

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Satisfacción laboral en trabajadores de una Empresa  
Privada de Servicios Generales del Distrito de Lince

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Gabriela Denisse Ruíz Mesías

Lima – Perú

2018

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por el apoyo que me brindaron en toda esta etapa profesional. A mi hermana, por ser uno de mis ejemplos a seguir a lo largo de mi formación. A mi sobrina Rafaella, por enseñarme lo que es el amor verdadero.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios y a San Judas Tadeo, que me brindaron la fuerza para seguir adelante con mis metas a pesar de las adversidades. A todas las personas especiales que contribuyeron en la realización de este trabajo de investigación, por el apoyo y paciencia para conmigo.

## **PRESENTACIÓN**

Señores Integrantes del Jurado:

En llevar a cabo las normas establecidas N° 003-FPs y TS -2016 de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, entrego mi estudio de investigación, con el objetivo final de adquirir el Título Profesional en la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional, que se titula Satisfacción laboral en trabajadores de una Empresa Privada de Servicios Generales del Distrito de Lince, 2018.

Por lo cual me despido agradeciéndoles antemano por revisar y calificar mi investigación correctamente.

Gabriela Denisse Ruíz Mesías

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

### **CAPÍTULO I: Planteamiento y Formulación del Problema**

1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema principal	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación e importancia de la investigación	18

### **CAPÍTULO II: Marco Teórico Conceptual**

2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Internacionales	20
2.1.2. Nacionales	22
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Teoría de Maslow	24
2.2.2. Teoría de las Metas de Locke	25
2.2.3. Teoría de las Expectativas de Vroom	25
2.2.4. Teoría de Motivación – Higiene de Herzberg	26

2.2.5. Teoría de las Necesidades de McClelland	27
2.2.6. Teoría Factorial Empírico de 5 Factores Meliá y Peiró	27
2.2.7. Variables que Intervienen en la Satisfacción Laboral	29
2.2.8. Descripción de las dimensiones a evaluar dentro del constructo Satisfacción Laboral	29
2.3. Definiciones conceptuales	30
2.3.1. Satisfacción laboral	30
2.3.2. Dimensiones a evaluar dentro de la variable satisfacción laboral	30

### **CAPÍTULO III: Metodología**

3.1. Tipo y diseño de investigación	32
3.2. Población y muestra	32
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización	32
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	34
3.4.1. Ficha técnica	34
3.4.2. Estadística: índices de validez y confiabilidad	35
3.4.2.1. Índices de validez	35
3.4.2.2. Índices de confiabilidad	35
3.4.3. Descripción ECO 50	35
3.4.4. Interpretación del puntaje	36
3.5. Validez de ECO 50	38
3.5.1. Coeficiente de validez de Aiken (v)	38
3.5.2. Confiabilidad del instrumento	39
3.5.3. Estadísticos de Fiabilidad – Baremos	39

### **CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de los resultados**

4.1. Procesamiento de los resultados	40
4.2. Presentación de los resultados	40
4.3. Análisis y discusión de resultados	55
4.4. Conclusiones	58
4.5. Recomendaciones	59

## **CAPÍTULO V: Programa de Intervención**

5.1. Denominación del programa	60
5.2. Justificación del problema	60
5.3. Establecimiento de objetivos	62
5.4. Sector al que se dirige	74
5.5. Establecimiento de conductas problema/metás	74
5.6. Metodología de la intervención	75
5.7. Instrumentos/material a utilizar	77
5.8. Cronograma	77
5.9. Cronograma por semanas	86

## **Bibliografía**

## **Anexos**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable satisfacción laboral	33
Tabla 2. Modelo Factorial Empírico de 5 factores de J.L. Meliá y J.M. Peiró	37
Tabla 3. Baremos	39
Tabla 4. Estadísticos	41
Tabla 5. Media estadística descriptiva de los factores pertenecientes a la Satisfacción Laboral	41
Tabla 6. Satisfacción Laboral Global	43
Tabla 7. Satisfacción Laboral por dimensiones: Supervisión	45
Tabla 8. Satisfacción Laboral por dimensiones: Ambiente Físico	47
Tabla 9. Satisfacción Laboral por dimensiones: Prestaciones	49
Tabla 10. Satisfacción Laboral por dimensiones: Intrínseca por su Trabajo	51
Tabla 11. Satisfacción Laboral por dimensiones: Participación en la Toma de Decisiones	53



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de Satisfacción Laboral	44
Figura 2. Dimensión: Supervisión	46
Figura 3. Dimensión: Ambiente Físico	48
Figura 4. Dimensión: Prestaciones	50
Figura 5. Dimensión: Intrínseca por su Trabajo	52
Figura 6. Dimensión: Participación en la Toma de Decisiones	54

## **RESUMEN**

El presente estudio tiene como finalidad determinar el nivel de Satisfacción Laboral que predomina en los trabajadores de una Empresa dedicada al rubro de Servicios Generales en el distrito de Lince. Para ello, se utilizó el Cuestionario Escala de Comportamiento Organizacional - ECO 50, cuyo nombre original es S20/S23 de Meliá y Peiró, y el cual fue adaptado al Perú por Pereyra en el 2015. La presente investigación es de tipo descriptivo y diseño no experimental y fue aplicada a 46 trabajadores de dicha empresa.

Se puede concluir que el 8,7% de trabajadores, presenta un nivel de satisfacción laboral muy alto, mientras que un 60,9% presenta un nivel de satisfacción laboral muy bajo. De igual manera se obtuvieron resultados de los 5 factores que engloban la satisfacción laboral en el presente estudio, donde predominó un nivel Alto en el componente Ambiente Físico, y un nivel Muy Bajo en Toma de Decisiones.

Palabras claves: Satisfacción laboral, trabajadores, empresa, ambiente físico, toma de decisiones.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to determine the level of Labor Satisfaction that predominates in the workers of a company dedicated to the General Services sector in the district of Lince. To this end, the Organizational Behavior Scale Questionnaire - ECO 50, whose original name is S20 / S23 of Meliá and Peiró, was used and which was adapted to Peru by Pereyra in 2015. The present investigation is of a descriptive and non-design type experimental and was applied to 46 workers of that company.

It can be concluded that 8.7% of workers have a very high level of job satisfaction, while 60.9% have a very low level of job satisfaction. Likewise, results were obtained from the 5 factors that encompass job satisfaction in the present study, where a High level in the Physical Environment component predominated, and a Very Low level in Decision Making.

Key words: Job satisfaction, workers, company, physical environment, decision making.

## INTRODUCCIÓN

Los primeros estudios sobre satisfacción laboral aparecen con Hoppock, R. quien con la publicación del libro *Job Satisfaction*, brindó mayor importancia a la variable “Satisfacción Laboral”, donde sustenta que es uno de los resultados más importantes del trabajo en las personas. (Hoppock, 1935).

