboral del personal de enfermería del centro quirúrgico ubicado en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN)”. El objetivo fue determinar la satisfacción

laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015. El estudio es aplicativo, cuantitativo, descriptivo y transversal. La población estuvo compuesta por los 34 trabajadores del área de enfermería que trabajan en el servicio de Centro Quirúrgico del INEN y la muestra es la misma ya que la población es un grupo minoritario. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario (propuesto por Herzberg, 1959). Las conclusiones son las siguientes:

- Las enfermeras en su mayoría según la dimensión factores motivacionales o intrínsecos se encuentran en el nivel medio de satisfacción laboral con relación a la dimensión responsabilidad, y crecimiento laboral; un menor porcentaje satisfecho en la dimensión desarrollo y logro profesional, así como en el reconocimiento; y un muy bajo nivel de porcentaje insatisfecho en la dimensión desarrollo de las funciones laborales.
- En la dimensión factores higiénicos o extrínsecos, los colaboradores en su mayoría se encuentran medianamente satisfecho en la dimensión relaciones laborales y en la dimensión políticas generales corporativas; un menor porcentaje está satisfecho en la dimensión condiciones de trabajo y remuneración y un mínimo porcentaje insatisfecho en la dimensión supervisión.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Conceptualización de satisfacción laboral:

Para Beer (1964) (citado por Chiang, Rodrigo y Nuñez, 2010), indica que el concepto de satisfacción laboral es la predisposición que tienen los colaboradores con referencia a aspectos derivados directamente de su trabajo, estos aspectos son: la empresa, el quehacer de sus labores, el entorno laboral y otros aspectos psicológicos que engloba el medio laboral

Según Locke (1976), nos menciona que la satisfacción laboral es la situación emocional, siendo esta percibida de forma positiva o placentera como respuesta a las percepciones subjetivas de los colaboradores con respecto a sus experiencias en las labores asignadas.

Peiró (citado por Chiang et al., 2010) manifiesta que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que demuestran los colaboradores como resultados de varias respuestas que son desarrolladas en el aspecto laboral ya sea con los compañeros o en la organización.

Según Robbins (1998), afirma que esta definición es el comportamiento general del colaborador hacia su labor, nos hace mención a las posturas del colaborador hacia sus labores reales en correspondencia con su trabajo ideal. Es así que se considera que el trabajo ideal a todos los factores influyentes de forma positiva, siendo estas por ejemplo: sus necesidades, valores, rasgos personales y habilidades. Este autor nos indica que si se desarrolla un nivel óptimo de estas variables, el colaborador percibirá una buena satisfacción laboral pero estos aspectos en algunas ocasiones no se concretan y esto se debe a las mismas condiciones de trabajo, las remuneraciones no equilibradas a las funciones, al desarrollo o falta de autonomía, la falta de crecimiento y promoción de desarrollo personal.

Para Brief y Weiss (2001) citado por Chiang et al. (2010) mencionan que la satisfacción laboral es la unión entre los sentimientos y el aspecto cognitivo del colaborador, es decir, los aspectos racionales y sentimentales. En otras palabras, lo cognitivo y los sentimientos con respecto al área laboral que contribuyen en la satisfacción laboral. Esta definición se considera como la postura en un “constructo hipotético” que se desarrolla de forma constante y permanente en los colaboradores.

Para Wright y Davis (2003) citado por Gamboa (2010) mencionan que la satisfacción laboral la agrupación de interrelaciones que establecen los colaboradores y el ambiente laboral, y desde esta interacción los colaboradores buscan el logro de sus intereses laborales; lo que desean obtener y lo que realmente sienten que reciben.

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) citados por Gamboa (2010) determinan que la satisfacción laboral es el conjunto de experiencias vividas en el trabajo llevando a los colaboradores una fase emocional positiva, y se obtiene este estado cuando se satisface las necesidades individuales de los colaboradores.

2.2.2. Evolución histórica de Satisfacción laboral

En el transcurso de los años se han realizado diversos estudios sobre la satisfacción laboral. Uno de los estudios pioneros fue el realizado por Taylor (1911) donde se evaluó en una compañía la satisfacción laboral y se descubrió que esta percepción se logra a través de la promoción, la motivación dada a través de remuneraciones extraordinarios y el crecimiento laboral.

Otra de las investigaciones con referente a este concepto es la realizada por Mayo (1945) quien determinó que cuando la empresa brinda ciertas condiciones de mejora a los colaboradores se veía reflejado en la eficacia de la productividad. Posterior a ello se descubrió que la productividad no mejorará por el hecho de brindar mejores condiciones sino por el conocimiento de los colaboradores al sentir el interés de la compañía. Mayo indicó que el aspecto más importante para la satisfacción laboral es dado mediante la interrelación del colaborador hacia sus compañeros, mencionado así que éste factor es más importante que seguridad, realización a las funciones del trabajo, estima. Esta investigación dio el inicio para continuar con más estudios en referencia a la satisfacción laboral.

Maslow (1954) desarrolló la jerarquía de las necesidades humanas, y según este autor al cumplir o satisfacer las necesidades básicas siendo éstas por ejemplo: fisiológicas, autorrealización, estima se obtiene una satisfacción.

Después de este estudio, Herzberg (1959) desarrolla una teoría de satisfacción laboral teniendo como referencia la jerarquía de necesidades humanas propuesta por Maslow, pero indicando que no todas las necesidades una vez satisfechas influirán en una satisfacción general, ya que al cumplir las necesidades básicas (alimentación, salud, familia, etc.) solo se logrará una insatisfacción, es decir, un estado neutral; y son considerados estos como factores extrínsecos, mientras que los otros factores (autorrealización, reconocimiento) si incrementarían una satisfacción. Para Herzberg cada factor actúa de forma independiente.

Años más adelante, Porter y Lawler (1968) indicaron que el desempeño de los colaboradores se da por las propias capacidades que cada empleado posee,

es por ello que si se brinda mejoras en el desempeño no necesariamente se llevaría a una satisfacción laboral. También estos autores manifestaron que la asignación de tareas y la igualdad de compensaciones salariales influyen en la motivación individual.

En décadas de los años setenta, Salancik y Pfeffer (1978) propusieron que la satisfacción laboral es una percepción construida socialmente y esto se da a través de las comparaciones de trabajos hacia otros compañeros, ya sean de la misma empresa o de una externa y esta satisfacción laboral es medida por las remuneraciones y la carga en el trabajo

Durante todo el recorrido de la historia de la satisfacción laboral, se encontraron dos aproximaciones, la unidimensional, que hace referencia que la satisfacción laboral es la actitud hacia el trabajo en general. La otra aproximación es la multidimensional que hace referencia a la agrupación de condiciones para la medición de la satisfacción laboral, estas condiciones dadas por la empresa son: la organización, el crecimiento laboral, la remuneración justa, la estabilidad laboral, la carga laboral.

2.2.3. Teorías de Satisfacción Laboral

a) La teoría de los dos factores de Herzberg

Herzberg (1959) establece esta teoría basándose en la motivación, indicando que existen factores que producen satisfacción o lo contrario a ello. Estos factores son clasificados en dos grupos, donde cada grupo son de naturaleza independiente y su efecto será diferente en la satisfacción laboral. Los factores son los siguientes:

- **Factores higiénicos o extrínsecos:** Estas condiciones hacen referencia a todo lo que rodea a la persona en su entorno laboral, comprendiendo aquellos en los aspectos físicos y ambientales del trabajo, las remuneraciones o la paga, los beneficios sociales, las políticas de la organización, el tipo de supervisión, el desarrollo de las relaciones entre la gerencia o jefaturas y los empleados, la reglamentación interna de trabajo. Es decir, corresponden estos factores a la motivación ambiental y conforman

los factores que por lo general utilizan las organizaciones para motivar a los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una muy corta capacidad para persuadir de manera poderosa en la conducta de los colaboradores. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores extrínsecos son excelentes, únicamente previenen la insatisfacción, ya que su poder sobre la conducta no permite elevar la satisfacción de manera más prolongada y duradera. Pero, si son precarios o nulos provocan insatisfacción, por lo que se les llama factores de insatisfacción. Estos factores son los siguientes:

- Condiciones de trabajo y bienestar
 - Políticas de la organización y administración
 - Relaciones con el supervisor.
 - Competencia técnica del supervisor
 - Salarios y remuneraciones
 - Seguridad en el puesto
 - Relaciones con los colegas
- **Factores motivacionales o intrínsecos:** Se refieren a las condiciones relacionadas al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; y de ser puestas de forma positiva tendrán un resultado de satisfacción prolongada y una mejora de la productividad muy superior a los estándares normales. El término motivación se determina como el sentimiento de realización, de crecimiento y de reconocimiento laboral, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen una mejora continua y tienen significado en el trabajo. Si los factores extrínsecos son óptimos, mejoran la satisfacción; si son escasos inducen a la carencia de satisfacción y se les determinan como factores de satisfacción. Conformados por el contenido del puesto en sí y comprenden:
 - Delegación de responsabilidad
 - Libertad para decidir cómo realizar un trabajo

- Posibilidades de ascenso
- Utilización máxima de las competencias personales
- Formulación y evaluación de propios objetivos
- Simplificación del puesto
- Ampliación o enriquecimiento del puesto

Herzberg concluyó que los factores tanto higiénicos como los motivacionales se pueden desarrollar de forma independiente y que no existe influencia entre ellas. Así también manifestó que lo contrario a la satisfacción profesional, no es la insatisfacción. Para que exista mayor motivación en el trabajo, Herzberg nos plantea fomentar el enriquecimiento de las tareas en el trabajo.

b) Teoría de la discrepancia según Locke

Locke, (1984) en esta teoría menciona que la satisfacción laboral se obtiene cuando se da el equilibrio en el cumplimiento de los valores y necesidades de cada empleado, estos valores pueden ser dados desde el mismo desarrollo y desempeño laboral.