La satisfacción laboral, es “un factor que mide el grado de bienestar que un colaborador percibe de su centro de trabajo; esto se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización” (Boada & Tous, 1993).

Con respecto a la presente investigación, la satisfacción laboral puede definirse como un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo. Se trata de una pieza fundamental, no sólo en el plano personal sino también en la esfera de la empresa. (Martínez Caraballo, 2007).

Para que una empresa sea competitiva, es necesario que el cliente final se encuentre en el centro de sus objetivos, pero es en realidad, el trabajador quien va a ofrecer el producto o servicio y será quien tenga la capacidad de influenciar hacia una decisión positiva o negativa en cuanto al producto y retornar al establecimiento.

La presente investigación titulada *Satisfacción Laboral en trabajadores de una Empresa Privada de Servicios Generales del distrito de Lince*, es un estudio descriptivo de diseño no experimental. Este trabajo incluyó a trabajadores de distintas áreas de la empresa.

El objetivo general de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince., teniendo como elementos esenciales para la investigación los 5 factores que intervienen en la satisfacción laboral.

En el capítulo I, se describe la realidad problemática de cómo la satisfacción laboral puede afectar a las empresas y los trabajadores a nivel mundial y en la comunidad en donde se lleva a cabo el estudio.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, señalando los antecedentes nacionales e internacionales, así como también las bases teóricas de la investigación.

En el capítulo III, se explica la metodología de la investigación; la variable y la operacionalización, así como el tipo y diseño, la población y muestra, y las técnicas e instrumento de medición que se utilizó en este caso.

En el capítulo IV, se presenta la técnica de procesamiento de resultados, así mismo, las tablas con los resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo V, se desarrolla un programa de intervención psicológica, con el fin de realizar mejoras del nivel de satisfacción laboral dentro de la empresa materia de la presente investigación.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La satisfacción laboral se ha desarrollado con el paso del tiempo y ha demostrado su importancia a nivel mundial en el ámbito de todas las organizaciones, con la finalidad de que los colaboradores se sientan a gusto dentro de su lugar de trabajo y estos puedan responder a las nuevas exigencias que aparecen con el paso de los años. Las organizaciones deben generar ambientes confortantes, para lograr que sus trabajadores puedan sentirse satisfechos cumpliendo sus funciones y de esta manera influir en el aumento de la productividad de la empresa.

El actual entorno cambiante y competitivo exige a las organizaciones revolucionarse y asumir nuevos retos. Por tal razón, es de vital importancia contar con capital humano capaz de adecuarse a los cambios y lograr los objetivos de la organización. (Ontiveros, 2016)

La insatisfacción de cada colaborador puede contribuir de manera involuntaria en el deterioro de la imagen de la empresa, la calidad de sus productos y servicios, además de influir en la lentitud del crecimiento y el desarrollo organizacional, reduciendo los niveles de productividad y calidad, provocando de esta manera descontento en el cliente y hasta una posible pérdida para la empresa. (Hannoun, 2011)

La satisfacción laboral puede definirse como un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo. Se trata de una pieza fundamental, no sólo en el plano personal sino también en la esfera de la empresa. (Martínez Caraballo, 2007).

La importancia de estudiar la satisfacción en el trabajo no puede ser ignorada, ya que los costos de personal estiman una parte muy importante de los costos totales y la calidad de servicio que ofrecen las compañías. Por ejemplo, en una organización dedicada a la prestación de servicios la satisfacción en el trabajo de los empleados es tan importante como la satisfacción de los clientes, ya que ellos son la primera cara del servicio. Mientras más satisfechos estén con su trabajo y ambiente en el que se desempeñan, mejores serán los resultados para la organización.

En el mundo empresarial presente, cada vez más competitivo y globalizado, la gestión de intangibles resulta uno de los elementos claves de la gestión organizativa. Y, dado que el capital humano es uno de los intangibles más importantes, especialmente a la hora de valorar el crecimiento de la empresa, se convierte en fuente de ventaja competitiva a la que es necesario prestar una especial atención.

Es por ello que según el Ranking de Satisfacción Laboral realizado por el Instituto de investigación europeo International Survey Research (Sanchez, Fuentes, & Artacho, 2008), muestra como Dinamarca continua como el país con mayor grado de satisfacción laboral con un 66% seguido de Australia y Países Bajos con 65% y 64% respectivamente, cabe mencionar que Italia, Reino Unido y Hungría, se presentan como los países con menor nivel de satisfacción laboral dentro de la UE.

En general, los trabajadores europeos han manifestado niveles superiores ya que más del 80% se declaran satisfechos o muy satisfechos. En los últimos resultados arrojados en el año 2005, Dinamarca se sigue manteniendo como líder en los niveles de satisfacción laboral con un 93.4%, mientras que Reino Unido pasa a segunda posición con un 92.7% presentado un 39.7% de crecimiento con relación a la evaluación realizada en el año 1995. (Sanchez, Fuentes, & Artacho, 2008)

Una perspectiva de desarrollo profesional publicado por The Workforce View in Europa 2017 indica que El desarrollo profesional es un factor clave en el compromiso y la retención de empleados, de manera que es preocupante saber que casi un tercio (31%) de los trabajadores europeos afirman que su empresa no apoya muy bien su desarrollo profesional o no lo apoya en absoluto. Otros factores clave que impiden el desarrollo profesional son el favoritismo (7%), y la falta de oportunidades en la empresa actual (7%). Las compañías en Italia y España tienen los mayores problemas de favoritismo (12% y 11% respectivamente), mientras que los empleados españoles fueron los más propensos a considerar el entorno económico como una barrera, el doble de la media europea (8% frente al 4%). Por otro lado, es interesante observar que el 7% de los empleados en toda Europa dicen no tener interés alguno en su desarrollo profesional, cifra que llega a uno de cada seis (16%) entre los mayores de 55 años. La proporción de empleados que sostiene este punto de vista es particularmente alta en el Reino Unido y Alemania, donde el 13% de ellos está satisfecho con su nivel de desarrollo actual.

En Sudamérica se realizaron estudios por la International Labour Organization en

2000 y 2001 a través del People's Security Survey, a tres países (Chile, Argentina y Brasil) y dos europeos (Hungria y Ucrania) en el cual el cuestionario solicita respuesta en una escala de Likert de cinco puntos (de "muy insatisfecho" a "muy satisfecho") sobre seis dimensiones de trabajo: Salario, beneficios extra salariales, naturaleza del trabajo en sí, autonomía, posibilidades de promoción y oportunidades de ampliar las habilidades.