Para Locke, existen dos grupos de necesidades básicas siendo éstas las necesidades físicas y psicológicas, así también indica que los valores son todas las virtudes o características positivas que establece el colaborador, y estos valores pueden estar en forma de búsqueda o como característica propia del colaborador. Los valores van a depender del criterio moral de cada trabajador. Locke menciona que existen tres elementos dentro de la teoría de la discrepancia.

El primer elemento es la satisfacción con los aspectos o condiciones del trabajo, siendo estas todas las evaluaciones afectivas hacia cada factor o aspecto del puesto de labores. El segundo elemento son las características de las dimensiones, donde son las percepciones no afectivas hacia el trabajo en general. El tercer elemento se refiere a la relevancia de las dimensiones, donde cada colaborador en base a su criterio personal dará el valor o grado de importancia.

Para Locke (1984), las necesidades son condiciones básicas para la mejora y bienestar de cada empleado. También indica este autor que la satisfacción laboral es el resultado de la percepción de un colaborador donde se determinará si las

condiciones permitirán el cumplimiento de valores laborales importantes para el colaborador

c) Teoría de la equidad según Adams

Adams (1965) manifiesta que la motivación es un procesamiento de comparación social, donde se evalúa el esfuerzo y las respuestas o logros dados, y estos resultados son comparados con otros esfuerzos realizados por otras personas. Adams afirma que los colaboradores comparan sus recompensas laborales, evaluando si son equilibradas. Y cuando existe una inequidad se debe buscar la igualdad. Es así que la satisfacción se dará si las recompensas son dadas de forma equitativa y posterior a ello, se mejorara la productividad debido a la motivación realizada.

En esta teoría de la equidad propuesta por Adams, este autor indica que los colaboradores realizan comparaciones sociales entre ellas y otros individuos respecto a las variables: aportaciones (esfuerzos, habilidades) y resultados (beneficios, retribuciones). Los primeros hacen referencia a todo aquello que los empleados creen que obtendrán en comparación a los que sus compañeros obtendrán de sus trabajos, incluido la paga, las prestaciones o el prestigio. Las segundas hacen mención a las aportaciones que los empleados creen que ellos y los demás hacen en sus empleos, incluida la cantidad de tiempo trabajada, los esfuerzos realizados, el número de resultados o las habilidades empleadas para realizar el trabajo.

La teoría de la equidad, plantea que los colaboradores se sienten motivados a establecer relaciones equitativas entre sí y a cambiar las relaciones que sean injustas o "inequitativas". La teoría de la equidad menciona que el deseo de la gente es evitar sentimientos negativos cuando éstas surgen en los colaboradores que son tratados de manera injusta, o así lo crean, conocido como el proceso de comparación social. Así, tenemos tres estados posibles: equidad, inequidad negativa e inequidad positiva. Ese punto de referencia es una variable importante en esta teoría. La persona puede emplear cuatro puntos de referencia para su comparación:

- Yo interno: Las experiencias de la persona cuando estaba en otro puesto dentro de la misma organización.
- Yo externo: Las experiencias del colaborador en esa misma situación o puesto fuera de la organización actual.
- Otro interno: Se compara un empleado grupo dentro de la misma organización.
- Otro externo: Se compara otro colaborador o grupo dentro de otra organización.

d) Teoría del ajuste en el trabajo

Dawis, R.W. y Lofquist, L.H. (1984) señalan que esta teoría está basada en la intercomunicación entre el individuo y su ambiente, donde cada percepción de la persona es diferente y único. Cada empleador tiene carencias y habilidades particulares. Cuando las necesidades son cumplidas al máximo o totalmente posible por el ambiente o condición laboral, el colaborador estará satisfecho.

Desde esta teoría, el nivel de ajuste entre los colaboradores y su ambiente está en función a dos relaciones de correspondencia. En primer lugar, el grado en que las personas poseen y facilitan las habilidades y destrezas necesarias para cubrir las demandas requeridas por una posición dada, lo que determina como el “resultado satisfactorio” desde el punto de vista laboral. El segundo lugar, el grado en que el contexto laboral cumple las necesidades y valores de los individuos, lo que conlleva a la satisfacción desde el aspecto personal.

Según esta teoría y de acuerdo con sus autores, es posible enunciar los siguientes enunciados:

1. La adaptación de cada colaborador al trabajo es el resultado de los niveles de los resultados satisfactorios y de la satisfacción del individuo con relación al trabajo.
2. Los resultados positivos son subordinados de la relación entre las habilidades y capacidades individuales y, las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de las actividades del trabajo, implicando una interacción entre el sistema de recompensas y las necesidades particulares.

3. La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de pagos, implicando la relación entre las competencias personales y las destrezas requeridas.
4. Los vínculos entre las respuestas satisfactorias y las competencias solicitadas por la función son mediadas por la satisfacción en el trabajo.
5. Las interrelaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios.
6. Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del individuo de la empresa (despido o abandono de la organización)

2.2.4. Importancia de satisfacción laboral

Bidault, O. (2017) menciona que la satisfacción en el trabajo por parte de los colaboradores resulta fundamental para las organizaciones. La satisfacción puede inducir a una energía positiva, la creatividad y una mayor motivación para el triunfo.

Los empleados que se sienten implicadas en su centro de labores y satisfechas al momento de colaborar con sus colegas, no solo se esfuerzan más en realizar su trabajo, sino también trabajan con un mejor desempeño y de manera más inteligente.

Los colaboradores que tienen emociones negativas podrán tener dificultades de concentración y esto se debe a que las emociones pueden anular la habilidad para tomar decisiones acertadas, esto también puede afectar a la disposición para pensar con claridad. La ira, el estrés y la frustración no son emociones estimulantes ya que desencadenan tristeza, lo que a su vez conduce a una desconexión de las tareas que se están llevando a cabo.

Las emociones positivas demasiado fuertes afectan en las actitudes de los trabajadores. Es así que el exceso de satisfacción puede tener un impacto sobre la creatividad de los trabajadores, convirtiéndolos en menos innovadoras y más susceptibles a caer en comportamientos nocivos. Las personas se sienten más comprometidas y satisfechas cuando se brinda una conexión entre la visión de cada

empleado y de la compañía donde trabajan. La satisfacción y la felicidad en el trabajo otorgan múltiples beneficios, donde combinadas mejoran el estado de ánimo, aumentan las oportunidades para el trabajo en grupo, para el intercambio de conocimientos fomentando la comunicación abierta y asertiva. El ambiente laboral tiene gran importancia al momento de determinar el nivel de satisfacción de cualquier empleado. Aun así, es responsabilidad de ambos, del trabajador y de la empresa en fomentar la felicidad en todos los puestos de trabajo. Un trabajador complacido tiene una actitud más optimista y trabaja de mejor manera, creando así un entorno laboral positivo y productivo.

A continuación, se detallará los deseos y necesidades que tienen las personas en sus respectivos puestos de trabajo:

- Contar con relaciones laborales de respeto mutuo y apoyo para favorecer estados de ánimos positivos.
- Sentir motivación para el logro de las metas, permitiendo así reconocer que el esfuerzo está sirviendo para conseguir un hito importante.
- Saber lo que es probable que vaya a suceder en el futuro de la empresa y cómo ello impactará en su vida personal y familiar.

2.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral

Según Locke (1976) los factores de la satisfacción laboral son las siguientes:

1. Eventos o condiciones como fuentes de la satisfacción laboral:

- La satisfacción con el puesto de trabajo; que comprende en el interés intrínseco del trabajo, la diversidad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de carga laboral.
- La satisfacción con la remuneración; que hace referencia a la cantidad del sueldo, a la igualdad del mismo o a la forma de distribución.
- La satisfacción con las promociones; referida a las oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

- La satisfacción con el reconocimiento; que incluye los comentarios positivos por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado o las críticas.
- La satisfacción con los beneficios otorgados por la empresa; tales como las pensiones, los seguros médicos o las vacaciones.
- La satisfacción con las condiciones laborales; tales como el horario, los descansos, la composición física del centro laboral, la ventilación o la temperatura.

2. Agentes de la satisfacción laboral

- La satisfacción con la supervisión; en referencia al estilo de inspección, el desarrollo de las relaciones humanas o administrativas.
- La satisfacción con los compañeros; que incluye las competencias de éstos o el apoyo y amistad recibida de los mismos
- La satisfacción con la compañía y la dirección; que incluye aspectos relacionados con la política de beneficios y de salarios de la organización.

Chiang et al. (2010) realizan otra clasificación siendo los siguientes factores:

- Satisfacción con los superiores, autoridad o gerencia
- Satisfacción con las condiciones del centro de labores
- Satisfacción con el contenido laborales
- Satisfacción con las compensaciones
- Satisfacción con los compañeros de trabajo, las relaciones humanas y sociales
- Satisfacción con las políticas y prácticas de la empresa
- Satisfacción con las oportunidades de promoción
- Satisfacción con la participación y autonomía
- Satisfacción con el grupo de trabajo o con la organización
- Satisfacción con el desarrollo de los colaboradores

2.3. Definiciones conceptuales

- **Actitud:** Es un procedimiento que conduce a una forma de pensar o actuar de manera particular que caracteriza la personalidad a cada persona.
- **Clima Laboral:** Es el conjunto de características que definen el ambiente organizacional y es percibida por cada colaborador de una entidad que condicionan a las conductas en el ambiente de trabajo.
- **Escala tipo Likert:** Es una medición psicométrica utilizada para evaluar las actitudes y opiniones de un público objetivo, donde se utiliza formato de respuestas fijas permitiendo determinar el grado de conformidad o aprobación de los encuestados.
- **Colaborador:** Es toda persona que cumple un cargo y labor dentro de una organización laboral.
- **Empresa:** Es una entidad pública o privada que brinda servicios o productos de diversas índoles.
- **Motivación:** Es la agrupación de factores internos o externos que influyen e impulsan a las personas en el cumplimiento de las metas planteadas o asignados.
- **Motivación laboral:** Es el conjunto de factores y acciones que desarrollan las empresas para promover un estímulo positivo a los colaboradores en el desempeño de sus funciones laborales.
- **Satisfacción:** Es el sentimiento de placer o bienestar en respuesta a un cumplimiento de una necesidad o deseo.
- **Satisfacción laboral:** Es el agrupamiento de actitudes positivas que un colaborador posee como respuesta a las condiciones de trabajo.
- **Valores:** Son aquellas nociones o juicios consideradas por la sociedad como positivas o bien vistas y que se realizan mediante actos en el desarrollo de todos los ámbitos de las personas, como, por ejemplo: personal, familiar, grupal y social.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de la investigación

El trabajo corresponde a una investigación básica de nivel descriptivo, según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2010) esta investigación es básica porque está dirigida a la búsqueda de nuevos conocimientos y aprendizajes, así también a nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato; es decir, conocer nuevos conocimientos relacionados con la variable satisfacción laboral. Descriptiva, porque el propósito es describir como se manifiesta la variable en el momento de la investigación y conlleva a analizar y medir la información seleccionada acerca de la variable de estudio.

Así también, es una investigación de enfoque cuantitativo porque supone procedimientos estadísticos de procesamiento de datos. Hace uso de la estadística descriptiva.

3.2. Diseño de la investigación

Durante el estudio no se manipulará la variable, ni tampoco será posible modificar las condiciones del medio en el cual ocurre el hecho, dedicándose solo a observar y registrar tal y como sucede en la realidad, así también se recopilará la información requerida una sola vez durante la investigación.

Por tanto, en el estudio se empleará un diseño no experimental y transversal. Según Hernández (2010), afirma que en los diseños transeccionales, el que investiga solo se puede observar y reportar por única vez. La investigación obedece al diseño descriptivo simple: la forma más elemental de la investigación.

3.3. Población y muestra

a) Población

La población examinada son todos los colaboradores administrativos que conforman las áreas de atención a los colaboradores (agentes de seguridad).

A continuación, se puntualizará las áreas de atención distribuidos por la siguiente manera:

Áreas de trabajo	N° de colaboradores
Archivo	2
Bienestar Social	4
Central de Agentes	8
Central de Tareo	8
Logística	4
Planillas	2
Sucamec	2
Vacaciones	1
Total	31

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recopilada de la empresa J&V Resguardo SAC

b) Muestra:

La muestra es intacta, es decir, está constituida por toda la población, los 31 colaboradores de las áreas de atención de la empresa J&V Resguardo SAC Sede Breña. Por ser el tamaño de la población un número pequeño de participantes, se toma dicha decisión.

- **Criterios de inclusión de los colaboradores:**

- Colaboradores con mayor a un año de antigüedad en la empresa
- Edad comprendida a partir de los 18 años de edad
- Que acepten participar en el estudio

- **Criterios de exclusión de los colaboradores:**

- Colaboradores cuyas funciones no sean de atención a los colaboradores.

3.4. Identificación de las variables y operacionalización

La variable de estudio es la satisfacción laboral y tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en las áreas de atención a los colaboradores de la empresa J&V Resguardo SAC- Sede Breña en los factores higiénicos o extrínsecos y los factores motivacionales o intrínsecos.

Los datos sociodemográficos considerados en la muestra fueron: el sexo, la edad y el estado civil de los colaboradores encuestados.

Las variables e indicadores se presentan a continuación de manera detallada en la matriz de operacionalización.

Tabla N°1. Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

VARIABLE Y	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES (FACTORES)	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL	Robbins (1998) define la satisfacción laboral a una actitud del individuo hacia su empleo, este autor menciona que mientras a los colaboradores se les brinden una favorable satisfacción, los colaboradores manifestarán actitudes positivas en el desempeño de sus actividades diarias en el centro de trabajo.	Según Herzberg (1959), es entendida como el resultado de la interrelación entre los factores higiénicos y motivacionales. Factores higiénicos o extrínsecos: Estos aspectos se encuentran en el medio laboral y están puestos por la empresa, por ejemplo, las condiciones que brinda la empresa. Al dar cumplimiento de los factores higiénicos se generará una satisfacción a corto plazo. Factores motivacionales o intrínsecos: son todos los aspectos que están relacionados con el trabajo que el colaborador desempeña, en referencia a todo lo intrínseco, y otorgan una satisfacción completa y prolongada.	Factores higiénicos o extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo y comodidad • Políticas de la organización y la administración • Relación con el supervisor • Relación con el gerente • Salarios • Estabilidad en el cargo • Relaciones con los colegas • Beneficios y servicios sociales 	1,3,4,6,8,10,12,14,18,20,22,24,26,29,31,33,36,38,41,44,46,48,50	Totalmente de acuerdo 5 De acuerdo 4 Neutral 3	Cuestionario
			Factores motivacionales o intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • Libertad en decidir cómo hacer el trabajo • Utilización plena de habilidades personales • Formulación de objetivos y evaluación relacionados con estos • Ampliación o reconocimiento del cargo • Progreso profesional • Trabajo en sí (naturaleza y contenido del trabajo) 	2,5,7,9,11,13,15,16,17,19,21,23,25,27,28,30,32,34,35,37,39,40,42,43,45,47,49	En desacuerdo 2 Totalmente en desacuerdo 1	

3.5. Técnica e instrumento de evaluación

La técnica que se desarrolló fue la encuesta y el instrumento un cuestionario elaborado para medir la Satisfacción Laboral el cual consta de 50 ítems que se miden con una escala de Likert. Las preguntas son cerradas con un lenguaje claro y sencillo para que el participante marque una opción, con la cual se identifique. A continuación, se procede a detallar el instrumento aplicado:

Ficha técnica: Cuestionario de satisfacción laboral

- **Autor:** Edwin Chávez (2010)
- **Forma de Administración:** Individual y Colectiva.
- **Ámbito de Aplicación:** El cuestionario es aplicable para los colaboradores de las áreas de atención
- **Duración:** 20 minutos (aprox.)
- **Ítems del cuestionario:** el cuestionario cuenta con 50 ítems, distribuidos en 2 factores
- **Descripción de la prueba:** El presente cuestionario está constituido por 50 ítems que son de tipo cerrado de opción múltiple, en escala de Likert. Permite analizar la satisfacción laboral de una empresa privada de seguridad, a través de la evaluación de dos factores.
- **Calificación:** Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detalla a continuación.

Tabla N°2: Escala del Cuestionario de Satisfacción Laboral

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	En acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Los participantes responden según la percepción acerca de la satisfacción laboral percibida en la empresa, asignándole un valor a ítem del cuestionario, el cual les resulte más relevante y adecuado a su realidad. Luego se realiza el sumatorio de la totalidad de los valores obtenidos y se determina la categoría a la que corresponde según el baremo.