Los resultados muestran como la satisfacción laboral tiende a ser alta tanto en los países iberoamericanos como en las economías de transición europeas, Chile presenta el nivel más alto de satisfacción y Ucrania el más bajo. Sobre los seis aspectos consultados, los cinco países consideran la naturaleza del trabajo como el factor de mayor satisfacción, y los beneficios y el salario como los menos gratificantes.

El Instituto de Investigación The Indeed Hiring Lab, realizó un estudio en el 2016 a 35 países donde se analizó la satisfacción laboral encontrando que Colombia ocupa el primer lugar de satisfacción laboral mientras que en la última posición se ubica Japón, en caso de Europa, Dublín y Londres son las ciudades con mayor nivel de satisfacción laboral mientras que en Estados Unidos, Los Ángeles muestra la ciudad con mayor nivel de satisfacción laboral.

Los salarios se asocian a niveles superiores de satisfacción, aunque su influencia no es tan significativa como otros aspectos laborales: seguridad en el trabajo y confianza en el mantenimiento del empleo. En definitiva, el salario no es el determinante de mayor importancia sobre la satisfacción laboral.

Por otro lado, El Diario Gestión en el 2014 señala que en Perú el 45% de trabajadores no está conforme con la estabilidad laboral lo cual puede influenciar en su desempeño laboral, este estudio sostuvo que la razón de la insatisfacción era el clima laboral, el 53% manifestó que sus ideas no son tomadas en cuenta y el 42% indica que la comunicación con sus superiores es baja, sin dejar de mencionar que hay un 47% que no está de acuerdo con el salario e indican que es bajo.

El diario El "Comercio", expuso las Top 10 del ranking Perú Top 10.000 figuran entre empresas con mejor reputación, mejor clima laboral y con mayor equidad. Las empresas BCP, Backus, GyM, Antamina y BBVA Continental figuran en el Top 10 de Ranking Merco Empresas Perú en temas de reputación, así como en el ranking de compañías con más alta reputación de PwC y G de Gestión. América Móvil y Southern también figuran en ranking Merco Talento, pero no dentro del Top 10. Por otro lado,



Interbank y Supermercados Peruanos aparecen dentro del Top 10 de Great Place to Work. Para Lumberas, un elemento que obligará a las empresas a ser más estratégica en este campo será la llegada masiva de los millennials a la fuerza laboral.

A la fecha, esta población representa alrededor del 30% de colaboradores en las empresas, en promedio, dependiendo del sector. No obstante, múltiples estudios indican que en pocos años representarán alrededor del 70% de la fuerza laboral. Para estos trabajadores, según el estudio “3 Predictions for the Workplace Culture of the Future To Work”, hecho por GPTW, será clave que la empresa tenga un clima laboral que fomente la innovación y la creatividad, donde los organigramas hayan sido reemplazados por un liderazgo más horizontal, donde el objetivo no sea cumplir un horario sino un objetivo trascendental. Finalmente, los millennials exigirán empresas que destaquen por ética, responsabilidad social, impacto social y ambiental en la sociedad.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema Principal**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de supervisión, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince?

¿Cuál es el nivel del ambiente físico, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince?

¿Cuál es el nivel de prestaciones, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince?

¿Cuál es el nivel de la satisfacción por el trabajo, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince?

¿Cuál es el nivel de participación en la toma de decisiones en la empresa, como

factor de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Determinar el nivel de supervisión, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince.

Determinar el nivel del ambiente físico, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince.

Determinar el nivel de prestaciones, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince.

Determinar el nivel de la satisfacción por el trabajo, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince.

Determinar el nivel de participación en la toma de decisiones en la empresa, como factor de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince.

### **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

Cada integrante de toda organización es pieza fundamental para lograr el éxito de la misma, ya que son ellos los encargados de cumplir con cada objetivo trazado.

La presente investigación sobre satisfacción laboral, buscar conocer cómo influye esta variable en de la productividad de cada organización, para poder contribuir con su desarrollo, además de otorgar información relevante en este ámbito que para los psicólogos se vuelve cada vez más importante.

Esta investigación es importante ya que permite resaltar la importancia en el

desarrollo de cada colaborador dentro de una organización, además esta investigación muestra que cada trabajador también se ve influenciado por otros aspectos de su vida, tales como, el área personal, familiar y profesional, convirtiéndose en un foco de estudio para los colegas de todas las áreas y en más énfasis, para los organizacionales.

Como resultado de esta investigación también beneficiaremos a cada colaborador de la empresa en la cual se aplicará el instrumento, puesto que se podrá mejorar la satisfacción laboral mediante diversas estrategias. Contribuirá a planificar a través de estrategias la mejora de satisfacción laboral de los empleados. Todas las organizaciones esperan resultados positivos de sus empleados, pero muchas veces no conocen lo que ellos esperan de la empresa para la cual trabajan, lo cual podría llevar a generar acciones positivas o negativas que afecten la productividad de cada uno de ellos, sin generar crecimiento de la empresa.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1 Antecedentes**

##### **2.1.1. Internacionales**

Pablos (2016) llevó a cabo el “Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres” en España. En donde se planteó como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral que trabajan en los hospitales de las ciudades mencionadas. Dicha confirma que cuanto mayor es el tiempo trabajado en el mismo lugar, mayor es el estrés presente en el trabajador, además de reflejar que la satisfacción en el trabajo está relacionado a otras variables como son la percepción del ámbito de trabajo, las condiciones ambientales, condiciones de infraestructuras y recursos.

Frías (2014) realizó una investigación sobre el “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, la presente se orientó a identificar y describir los principales componentes que llevan a los profesionales jóvenes a permanecer más tiempo en las empresas en las que trabajan. A partir de esta investigación se concluye que pese a que los jóvenes suelen buscar trabajos que los hagan sentir importantes, los enorgullezca, donde el compromiso laboral sea alto, esto no asegura la permanencia de ellos dentro de las organizaciones, ya que buscan un desarrollo profesional dentro de su ámbito de trabajo para poder sentirse seguros y recompensados.

Polanco (2014) desarrolló una investigación sobre “El Clima y la Satisfacción laboral en los adolescentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés” en Honduras. Dicha investigación tomó como muestra 150 docentes de un centro educativo. Teniendo como resultado que el clima laboral influye en la satisfacción, mediante su influencia emocional con respecto a los satisfactores e insatisfactores laborales, lo cual influye no solo en el desempeño de los docentes sino en la calidad educativa ofrecida hacia los estudiantes. Esta investigación también reflejó que el clima laboral y la satisfacción se ven impactadas por las relaciones humanas presentes en la institución en donde

se tomó la muestra.