- **Baremo:** La baremación para efectos de interpretación de los resultados

de la variable de investigación se efectúa de acuerdo al valor del índice o escala elegida en cada ítem del cuestionario. Hallando a través de la sumatoria, el total por cada factor y por la variable propiamente.

Tabla N°3: Baremo de la variable de satisfacción laboral

Categorías	Factor Higiénico	Factor motivacional	Total
Favorable alta	(85-115)	(101-135)	(186-250)
Favorable media	(54-84)	(64-100)	(118-185)
Desfavorable	(23-53)	(27-63)	(50-117)

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4: Datos sociodemográficos de los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña en relación al sexo.

Sexo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	19	61,3	61,3	61,3
	Masculino	12	38,7	38,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

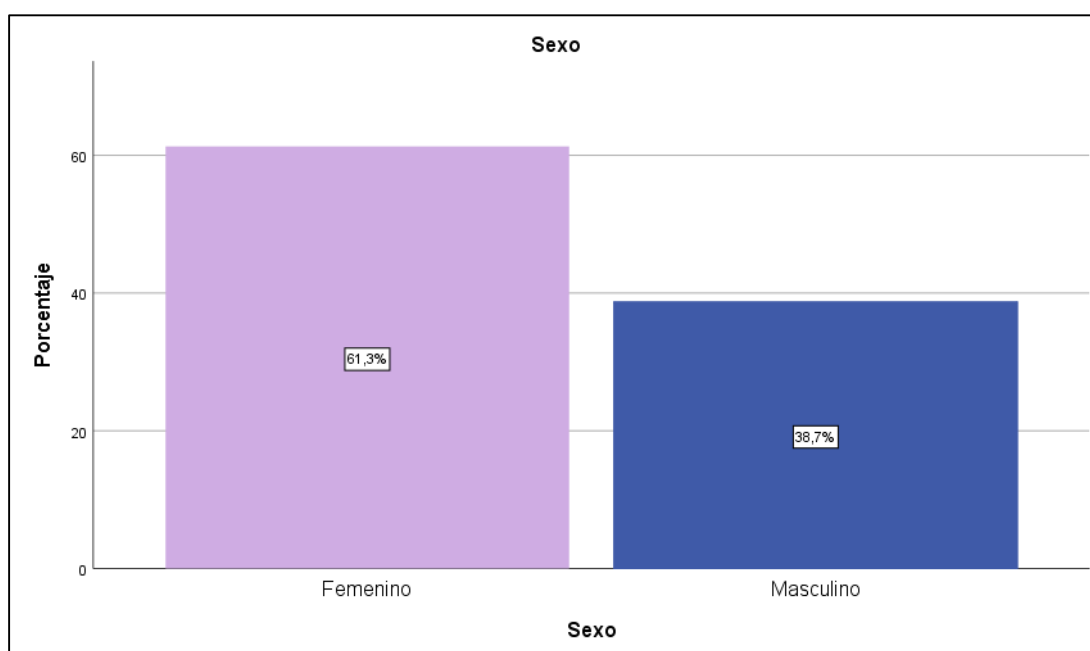


Figura 1. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las áreas de atención de la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña de acuerdo al sexo.

Interpretación: De acuerdo a la tabla y a la figura en cuanto al sexo, se halló que la mayor proporción de los colaboradores fue del sexo femenino 61,3% (19) en comparación al género masculino que es el 38,7% (12).

Tabla 5: Datos sociodemográficos de los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña” de acuerdo a las edades.

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 a 30 años	16	51,6	51,6	51,6
	31 a 40 años	11	35,5	35,5	87,1
	41 a más	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

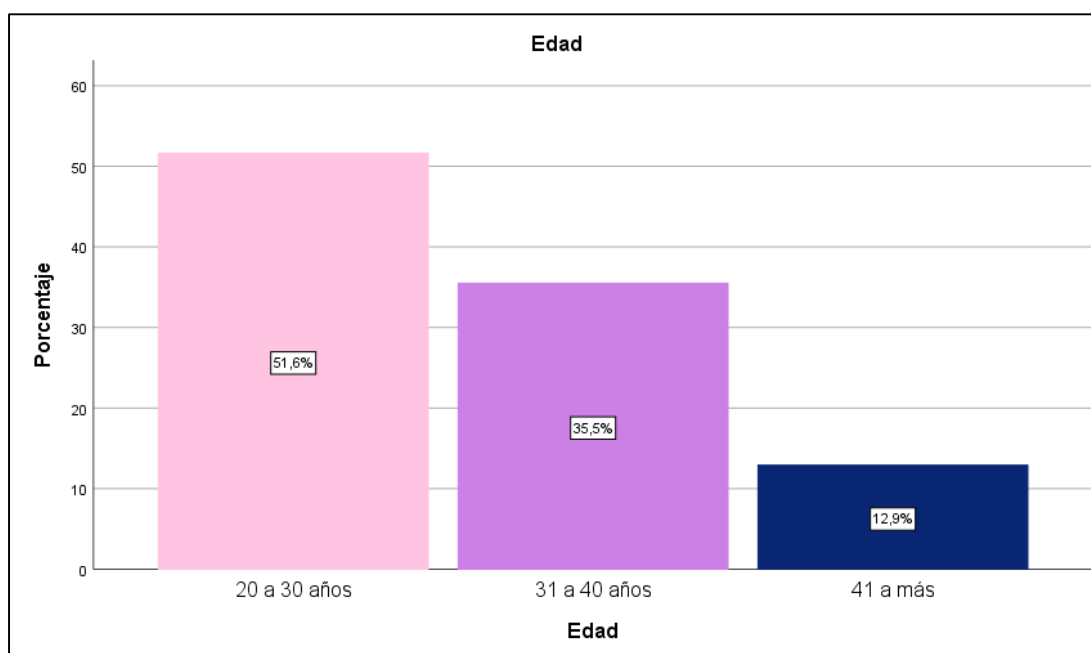


Figura 2: Datos sociodemográficos de los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña de acuerdo a las edades.

Interpretación: De acuerdo a la tabla y a la figura en cuanto a la edad se halló que la mayor proporción de los colaboradores se ubican entre edades de 20 a 30 años con 51,6% (16) continuando se ubican el grupo de las edades de 31 a 40 años con 35,5% (11) y la menor proporción se ubican entre edades mayores a 41 años con 12,9% (4)

Tabla 6: Datos sociodemográficos de los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña de acuerdo al estado civil.

Estado civil					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	19	61,3	61,3	61,3
	Casado	10	32,3	32,3	93,5
	Conviviente	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

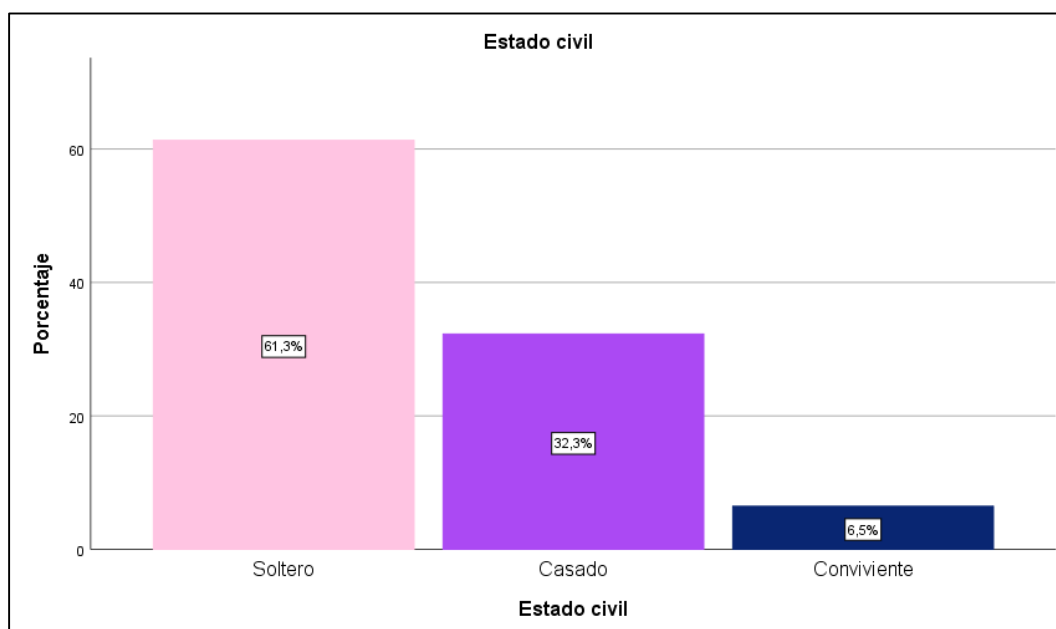


Figura 3: Datos sociodemográficos de los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña de acuerdo al estado civil.