Zavala (2014) realizó una investigación sobre la “Motivación y Satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” en donde los resultados arrojados por el instrumento de medición muestran que, la población de estudio refleja niveles de motivación y satisfacción laboral altos o muy altos. El único caso en el esta investigación encontró diferencias significativas fue en el caso de la variable independiente, antigüedad en la empresa. Sin embargo, este resultado debió tomarse con ciertas reservas, pues la organización en la cual se realizó el estudio se encontraba en expansión y la mayoría de los colaboradores no contaban con más de 3 años de antigüedad (lo que representaba más del 75% de la muestra). Además, esta investigación mostró que debido a la juventud de las personas que conformaban la muestra (más del 77% de los encuestados eran menores de 30 años), se debía resaltar la importancia de contar con estrategias de retención de talento, motivación y satisfacción de los empleados, pues era el grupo poblacional que más se involucraba en actividades de búsqueda de trabajo, a pesar de que contaran con un empleo estable.

Güell en el (2014) desarrolló una investigación titulada “Estudio de la satisfacción laboral de los maestros”, donde la investigación tuvo como finalidad analizar la satisfacción laboral presente en los docentes de la Universidad Internacional de Cataluña, además de aportar algunas propuestas de mejora para ellos. Esta investigación nos indicó que un 57% de docentes evaluados se encuentran satisfechos con su trabajo, dentro de este porcentaje de maestros las edades oscilan entre los 22 y 35 años y cuentan con menos de diez años de experiencia. La investigación nos permitió conocer, además, dos tipos de perfiles distintos de aquellos docentes evaluados. Los satisfechos que cuentan con una opinión media respecto a su remuneración, al reconocimiento social, al sistema educativo y al nivel de estrés que siente, así como una opinión positiva de la formación que ha recibido. Por otro lado, los insatisfechos que cuentan con una opinión baja de su remuneración, del reconocimiento social, una opinión negativa respecto al sistema educativo, así como del nivel de estrés que percibe muy alto, y una opinión media respecto a la formación inicial que tuvieron.

### **2.1.2. Nacionales:**

Alva y Juárez (2014) realizaron una investigación sobre la “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo – 2014”, en donde se obtuvieron los siguientes resultados, en promedio existe un nivel medio de desempeño laboral (43.24%), lo cual se debe fundamentalmente, a que la empresa no brinda las condiciones adecuadas para el trabajo, las promociones y la línea de carrera. La organización no le da valor a la labor realizada, además de no proporcionar los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Por lo cual proponen estrategias para mejorar la satisfacción como comprender los incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para que de esta manera se pueda mejorar la relación entre los jefes y colaboradores, además de capacitaciones para potenciar las habilidades de los colaboradores y fomentar una mejor comunicación interna.

Quispe (2015) elaboró una investigación sobre el “Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”, siendo el propósito de la investigación establecer la relación entre el clima organizacional y satisfacción dentro la Asociación elegida, lo cual fue comprobado, ya que luego de que los resultados fueran sometidos al coeficiente de Spearman estos evidenciaron una correlación de 0.652, lo que significa que existe una relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral dentro de la Asociación en donde se realizó la investigación.

Idrogo, M & Campos, R. en el (2016), presentó una investigación sobre el “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo, 2016”, en donde se obtuvo como resultado que luego del análisis de la satisfacción laboral en la empresa agrícola de estudio, la mayor parte de los empleados se encuentran insatisfechos (60%), además de demostrar que, dentro de la muestra, la edad influye en la percepción del trabajador hacia el puesto donde labora, ya que las personas entre 20 a 30 años mostraron mayor insatisfacción (50%) que los de 31 a 45 años (47%).

Rosales en el (2015) elaboró una investigación sobre “Satisfacción laboral y

satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana”, dicha investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, con la finalidad de determinar las características laborales que deberían estar presentes en el trabajo para lograr el bienestar de las personas. Por ello, se utilizó escalas que miden la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, estas fueron aplicadas a 90 trabajadores de una institución del rubro de salud de Lima Metropolitana. La investigación trajo consigo correlaciones positivas entre la satisfacción con la vida y la satisfacción en el trabajo, dichos resultados se tornan importantes porque aportan definiciones de elementos laborales que deben estar presentes en el trabajo para respaldar el bienestar de la persona y con ello favorecer adicionalmente el beneficio organizacional.

Oscoco en el (2015), realizó una investigación para poder “Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización”, la investigación tomó como referencia los resultados de evaluaciones aplicadas a 20 trabajadores en una encuesta mensual de desempeño, se tomaron en cuenta los resultados promedios de los tres últimos meses dentro de la organización, además de aplicar programas sociales. Esta investigación concluyó que los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la satisfacción laboral. De la misma forma se pudo evidenciar, con la aplicación de dos programas de responsabilidad social, la mejora en la calidad de vida y el aprendizaje de nuevas habilidades, así como la mejora en el clima laboral, la motivación y el sentido de pertenencia.

## **2.2 Bases Teóricas**

La satisfacción laboral se investiga desde diversos campos como la Psicología y la Sociología y ha sido definida de diversas maneras, considerada desde el inicio como “el estado emocional o afectivo de las personas hacia su trabajo”. (Davis & Newstrom, 1999).

La satisfacción laboral, definida como el grado en que la persona siente agrado por su empleo, tiene ocurrencia en el bienestar de cada persona e incluso en la satisfacción en la vida del trabajador. (Judge y Hulin, 1993 y Spector, 1997).

La satisfacción laboral es definida como "...un estado emocional placentero, resultado de la propia percepción del sujeto en su centro laboral". Identificando de esta manera nueve dimensiones: satisfacción con el trabajo, con el salario, promociones, reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, y con la empresa y la dirección. (Locke, 1976)

Para Boada & Tous (1993), la satisfacción laboral, es entendida como un factor que determina el bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, además de estarse convirtiendo en un problema central dentro de las organizaciones. De esta manera, además, es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés.

### **2.2.1. Teoría de Maslow**

Según Chiang (2010), la teoría de Maslow ha ejercido mucha influencia sobre la motivación laboral en las empresas. La aceptación de la orden jerárquica establece el nivel de motivación de los miembros de la organización con la finalidad de atender las necesidades básicas que no son satisfechas. Esta teoría pretende resaltar los valores y orígenes de la motivación injustamente ignorados y por otro lado, propone un modelo claro y universal de la estructura de las necesidades. (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010).

Ante ello, Maslow (1971) propone una pirámide que identifica las necesidades de las personas de acuerdo a niveles, esto es utilizado en la actualidad por diversos sectores. Este autor plantea que las necesidades más básicas se encuentren en la parte inferior de la pirámide, y las más complejas en la parte superior. Para Maslow, esta pirámide es un primer intento de clasificar las motivaciones de las personas y comprender su relación con la conducta.