Interpretación: De acuerdo a la tabla y a la figura con respecto al estado civil, la mayoría son solteros con 61,3% (19), el 32,3% (10) son casados, y los convivientes simbolizan el 6,5% (2).

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 7:

Nivel de satisfacción laboral percibidos por los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña.

Satisfacción Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	5	16,1	16,1	16,1
	Favorable media	25	80,6	80,6	96,8
	Favorable alta	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

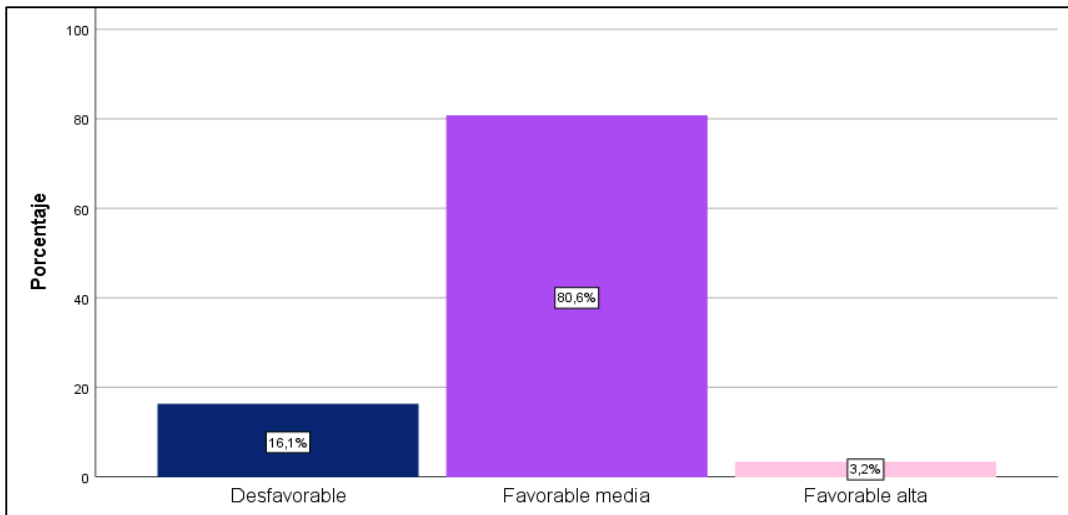


Figura 4: Nivel de satisfacción laboral percibido por los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC Sede Breña - 2018

Interpretación: De acuerdo a la tabla y a la figura en relación al nivel de satisfacción laboral de los colaboradores se halló que la mayoría de los colaboradores tiene una percepción del nivel favorable media representado el 80.6% (25) mientras que el 16,1% (5) de la población representa un nivel desfavorable y por último el 3,23 (1) percibe un nivel favorable alto.

Tabla 8: Nivel de satisfacción laboral según el factor higiénico que perciben los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC Sede Breña

Factor higiénico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	14	45,2	45,2	45,2
	Favorable media	15	48,4	48,4	93,5
	Favorable alta	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

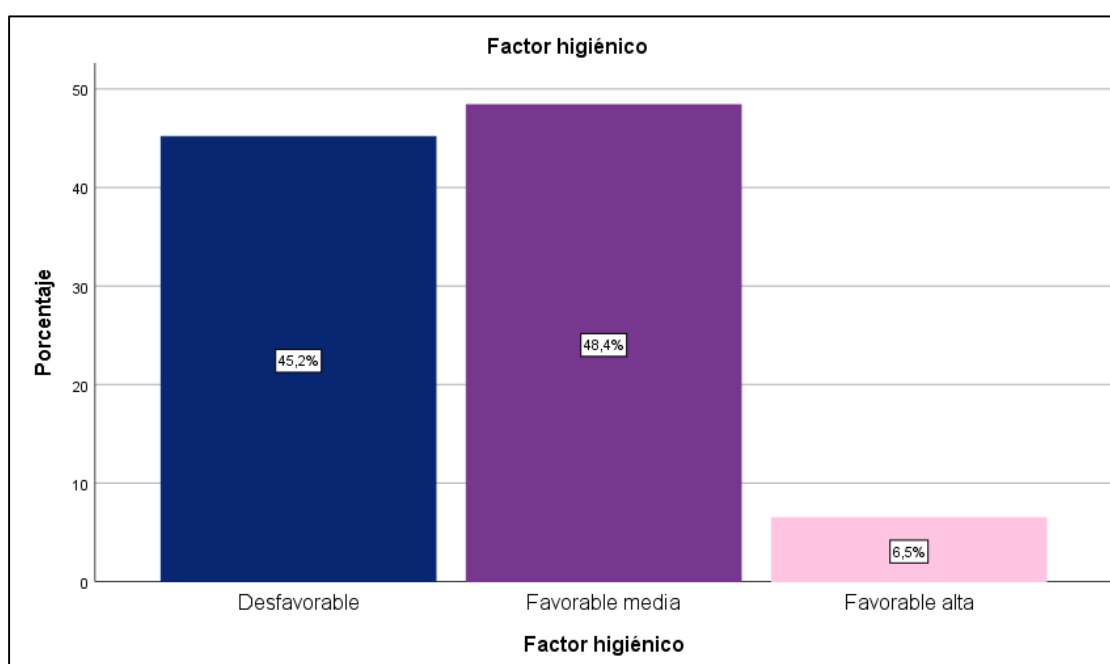


Figura 5: Nivel de satisfacción laboral según el factor higiénico que perciben los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC Sede Breña – 2018

Interpretación: De acuerdo a la tabla y a la figura con respecto al factor higiénico de la satisfacción laboral se aprecia que la mayoría de la población percibe un nivel de satisfacción favorable media es así que este grupo es representado por el 48,4% (15) mientras que el 45,2% (14) percibe un nivel desfavorable y por último se encuentra el 6,5% (2) con un nivel favorable alto.

Tabla 9: Nivel de satisfacción laboral según el factor motivacional que perciben los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC Sede Breña – 2018

		Factor motivacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	12	38,7	38,7	38,7
	Favorable media	15	48,4	48,4	87,1
	Favorable alta	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

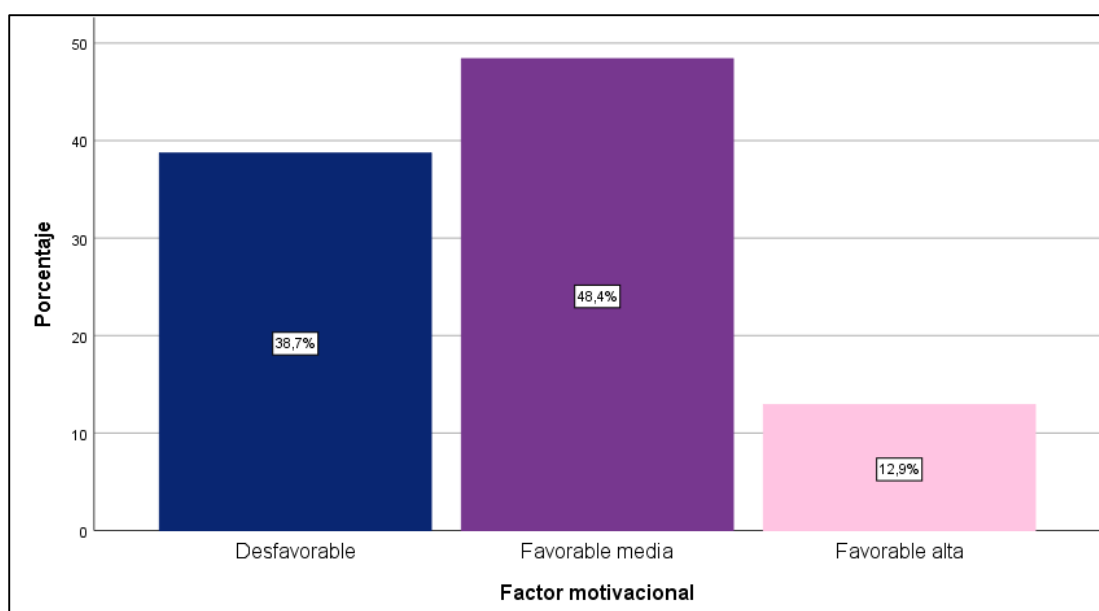


Figura 6: Nivel de satisfacción laboral según el factor motivacional que perciben los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC Sede Breña – 2018

Interpretación: De acuerdo a la tabla y a la figura en relación al factor motivacional de la satisfacción laboral, se aprecia que la mayoría de los colaboradores tienen un nivel de satisfacción favorable media siendo representados con el 48,4% (15), mientras que el 38,7% (14) percibe un nivel desfavorable de satisfacción laboral por el factor motivacional y por último se encuentra el 12,9% (4) que representa un nivel favorable alto.