Según Maslow, estas necesidades se dividen en 5:

**Necesidades fisiológicas:** Están incluidas las necesidades de dormir, comer, respirar, beber, eliminar deshechos corporales, necesidad de tener abrigo y de evitar el dolor. Todos estos son vitales para la supervivencia de cada ser humano en su ambiente, y para Maslow deben cumplirse estas para lograr satisfacer las más complejas.

**Necesidades de seguridad:** Estas incluyen la seguridad física a nivel laboral, de ingresos financieros, recursos familiares, etc. Estas necesidades se encuentran en el



segundo nivel, ya que, si bien son esenciales, las primeras son prioritarias para la subsistencia.

**Necesidades de afiliación:** Estas necesidades son menos básicas, ya que se busca pertenecer a un grupo social y obtener sentimiento de filiación con respecto a ellos, a nivel personal, familiar, laboral, etc.

**Necesidades de reconocimiento:** En esta división aparece la autoestima, porque es el primer reconocimiento de la persona hacia lo que realiza. Esto incluye las necesidades de reconocimiento, logro, independencia, etc.

**Necesidades de autorrealización:** En la cima de la pirámide, se encuentran las necesidades de autorrealización, las más complicadas de cumplir, dentro de ellas se encuentran, el desarrollo espiritual, ayuda hacia los demás. (Maslow, 1971)

### **2.2.2. Teoría de las metas de Locke**

Locke (1976), es uno de los autores más importantes de la satisfacción laboral, por tanto, su teoría es una de las más utilizadas, ya que, relaciona más conceptos y es aplicable a más campos de investigación y la precisa como "...un estado emocional placentero, resultado de la propia percepción del sujeto en su centro laboral". Este modelo tiene como meta incrementar la eficiencia, eficacia y desempeño de los empleados de una empresa mediante la motivación de los empleados mediante recompensas.

Locke propone que mientras más difícil sea la meta, la persona trabajará más para poder alcanzarla. Esta teoría tiene dos características, el objetivo y la intensidad de la meta, el primero se refiere a lo que se quiere lograr y el segundo se refiere a los elementos físicos y mentales con los que se cuenta y los que se necesita para alcanzar el objetivo.

La satisfacción laboral está compuesta por varias dimensiones según este autor, en las que figuran las tareas pendientes, el salario, las oportunidades de ascenso y la relación con el entorno. (Locke, 1976)

### **2.2.3. Teoría de las Expectativas de Vroom**

Según Chiang (2010), la teoría de Vroom refiere que la satisfacción de la conducta humana y laboral depende de la posibilidad de que un determinado comportamiento conduzca a unos determinados resultados. El hombre ante cualquier conducta tiene

determinadas expectativas en relación a los resultados que se le asocian. En consecuencia, selecciona, entre los diversos comportamientos posibles, aquellos cuyos resultados en función a sus expectativas, le proporcionan el máximo de satisfacción.

Las personas motivadas perciben las metas e incentivos que reciben como propios. Para poder analizar la motivación, primero se debe conocer los objetivos de la organización y cuan alineados estén los trabajadores a ellos, es decir, cuáles son los recursos con los que se cuenta para avanzarlo. Esta teoría engloba tres elementos: expectativa, que se define como la relación entre el esfuerzo y el desempeño; fuerza: definido como el grado en que el individuo se desempeña para lograr el objetivo deseado; valencia: es lo interesante que puede resultar al incentivar, la importancia que el individuo le asigne a la recompensa. (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010)

#### **2.2.4. Teoría de Motivación – Higiene de Herzberg**

Esta teoría fue elaborada por Frederick Herzberg (1959), en la cual propone que todas las personas tienen un nivel de rendimiento diferente en función a la satisfacción que perciban en el ambiente donde se desenvuelven, es decir, si una persona se siente insatisfecha en su lugar de trabajo su nivel de rendimiento será menor que si estuviera satisfecha.

Este autor propone que las motivaciones pueden ser categorizadas en dos factores, los factores de Higiene y los factores de Motivación:

**Factores de Higiene:** referidos a factores extrínsecos, es decir, al ambiente que lo rodea y a las personas que lo rodean, esto incluye las condiciones laborales en que se desempeña el trabajo, todas estas condiciones están ajenas al control del trabajador puesto que, las maneja directamente la empresa. Dentro de este factor, se encuentran los beneficios e incentivos que brinde la empresa para hacer el ambiente de trabajo óptimo, ya que tradicionalmente el empleo es considerado como una actividad desagradable para las personas, y este factor básicamente se encarga de generar mayor productividad y utilidad en la empresa.

**Factores de Motivación:** referido a los factores intrínsecos, es decir con lo que siente el trabajador en relación a sus tareas, o a su ambiente de trabajo. Este factor, está en total control de la persona puesto que es una autoevaluación y percepción de

las acciones que realiza; los sentimientos de crecimiento personal y laboral, autorrealización, tienen que ver estrictamente con este factor. Asimismo, los sentimientos de las personas con respecto a asumir mayores responsabilidades, ser merecedores de una promoción y tener independencia laboral también se encuentran dentro los factores de motivación. (Herzberg, 1959).

### **2.2.5. Teoría de las Necesidades de McClelland**

McClelland (1961), propone una teoría en la que las personas poseen necesidades específicas que se van adquiriendo y moldeando a lo largo de su vida.

La satisfacción según este autor, depende de tres necesidades predominantes y ello condiciona nuestra forma de ser: Necesidades de logro, referido al éxito que se espera obtener, a la capacidad de conseguir metas y ser reconocidos por ello. Las personas que tienen esta necesidad como su prioridad, les gusta arriesgarse y prefieren trabajar solos o con personas que tengan esta necesidad como prioridad también; necesidades de afiliación: que es lo referente a sentirse parte de un grupo humano, de ser aceptado por ellos y ser queridos. Este tipo de necesidad está conformada por personas que son solidarias, pacíficas y conformistas. Se espera que esta clase de personas sean más sociales que la media y que busquen desarrollar relaciones personales; necesidades de poder: esta es la necesidad de tener el control sobre nosotros mismos o sobre lo que rodea, también se podría entender como la necesidad de influir sobre las personas que están en el entorno cercano. Este tipo de persona buscará siempre las oportunidades para poder liderar grupos en todas las esferas. (McClelland, 1961)

La ventaja de esta teoría es la explicación simple de las necesidades de las personas y toma en cuenta que la escala de valores en cada persona es diferente en mayor o menor medida.

### **2.2.6. Modelo Factorial Empírico de 5 factores Meliá y Peiró (1998)**

Este destacado modelo se realizó ante la necesidad de evaluar distintas poblaciones con un instrumento que sea capaz de ser confiable y válido de manera general, y diseñaron estas herramientas que evalúan la satisfacción laboral de forma global y a la vez específica y que pueda aplicarse a diversas organizaciones de distintos rubros con un ámbito de aplicación que fuera amplio. Esta herramienta de

medición logra conseguir un índice global y específico de las distintas facetas de la satisfacción laboral.