4.3. Procesamiento de resultados

Para fines del procesamiento, se elaboró una base de datos donde progresivamente se fue procesando la información obtenida. Para la presentación de los resultados se desarrollaron gráficos y tablas, de acuerdo a los objetivos generales y específicos de la investigación.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa IBM Statistics Package for the Social Sciences for Windows SPSS versión 22.

4.4. Discusión de resultados

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral percibido por los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo, considerando que la satisfacción laboral representa un aspecto importante para el desarrollo de las actividades de los colaboradores en la empresa, así como el crecimiento de la organización. La satisfacción laboral fue considerada en sus dos factores: el factor higiénico y el factor motivacional

Las características sociodemográficas de la población estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

Se observó mayor proporción en un 51,6% (16) de los colaboradores encuestados que pertenecen al grupo etario de 20 a 30 años de edad, el 61,3% (19) lo representa el sexo femenino. Con respecto al estado civil se observó que la mayoría son solteros siendo representados con el 61,3% (19).

Con referencia a los resultados en respuesta a la variable: Satisfacción Laboral se observó que la mayoría de la población evaluada indicaron que perciben una satisfacción laboral favorable media siendo la representación del 80,6 %(25), estos resultados son apoyados por los factores higiénicos y motivacionales, para el primer factor, la mayoría de la población percibe un nivel favorable media ya que 48,4%(15) lo demuestra de esa forma. Con respecto al factor motivacional también la mayoría de la población encuestada tiene una percepción del nivel favorable media ya que es representada por el 48,4%(15).

Los resultados son semejantes a la investigación de Hi, L. (2015) que igualmente realizó el análisis de la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación con el enfoque de la teoría de Herzberg en cuanto al análisis de la variable, por lo general los colaboradores perciben un nivel de satisfacción laboral media, siendo la distribución de la siguiente forma: El 60% representa un nivel de satisfacción media, el 32,5% representa un nivel alto y solo el 7,5% un nivel bajo. La semejanza se encuentra con referencia a que ambas poblaciones perciben una satisfacción laboral media pero también se haya discrepancias con referencia a la investigación de Hi, L. (2015) ya que posterior al 60% del nivel favorable media se encuentra el 32,5% que representa a la percepción de un nivel alto mientras que esta investigación solo el 3,2% percibe como nivel alto; en cuanto al nivel desfavorable de la investigación de Hi, L. (2015) es equivalente al 7,5%. Por lo que los análisis de ambos resultados solo tienen similitud en cuanto a los resultados de su mayoría que es el nivel favorable media pero los siguientes niveles no guardan similitud.

En cuanto a los resultados del estudio de Delgado, S. (2017) quien realizó el estudio de medición del nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico en la clínica centenario peruano japonesa, los resultados de esta investigación fueron también que la mayoría de los encuestados tiene un nivel de satisfacción laboral media ya que el 69% (24) lo representa así, el 17% (6) percibe un nivel bajo y el 14% (5) un nivel alto. En este caso si guardan concordancia y similitud en el orden de los niveles de percepción, ya que la mayoría percibe un nivel medio, del mismo modo que esta investigación, posterior a ello se encuentra el nivel bajo y por último el nivel alto.

En la investigación de Valencia, E. (2014) titulado la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American, difiere de los resultados generados en esta investigación. Dado que en la gran mayoría de los encuestados sienten una insatisfacción laboral. La evaluación de la variable se realiza en 4 niveles, siendo como los resultados los siguientes: el 47% de los encuestados indican están total desacuerdo con la satisfacción laboral, el 43% indica estar en desacuerdo, y en gran minoría, el 6% indica estar de acuerdo y solo el 4% está totalmente de acuerdo con la satisfacción laboral. Esta investigación no

guarda coincidencia ya que la población en su mayoría percibe una insatisfacción laboral, mientras que en la presente investigación la mayoría de los trabajadores perciben como la satisfacción laboral como favorable.

4.5. Conclusiones

- El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en las áreas de atención de la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña es de nivel favorable media ya que la mayoría percibe este nivel con un porcentaje de 80,6%, debido a que existe condiciones favorables que proporcionan bienestar a los trabajadores en su centro laboral y esto hace posible un buen desempeño laboral.
- Los colaboradores de las áreas de atención en el factor higiénico perciben el mayor resultado de un nivel favorable medio con un porcentaje de 48,4%, debido a que la población percibe que los salarios no son del todo adecuados para sus labores y tareas asignadas; así también la población de estudio percibe que hay ciertas dificultades en las comunicaciones internas.
- Los colaboradores de las áreas de atención en el factor motivacional perciben el mayor resultado de un nivel favorable medio con un porcentaje de 48,4%, debido a que la población percibe que no siempre se da un adecuado reconocimiento cuando se esfuerzan en el trabajo así también perciben que el crecimiento laboral necesita ser mayormente fortalecido.

4.6. Recomendaciones

- Se debe continuar la promoción de la satisfacción laboral a través de la innovación de los planes, proyectos y programas para el mejor desempeño de los colaboradores de la empresa J&V Resguardo.
- Impulsar desarrollo de programas de mejora de las condiciones de trabajo, promoviendo la cultura organizacional de la empresa. Se debe realizar

evaluaciones de desempeño y talleres de integración con las áreas de la empresa.

- Continuar el desarrollo personal a largo plazo (capacitaciones) de los colaboradores a través de prácticas de bienestar laboral, crecimiento laboral y programas de líneas de carrera. Se debe promover programas de reconocimiento laboral (colaborador del mes) y la ejecución de líneas de carrera.

CAPITULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del programa

“Programa de satisfacción laboral a los colaboradores – Creciendo en Liderman”

5.2 Justificación del programa

El presente programa está basado de acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio, que mediante el cuestionario de Satisfacción Laboral los resultados reflejan que la población percibe un nivel favorable media con el 80,6% y si bien es cierto es un porcentaje alto permite realizar el mejoramiento de la satisfacción laboral de los empleados, ya que es importante dentro de la empresa mantener una satisfacción tanto en el factor higiénico que corresponde a las condiciones de trabajo que rodea al colaborador, entre ellas se encuentra: salarios, beneficios sociales, relaciones con los superiores, relaciones con los compañeros de trabajo, políticas de la organización. Así también el factor motivacional que permite el desarrollo personal de los colaboradores y dentro de este aspecto se encuentra: libertad en la toma de decisiones, reconocimiento a los cargos, progreso profesional. Tras realizar la evaluación de satisfacción laboral se evidenció que los colaboradores de las áreas de atención perciben que sus salarios no son del todo conformes para sus puestos, así también indicaron que hay dificultades en la comunicación interna. Adicional a ello, se mostró que los colaboradores no sienten un reconocimiento de sus logros laborales y carencia de crecimiento profesional en la organización. Es por ello la importancia de desarrollar, establecer y fomentar lineamientos que proporcionen mejora para así poder incrementar y potencializar las habilidades de los colaboradores.

La satisfacción laboral es importante abarcar ya que según Raya E. y Caparrós N. (2013) hacen mención que el trabajador social tiene como objetivo satisfacer las necesidades o carencias sociales para contribuir al bienestar social del usuario. Este desarrollo se realiza a través de diversos servicios, programas y acciones. Para Arbeláez (2010) la satisfacción laboral desde el ámbito del trabajador social en el proceso de gestión humana, las personas deben

desempeñar un trabajo para satisfacción de sus necesidades económicas básicas y adicional a ello deben satisfacer las necesidades de autoestima y autorrealización, esto quiere decir que en el trabajo los colaboradores pueden crecer, madurar y desarrollar sus capacidades y potenciales.

En base a lo anterior, es importante y fundamental que los colaboradores perciban una satisfacción laboral optima desde los dos factores para así obtener un rendimiento laboral favorable, es por ello que se implementará un programa de intervención denominado: “Programa de satisfacción laboral – Creciendo en Liderman” con el fin de mejorar la satisfacción de los colaboradores.

5.3 Establecimiento de objetivos

5.3.1 Objetivo general del programa:

- Contribuir a la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores de las áreas de atención en la empresa J&V Resguardo SAC sede Breña

5.3.2 Objetivos específicos del programa:

- Desarrollar un programa de evaluación de desempeño a los colaboradores e implementar talleres de integración laboral.
- Implementar programas de líneas de carrera (capacitaciones) para el crecimiento profesional de los colaboradores y desarrollar programas de reconocimiento para los colaboradores.

5.4 Sector al que se dirige:

El programa de intervención en mención está dirigido a 31 colaboradores, de las áreas de atención al colaborador de la empresa J&V Resguardo SAC sede Breña.