Según estos autores, la satisfacción laboral se refiere a la actitud o al conjunto de actitudes positivas desarrolladas por la persona hacia su área de trabajo, su entorno, y todo lo que conlleva ese ambiente de manera general o específica. (Melia & Peiro, J.M., 1998).

Meliá y Peiró, desarrollaron diversos instrumentos de evaluación para la medición de la satisfacción laboral, S4/82, S10/12, S21/26 y el cuestionario S20/23, el cual es un instrumento de 23 ítems, que contiene ítems sobre comportamiento organizacional que evalúa la satisfacción laboral en 5 dimensiones y que está organizado en una escala Likert de siete opciones graduales. El S4/82 evalúa 6 dimensiones, pero entre las limitaciones observadas se encontró la extensa longitud del cuestionario y el desgano generado al completarlo, llevando además una gran cantidad de respuestas en la casilla indiferente. Es así que los autores desarrollan el S20/23 luego de un proceso de análisis y selección de ítems.

En dicho cuestionario, se evalúan 5 dimensiones:

**Satisfacción en la supervisión:** Esta primera dimensión hace referencia a la proximidad y a la frecuencia de la supervisión, a las relaciones con las personas de cargos superiores y a la percepción del entorno con respecto al trabajo con sus jefes.

**Satisfacción en el ambiente físico:** Referido al entorno físico, es decir, al espacio de trabajo, la limpieza, la higiene, la temperatura y la ventilación, todo aquello que se encuentre en el lugar físico de trabajo.

**Satisfacción de las prestaciones:** Está referido al grado de satisfacción con respecto a los salarios percibidos, las oportunidades de promoción y a las oportunidades de formación, de desarrollo.

**Satisfacción intrínseca por su trabajo:** Hace referencia a las satisfacciones propias del trabajo, objetivos cumplidos, posibilidad de realizar aquello que más agrada.

**Satisfacción en la participación en la toma de decisiones:** Se refiere al grado de satisfacción con la participación en equipo, a la percepción de que las ideas sean valoradas dentro de un área de trabajo. (Melia & Peiro, J.M., 1998)

En Perú, específicamente en el Callao se realizó una adaptación de este

instrumento obteniéndose un Alpha de Crombach de .921 como índice general, además para el proceso de validación se utilizó el criterio de jueces, llegando al índice de 1.0, lo cual indica que, este es un instrumento confiable y válido para su uso.

Del mismo modo que en la investigación original, este instrumento es utilizado para personas entre 18 y 70 años que deben contar con tres meses como mínimo laborando en una empresa y como criterio de exclusión están la omisión de datos de identificación (edad y sexo), o la omisión de alguna respuesta y si hay demasiadas dudas al responder. El tiempo de aplicación es de aproximadamente 15 min. (Pereyra, 2015).

### **2.2.7. Variables que intervienen en la satisfacción laboral**

A través de numerosas investigaciones se han reportado diferentes variables que intervienen en la satisfacción laboral, donde se pueden incluir las siguientes:

Según Peiró (2003), son 2 grupos de factores que determinan la satisfacción laboral, los factores intrínsecos del trabajo como remuneración, autonomía, promoción, condiciones y los agentes implicados como el propio trabajador, los supervisores, la empresa en sí. (Peiro, Psicología de la Organización, 2003)

Según Loitegui (1990), las variables que intervienen en la satisfacción laboral provienen del mismo puesto de trabajo como autonomía, promoción retribución, variables que provienen del mismo trabajador como responsabilidad, interés, situación familiar, y variables que provienen del resultado de la interacción de la empresa, estructura, clima, y estilo de mando. (Loitegui, 1990).

Según Gamero Buron (2005) sostiene que entre los factores personales que pueden afectar estaría la edad, el resultado más usual es que los asalariados de mayor están normalmente más satisfechos que los asalariados jóvenes, y que las mujeres están más satisfechas con sus trabajos que los hombres.

### **2.2.8. Descripción de las dimensiones a evaluar dentro del constructo satisfacción laboral**

La presente investigación tomará el modelo factorial de Melia y Peiró en el test ECO 50 adaptado en el Perú que mide la satisfacción laboral global y en 5 dimensiones que se describen a continuación: Supervisión, que evalúa cómo se encuentra el trabajador con respecto a sus relaciones con sus jefes o supervisores y

el apoyo que reciben de ellos; ambiente físico que evalúa el entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo; prestaciones que se refiere a la forma en que las organizaciones cumplen sus convenios, el salario, oportunidades de promoción o capacitación; intrínseco se refiere a las satisfacciones y oportunidades que el trabajo da por sí mismo, en que agrada o en que destaca, abarca también los objetivos y metas a alcanzar; y la dimensión de participación que involucra las decisiones del grupo de trabajo al cual pertenece o a la misma tarea. (Pereyra, 2015).

## **2.3 Definiciones conceptuales**

### **2.3.1 Satisfacción Laboral**

Muñoz Adánez, (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivismo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Florez (1992), define a la satisfacción laboral como la manera en cómo se siente el sujeto en su ambiente laboral, de manera general esto involucra la relación con sus compañeros, con sus jefes, los beneficios, los aspectos remunerativos, la infraestructura de su lugar de trabajo, las oportunidades de promoción de empleo, etc. Todo lo que el sujeto puede esperar es en base a sus propias creencias, valores y sus expectativas acerca del empleo.

Para Blum (1976) (cit. por Loitegui 1990), los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy relacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar iguales; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas.

La satisfacción laboral según Robbins (2009) “es la percepción general de un empleado hacia su centro de labores, ya que ello no solo son las funciones que realiza, si no los incentivos, comunicación con sus compañeros y jefes, costumbres laborales, etc.” (Robbins, 2009)

### **2.3.2. Dimensiones a evaluar dentro de la variable Satisfacción Laboral**

Para el presente trabajo de investigación se tomará el modelo factorial de Melia y Peiró en el test ECO 50 adaptado en el Perú que mide la satisfacción laboral global

y en 5 dimensiones que se describen a continuación: Supervisión, que evalúa cómo se encuentra el trabajador con respecto a sus relaciones con sus jefes o supervisores y el apoyo que reciben de ellos; ambiente físico, que evalúa el entorno y el espacio en el lugar de trabajo; prestaciones, que refiere a la forma en que las organizaciones cumplen sus convenios, el salario, oportunidades de promoción o capacitación; intrínseco, referido a las satisfacciones y oportunidades que el trabajo da por sí mismo, en que agrada o en que destaca, además de los objetivos y metas a alcanzar; y la participación que involucra las decisiones del grupo de trabajo al cual pertenece o a la misma tarea. (Pereyra, 2015).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptivo, ya que busca describir situaciones y eventos, es decir, como se manifiesta un determinado fenómeno. No necesita observar a los sujetos estudiados durante un periodo de tiempo. (Hernández S., Fernández C. & Baptista L; 2006)

De la misma forma, utiliza un diseño de investigación no experimental, ya que se basa en la observación de los individuos en su ambiente natural, no se relacionan variables para poder manipularlas. (Hernández S., Fernández C. & Baptista L; 2006) Se realiza en un momento preciso en el cual se realiza la medición.

#### **3.2. Población y muestra**

La población del presente estudio, está conformado por 46 individuos, tomándose a la totalidad de empleados dentro de las 3 áreas de muestra seleccionada. Esta muestra censal está conformada por empleados de ambos sexos, 24 hombres y 22 mujeres, entre los 20 y 50 años de una empresa dedicada al rubro de servicios generales en el distrito de Lince, repartidos en sus oficinas ubicadas en el distrito ya mencionado.

#### **3.3. Identificación de la variable y su operacionalización**

La variable de la presente investigación es la “Satisfacción Laboral” que tiene como propósito, detectar los elementos funcionales y disfuncionales que estén afectando el comportamiento de los empleados en la empresa materia de la presente investigación.



**Tabla 1***Operacionalización de Variable Satisfacción Laboral*

Definición Conceptual	Dimensiones	Ítem	Indicadores	Escala Likert
Actitud o un conjunto de actitudes positivas desarrolladas por la persona hacia su área de trabajo, su entorno, y todo lo que conlleva ese ambiente de manera general o específica. (Melia & Peiro, J.M., 1998)	Supervisión	6	Percepción de relaciones interpersonales con supervisores Percepción de supervisión hacia el propio trabajo. Nivel de apoyo recibido La igualdad y justicia que recibe de su empresa.	(1) Muy Insatisfecho (2) Bastante insatisfecho (3) Algo insatisfecho
	Ambiente	5	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo La temperatura de su local de trabajo El Entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	(4) Indiferente (5) Algo Satisfecho (6) Bastante Satisfecho
	Prestaciones	5	El salario que recibe El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones. Las oportunidades de formación y promoción que ofrece la empresa	(7) Muy satisfecho
	Intrínseca	4	Las satisfacciones que le produce su trabajo. Las oportunidades que le ofrece el trabajo Los objetivos, metas y	

			tasas de producción que debe alcanzar	
	Participación	3	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su área Participación en las decisiones de su departamento o sección Participación en las decisiones de su grupo de trabajo.	

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de evaluación y diagnóstico (Pereyra Q, 2015)

La recolección de datos será a través del cuestionario ECO-50 que evalúa el nivel de satisfacción laboral, esta evaluación puede aplicarse a nivel individual o grupal. El tiempo promedio que implica el llenado del cuestionario es de 10 a 15 minutos en cualquiera de sus aplicaciones. La escala de satisfacción laboral está formada por 23 ítems agrupados en 5 áreas: supervisión, ambiente físico, prestaciones, intrínseca y participación.

#### 3.4.1. Ficha Técnica (Pereyra Q, 2015)

- Nombre original: Cuestionario S20/S23 (1998).
- Nombre Adaptado: Escala de Comportamiento Organizacional 50 - Satisfacción Laboral (ECO 50).
- Autores originales: José Luis Meliá y José María Peiró.
- Procedencia: Universidad de Valencia – España.
- Adaptación Peruana: José Luis Pereyra Quiñones.
- Año de rediseño: 2015
- Administración: Individual o Colectiva
- Duración: Libre culminación, 10 minutos aproximadamente, aplicable en una sola sesión.
- Número de ítems: 23

- Sustento teórico: Teoría factorial de la satisfacción laboral Modelo factorial empírico de 5 factores de J. L. Meliá y J. M. Peiró (Cuestionario S20/23).
- Dirigido a: Jóvenes y adultos a partir de 18 años que trabajan en una empresa.
- Puntuación: Calificación informatizada.
- Significación: Evalúa la satisfacción laboral y sus cinco dimensiones.
- Tipificación: Baremos con percentiles peruanos.
- Forma de administración: Lápiz y papel
- Materiales: Un CD que contiene software para su calificación grupal informatizada en Excel.
- Tipo de Calificación: Informatizada
- Evaluación: Evalúa cinco dimensiones de la satisfacción laboral:
  - Satisfacción de la Supervisión
  - Satisfacción del Ambiente Físico
  - Satisfacción de las Prestaciones
  - Satisfacción Intrínseca por su Trabajo
  - Satisfacción en la Participación en la Toma de Decisiones
- Finalidad: Evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores de una organización en general y en cada área de trabajo, en sus aspectos negativos y positivos.

### **3.4.2. Estadística: Índices de validez y confiabilidad**

#### **3.4.2.1. Índices de validez**

Se obtuvo la validez con el criterio de jueces. Mediante el Coeficiente de Validez de Aiken se procesaron los acuerdos y desacuerdos de los jueces llegando al índice de 1.0.

#### **3.4.2.2. Índices de confiabilidad:**

El Alfa de Cronbach y se obtuvo un índice global de .921.

#### **3.4.3. Descripción ECO 50:**

El ECO 50 mide los niveles de satisfacción laboral que integran las dimensiones centrales del comportamiento organizacional laboral.

Consta de 23 ítems que, están expresados de manera afirmativa, son valorados de forma directa, esto quiere decir que los puntajes son tomados tal cual lo expresa el evaluado. El puntaje de cada dimensión se obtiene sumando los ítems que le corresponden, por otro lado, el puntaje global se obtiene sumando los puntajes directos de las 5 dimensiones, vale decir todos los ítems.

#### 3.4.4. Interpretación del puntaje

Según Pereyra, para la interpretación de los resultados del test ECO 50 se necesita una comprensión general del usuario sobre las teorías de satisfacción laboral, este autor indica que los componentes que conforman la definición de satisfacción laboral son el afectivo, cognitivo y conductual. Cuando esto ocurre es fácil interpretar los resultados.

Los puntajes del ECO 50 utilizan la baremación con percentiles obteniéndose seis tablas distintas.