5.5 Metodología de la intervención

La metodología de intervención que es utilizada en este programa es basada en la metodología planteada por Barboza, Guerrero y Navia (2011) quienes plantean la siguiente fase:

1. Fase de identificación y conocimiento
2. Fase de fortalecimiento y construcción
3. Fase de sostenibilidad

Esta metodología menciona del análisis de la realidad que se debe realizar a la población y en base a ello realizar estrategias que permitan una transformación generando cambios para la organización donde los protagonistas son los colaboradores ya que sus aportes generaran el cambio positivo y por último se busca evaluar la satisfacción generada a raíz de los cambios, la evaluación se realiza a través de las percepciones y comportamientos para la mejora del ambiente laboral y fortalecer el bienestar laboral.

El programa está constituido por 4 fases que serán realizados en 4 sesiones donde se desarrollará durante una hora cada fase del programa

5.5.1 Recursos humanos

El equipo de trabajo está conformado:

- Trabajador social
- Psicólogo organizacional
- Administrador

5.5.2 Recursos materiales

- Proyector multimedia
- Laptop
- Lapiceros
- Hojas bond
- Impresora
- 3 sillas
- Sala de capacitación de la empresa J&V Resguardo

5.5.3 Procedimiento

El programa está basado en 4 fases:

- **Evaluación de desempeño 360°:** La evaluación de desempeño es una herramienta que permite la medición integral de las competencias de los integrantes de la organización. Esta evaluación se basa en las interrelaciones que se desarrollan en el entorno laboral y en el estudio de los comportamientos y habilidades de los colaboradores. Realizando esta evaluación permitirá identificar las fortalezas que utilizan los colaboradores para así llevar a cabo sus actividades laborales, así también permite obtener los puntos a mejorar y así elevar la competitividad y productividad. Esta evaluación se realizará entre el trabajador, su jefe inmediato, su compañero, un usuario interno y la autoevaluación. La evaluación de desempeño nos permitirá realizar las siguientes acciones:
 - Medir el desempeño del talento humano
 - Evaluar las competencias
 - Plantear programas de aprendizaje y desarrollo
 - Sirve como base para implementar planes de carrera profesional

- **Curso – taller de inteligencia emocional:** La inteligencia emocional, es un aspecto importante a desarrollar como estrategia para promover una satisfacción laboral favorable ya que la inteligencia emocional se considera como la capacidad para la resolución de problemas. Los colaboradores del área de atención al usuario están expuestos a un estrés elevado, ya que la función principal es atender reclamos y quejas de los agentes de seguridad es por ello que se necesita que los colaboradores aprendan y refuercen el control de las emociones y sentimientos a fin de obtener relaciones saludables tanto en los usuarios de atención, con los compañeros y superiores. El desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores fomentará un buen clima laboral entre los colaboradores, así también la resolución de problemas o conflictos.

Este curso – taller brindará conocimientos, técnicas y herramientas en inteligencia emocional para la mejora de las relaciones interpersonales, comunicación y clima laboral.

- **Reconocimiento al colaborador del mes:** De forma mensual y mediante una evaluación y votación entre todas las áreas se premiará al colaborador de mes. El reconocimiento se realizará en base a los valores corporativos con la finalidad de difundir la cultura. Las categorías son; Honestidad, creatividad e innovación, solidaridad, trabajo en equipo, comunicación, sentido del humor, vocación de servicio. Esta premiación se realizará la última semana de cada mes y como reconocimiento se otorgará un diploma y un día libre.

- **Taller de integración:** Se desarrollará un taller de integración ya que es importante las relaciones humanas dentro de la empresa, donde se promueva la motivación, mejorar la comunicación y el trabajo en equipo. El taller de integración fomentará la unión y compañerismo de los colaboradores. Dentro de este taller se desarrollará una serie de dinámicas grupales en el siguiente orden:
 - **Dinámica rompe hielo – “Náufragos”:** Esta dinámica nos permitirá la identificación y entendimiento de las características de cada integrante que conforman el equipo de trabajo. Motivar participación. Integrar colaboradores. Esta dinámica consiste en que se indicará a los colaboradores que deben formar botes salvavidas de forma aleatoria y de preferencia sin conocerse y deben decir los nombres de los náufragos/as, dónde nacieron, qué nombre le ponen al bote; cómo se trata de un naufragio se preguntarán qué salvaría cada náufrago/a y el grupo en general. Se explicará que de forma hipotéticas el mar se está agitando y los participantes se moverán al compás de un mar agitado y al momento de dar la orden formarán botes. Una vez formados los botes trabajarán en aprender los nombres de cada integrante. Posterior a ello se presentará los botes de cada grupo.

- **Dinámica de habilidades para el trabajo en equipo – “Varilla mágica”:**
Esta dinámica nos permitirá desarrollar mediante la experiencia y análisis, la observación de comportamientos, la retroalimentación y reforzamiento de “buenas prácticas”. La dinámica consiste que un colaborador tendrá una varita y llamará por el nombre a uno de los jugadores y al mismo tiempo tira lejos la varita, siempre dentro de los límites del ambiente. La persona cuyo nombre fue mencionado recoge la “varita mágica” y con ella debe tocar a los demás jugadores, que corren por el campo. Los que sean tocados quedan completamente quietos y formarán una corriente presa por la mano del poseedor de la varita mágica. En esta dinámica ganará el jugador que quede en último lugar sin ser tocado, y esta persona será quien iniciará nuevamente la dinámica.
- **Transferencia y aplicaciones de aprendizaje a la realidad del participante – “Rompe cabezas”:** Esta dinámica nos permitirá la observación y análisis. A los colaboradores se le entregan un rompecabezas para armar, en total 10 piezas en el menor tiempo posible para ello se forma 4 grupos.

5.5.4 Actividades

- Desarrollo de la evaluación de desempeño 360° a los colaboradores de las áreas de atención sede Breña.
- Desarrollo del curso taller de inteligencia emocional
- Desarrollo del programa de reconocimiento al colaborador del mes
- Desarrollo del taller de integración

5.6 Cronograma

CRONOGRAMA	MESES											
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Evaluación de desempeño 360°												
Difusión a los colaboradores del programa de evaluación												
Desarrollo de evaluación escrita 360												
Recolección de evaluación												
Sesiones de retroalimentación en las áreas												
Curso - taller de inteligencia emocional												
Sesión 1: Inteligencia emocional en el trabajo												
Sesión 2: Autoconfianza y confianza en el equipo												
Sesión 3: Autorregulación												
Sesión 4: Emoción y reacción												
Reconocimiento al colaborador del mes												
Comunicación a los colaboradores de clasificación las categorías en base a los valores de la empresa												
Votación secreta de los 7 colaboradores del mes por categoría												
Premiación de colaborador del mes												
Taller de integración												
Dinámicas grupales												

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arbeláez B. (2008). Intervención del trabajador social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional. *Facultad de Trabajo social, (24)*. 85
- Adams, J.S. (1965). *Inequity in social exchange*. Nueva York, Estados Unidos: Academic Press
- Adams, S. (13 de octubre del 2013). México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam. *Forbes Mexico*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/>
- Barboza, M., Guerrero, G. y Navia, G. (2011). Reflexiones de la intervención en el área empresarial desde trabajo social. *Universidad de Cartagena, volumen 1*, 16-18.
- Bidault, O. (2017). La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo. Recuperado de <https://www.waterlogic.es/blog/la-importancia-de-la-satisfaccion-en-el-puesto-de-trabajo/>
- Bravo, M.J. (1992). *La satisfacción laboral en los profesionales sanitarios. Elaboración de un instrumento de evolución*. (Tesis de pregrado). Universidad de Valencia, Valencia, España.
- Cano, A., & Núñez M. (2015). *Satisfacción laboral y su relación con la evaluación de desempeño de los trabajadores*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Callalli, E. (2017). *Felicidad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial del Callao*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cárdenas, C. (2017). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Interbank en Distrito de Independencia*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Chávez, E. *Valoración de la satisfacción laboral de los servidores públicos de la ESE Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Apía – Risaralda*. (Tesis de pregrado). Universidad tecnológica de Pereira, Risaralda, Colombia
- Chiang, M., Rodrigo, J. y Nuñez A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Dawis, R.W. y Lofquist, L.H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minéapolis, Estados Unidos: University of Minnesota Press.
- Delgado, S. (2017). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japonesa*. (Tesis de maestría). Universidad nacional mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Espinoza, C. (2017). *La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador*. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador
- Flores, J. (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima- Perú: Universidad del Pacífico.
- Gamboa, E.J. (2010). Satisfacción Laboral. *Revista Psicológica Científica* 12(16). Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Garrido, J. (2014) *¿Te valoran en tu trabajo? El 71% no se siente apreciado*. Lima, Perú: El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/valoran-71-siente-apreciado-176420>
- Harpaz, I. (1983). *Job Satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York, Estados Unidos: Libra Publishers.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. Michigan, Estados Unidos: Universidad de Michigan.

- Hi, B. (2017). *La satisfacción laboral de los trabajadores del banco de la nación, Cono Norte*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Inga, C. (2017). *Satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el instituto nacional de enfermedades neoplásicas (INEN)*. (Tesis de maestría). Universidad nacional mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Locke, E.A. (1976). *The nature and cause of job satisfaction: Handbook of industrial and organizational psychology*. Chiclayo, Estados Unidos: Rand Mc Nally college Ed.
- Locke, E.A. (1984). *Social Psychology and Organizational Behavior*. Nueva York, Estados Unidos: John Wiley & Sons.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. Nueva York, Estados Unidos: Psychological Review
- Mayo, E. (1945). *Problemas sociales de una civilización industrial*. Buenos Aires, Argentina: Nueva visión.
- Muñoz, A. (2005). *Identificación de los factores de motivación –higiene asociados a la satisfacción laboral en la fundación Instituto tecnológico Comfenalco de la ciudad de Cartagena – Colombia*. (Tesis de maestría). Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia.
- Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés*. (Tesis de maestría). Universidad pedagógica nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa, Honduras.
- Porter & Lawler (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, Estados Unidos: Dorsey Press
- Raya, E., Caparrós, N. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. *Documentos de Trabajo Social*, 52. 339. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4703443>

- Robbins, S (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Ciudad de México, México: Prentice Hall
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>
- Salancik & Pfeffer (1978). *A social information processing approach to job attitudes and task design*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10307892>
- Schein, E. (1994). *Psicología De La Organización*. Ciudad de México: Prentice Hall.
- Sierra, L. (2015). *Satisfacción Laboral y Clima Organizacional percibido por docentes de Instituciones de la iglesia adventista del séptimo día de la unión colombiana del sur*. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Medellín, Colombia.
- Taylor, F. (1911). *The principles of scientific management*. Nueva York, Estados Unidos: Harper and Brothers
- Valencia, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.

ANEXOS

ANEXO N°1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Satisfacción laboral en las áreas de atención al colaborador de la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña

AUTOR: Rojas Vila Katherine Milagros

PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las áreas de atención al colaborador de la empresa J&V Resguardo SAC - Sede Breña?	OBJETIVO GENERAL - Determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral en las áreas de atención al colaborador de la empresa J&V Resguardo SAC - Sede Breña	<p>La población: La población de estudio está comprendida por 31 colaboradores de atención al colaborador de la empresa de J&V Resguardo SAC - Sede Breña en el mes de mayo 2018</p> <p>La muestra: La muestra está constituida por toda la población los 31 colaboradores de atención al colaborador de la empresa de J&V Resguardo SAC - Sede Breña en el mes de mayo 2018</p> <p>La investigación es: Básica, porque tiene por finalidad incrementar los conocimientos y es descriptiva porque no se interviene o manipula el factor de estudio.</p> <p>Variable: Satisfacción laboral</p> <p>Diseño: No experimental</p>
PROBLEMA SECUNDARIO 1 ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según el factor higiénico, en las áreas de atención al colaborador en la empresa J&V Resguardo SAC - Sede Breña?	OBJETIVO ESPECIFICO 1 Identificar, según el factor higiénico, el nivel de satisfacción laboral en las áreas de atención al colaborador en la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña	
PROBLEMA SECUNDARIO 2 ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según el factor motivacional, en las áreas de atención al colaborador en la empresa J&V Resguardo SAC - Sede Breña?	OBJETIVO ESPECIFICO 2 - Identificar, según el factor motivacional, el nivel de satisfacción laboral, en las áreas de atención al colaborador en la empresa J&V Resguardo SAC - Sede Breña	

ANEXO N° 2

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES J&V RESGUARDO S.A.C

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES J&V RESGUARDO S.A.C					
VALORACIÓN DE SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO SAC					
<p>Le solicitamos contestar las preguntas listadas a continuación de manera franca y consciente, marcando con una X la que considere adecuada para usted, señale solo una respuesta por pregunta. No existe respuesta correcta o incorrecta, lo que escriba es el resultado de su reflexión y la información es confidencial. Sus respuestas son privadas y no serán divulgadas a título personal, serán parte de un estudio general sobre el tema.</p>					
Tener en cuenta:					
T.D = TOTALMENTE EN DESACUERDO	A=EN ACUERDO				
D= EN DESACUERDO	T.A= TOTALMENTE DE ACUERDO				
N= NEUTRAL					
	T.D	D	N	A	T.A
1. Cuenta con la jornada justa y los tiempos para acabar las tareas					
2. Tiene autonomía para ejecutar sus tareas					
3. Considera que hay fallas y dificultades en la comunicación interna					
4. Siente que los superiores abusan de su autoridad					
5. Pone lo mejor de usted en la ejecución de las tareas					
6. La comunicación con la gerencia es buena					
7. Está satisfecho con las metas que le traza la organización					
8. La cantidad de dinero que le pagan corresponde al trabajo que realiza					
9. Recibe usted reconocimiento cuando realiza bien su trabajo					
10. Tiene aspiraciones de permanecer en la empresa					
11. Se ve en un trabajo mejor en otra empresa					
12. La relación con los compañeros de trabajo es buena					
13. Tiene información clara y precisa sobre las actividades que debe realizar					
14. Contribuyen las actividades de bienestar social a su satisfacción					
15. Su trabajo favorece la creatividad					
16. La limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo es la adecuada					

17. La empresa le da importancia a los aportes y opiniones que usted hace a la institución					
18. A la empresa le interesa su bienestar, fechas importantes y actividades de integración					
19. Se identifica con las tareas que lleva a cabo					
20. Las posturas que debe hacer para realizar el trabajo son adecuadas para su cuerpo					
21. Su cargo es vital para la empresa					
22. Considera que la comunicación con su jefe inmediato es buena					
23. Las cosas que quiere conseguir en la vida las puede desarrollar teniendo este trabajo					
24. La empresa paga todos los recargos que genera por concepto de trabajo de horas extras					
25. Su trabajo presenta retos permanentes e importantes					
26. El ambiente laboral de la empresa es bueno					
27. La cantidad de tareas que realiza en el trabajo lo cansa y estresa					
28. La inducción que recibió del cargo fue suficiente para su desempeño laboral					
29. El ritmo de trabajo al que está sometido es exagerado					
30. Las actividades que realiza son variadas					
31. Está satisfecho con el estilo administrativo de la Gerencia actual					
32. Con la experiencia adquirida en este trabajo puede ubicarse fácil en otro similar					
33. En otras empresas pagan mejor por el mismo trabajo que realizo en ésta					
34. Cree que su desempeño laboral es bien evaluado					
35. Es usted siempre informado sobre los resultados de su evaluación de desempeño					
36. Le corresponde el salario que recibe con su nivel de preparación					
37. Se requiere de experiencia y conocimiento para la realización de sus funciones					
38. Está conforme con los turnos asignados					
39. Su trabajo le representa satisfacción laboral					
40. La reinducción al cargo que he recibido ha mejorado su desempeño laboral					
41. Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares (vivienda, ascenso entre otras)					
42. Sus funciones exigen permanente atención y concentración					

43. Su trabajo requiere realizar diferentes operaciones y utilizar un gran número de habilidades y conocimientos					
44. Recientemente ha pensado en retirarse del trabajo					
45. Ha respondido usted adecuadamente a la delegación de responsabilidades por parte de sus superiores					
46. Los superiores escuchan y atienden sus requerimientos y necesidades					
47. Se aprecia en el producto final fácilmente el resultado de su trabajo					
48. Su centro laboral propicia condiciones de desarrollo y participación en las esferas culturales, recreativas y sociales					
49. La empresa le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo					
50. Está satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos locativos (iluminación, ruido, temperatura, humedad, ventilación) Elementos de trabajo (equipo de trabajo, papelería, uniformes, etc.)					

ANEXO N° 3

CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas
Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 25 de setiembre del 2018

Carta N° 2306-2018-DFPTS

Licenciada
PATRICIA AYVAR MENES
JEFE DE BIENESTAR SOCIAL
J&V RESGUARDO S.A.C
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Katherine Milagros ROJAS VILA**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 09-0012268, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Dr. ROBERIO GÓMEZ SALAS
Decano (a)
Facultad de Psicología y Trabajo Social


J&V RESGUARDO S.A.C
Patricia Ayvar Menes
Jefe de Bienestar Social

000000
Tel. 963418

Av. Prol. Tarma 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Aireo. 3304
E-mail: pso-coor@ug.edu.pe



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 23%

Date: lunes, octubre 15, 2018

Statistics: 3670 words Plagiarized / 15738 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional Satisfacción laboral en las áreas de atención al colaborador de la empresa J&V Resguardo SAC – Sede Breña Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por: Autor: Bachiller Rojas Vila Katherine Milagros Lima – Perú 2018