Para la S-Supervisión un promedio 32,76 y una D.E de 5, 025

Para la S-Ambiente Físico un promedio 26,42 y una D.E de 5,512

Para la S-Prestaciones un promedio 24,73 y una D.E de 5,000

Para la S-Intrínseca por su trabajo un promedio 22,04 y una D.E de, 061

Para la S-participación en toma de decisiones un promedio 15,98 y una D.E de 2,663

Para la S-Global 121,94 y una D.E de 16,594

#### Fórmulas Psicométricas

Dimensión Supervisión:	
(513 + 514 + 515 + 516 + 517 + 518)	= S-Superv.
Dimensión Ambiente Físico	
(506 + 507 + 508 + 509 + 510)	= S-Amb
Dimensión Prestaciones:	
(504 + 511 + 512 + 522 + 523)	= S-Prest
Dimensión Intrínseca:	
(501 + 502 + 503 + 505)	= S-Intrin
Dimensión Participación	
(519 + 520 + 521)	= S-Partic

## Satisfacción Global

Suma de todos los ítems

### Pautas para interpretar los puntajes percentiles

#### Pautas de Interpretación

10	Satisfacción muy baja
20	Satisfacción baja
30	Satisfacción baja
40	Satisfacción promedio baja
50	Satisfacción promedio
60	Satisfacción promedio alta
70	Satisfacción alta
80	Satisfacción alta
90	Satisfacción muy alta

Tabla 2

*Modelo factorial empírico de 5 factores de J.L. Meliá y JM. Peiró*

Supervisión	Se refiere a la manera en cómo los superiores evalúan a los trabajadores en sus funciones, a la supervisión que los trabajadores reciben, al soporte que reciben, las relaciones que mantienen entre ellos y al trato que reciben por parte de la empresa.
Ambiente Físico	
Prestaciones	Se relaciona a como la organización cumple sus acuerdos, la manera en que da la negociación, el sueldo, las oportunidades que tienen para recibir capacitación y preparación.
Intrínseca	Este aspecto se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, a las oportunidades que ofrecen el trabajo de poder hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, así como las metas y producción a alcanzar.
Participación	Se relaciona con las oportunidades que tienen los trabajadores de poder participar en las decisiones de aspectos de sus funciones.

### 3.5. Validez de ECO 50

La Escala ECO 50, obtuvo la validez con el criterio de jueces o expertos. Con el coeficiente de validez de Aiken se procesaron los acuerdos y desacuerdos de los jueces llegando al índice de 1.0, obteniendo un nivel de validez de Muy Bueno.

#### 3.5.1. Coeficiente de validez de Aiken (v)

Es un procedimiento matemático, por el cual se cuantifican los acuerdos que tienen los jueces.

Los valores que se utilizan como criterio de medida van de 0 a 1. Los coeficientes obtenidos (V) son mejores cuando su valor es más elevado.

Se usa este coeficiente cuando los jueces usan una escala dicotómica (Si – No).

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Según esto:

S = número de acuerdos

n = número de jueces

C = número de valores con el cual se trabaja en la escala

Valores	Niveles de Confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72, a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

### 3.5.2. Confiabilidad del Instrumento

El ECO 50 obtuvo la confiabilidad por el Alfa de Cronbach llegando a un índice .915 que es considerado como excelente para Cabanillas (2004).

### 3.5.3. Estadísticos de Fiabilidad - Baremos

Alfa de Cronbach	No. de elementos
, 915	23

Tabla 3

*Baremos*

S-Su		S-Amb		S.Prest		S-Intr		S-part		GLOBAL			
Pc	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Pc
<b>10</b>	6	25	5	18	5	18	4	19	3	11	23	104	<b>10</b>
<b>20</b>	26	28	19	22	19	21	20	20	12	12	105	110	<b>20</b>
<b>30</b>	29	31	23	25	22	23	21	21	13	14	111	116	<b>30</b>
<b>40</b>	32	32	26	26	24	24	22	22	15	15	117	119	<b>40</b>
<b>50</b>	33	33	27	28	25	25	23	23	16	16	120	123	<b>50</b>
<b>60</b>	34	34	29	29	26	26	24	24	17	17	124	126	<b>60</b>
<b>70</b>	35	36	30	30	27	27	25	25	18	18	127	130	<b>70</b>
<b>80</b>	37	37	31	31	28	28	26	26	19	19	131	134	<b>80</b>
<b>90</b>	38	42	32	35	29	35	27	28	20	21	135	161	<b>90</b>

## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Procesamiento de los resultados

Los resultados se procesaron en el programa computarizado de ECO-50 Satisfacción Laboral de José Luis Pereyra y luego en SPSS. Se procedió a agrupar los resultados por cada dimensión analizada, para luego obtener la estadística descriptiva obteniendo la frecuencia, el porcentaje y la media. Se presenta utilizando tablas y figuras respectivas.

Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor máximo y mínimo.

Media aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

#### 4.2 Presentación de los resultados

El estudio realizado a 46 trabajadores (24 hombres, 22 mujeres) de una empresa del rubro de servicios generales, dividida en 3 áreas, cuyas edades se encontraban entre los 20 y 50 años, se realizó para determinar el nivel de satisfacción laboral de sus empleados con los siguientes resultados:

**TABLA 4**

#### Estadísticos

Puntaje Global		Total
N°	Válido	46
	Perdidos	0
Media		102,11
Mínimo		57
Máximo		142



Una media de 102.11 se clasifica como “Normal”.

Una valorización de 57 se clasifica como “Deficiente”

Un valor máximo de 142 se clasifica como “Excelente”

## **TABLA 5**

Media estadística descriptiva de los factores pertenecientes a la Satisfacción Laboral, podemos observar los siguientes resultados:

### **Estadísticos**

		D1. Satisfacción por la supervisión	D2. Satisfacción con el ambiente físico	D3. Satisfacción con las prestaciones recibidas	D4. Satisfacción intrínseca	D5. Satisfacción con la participación
N	Válidos	46	46	46	46	46
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		24,13	27,43	20,80	17,20	12,54
Mínimo		9	14	10	9	4
Máximo		36	35	30	25	20

En el Factor de Satisfacción por la Supervisión se puede notar que:

- Una media de 24,13 que vendría a categorizar como “Normal”.
- Un Mínimo de 9 que vendría a categorizar como “Deficiente”.
- Un Máximo de 36 que vendría a categorizar como “Excelente”.

En el Elemento de Satisfacción con el ambiente físico se puede notar que:

- Una media de 27,43 que vendría a categorizar como “Normal”.
- Un Mínimo de 14 que vendría a categorizar como “Deficiente”.
- Un Máximo de 35 que vendría a categorizar como “Excelente”.

En el Elemento de Satisfacción con las prestaciones recibidas se puede notar que:

- Una media de 20.8 que vendría a categorizar como “Normal”.
- Un Mínimo de 10 que vendría a categorizar como “Deficiente”.
- Un Máximo de 30 que vendría a categorizar como “Excelente”.

En el Elemento de Satisfacción intrínseca se puede notar que:

- Una media de 17.2 que vendría a categorizar como “Normal”.
- Un Mínimo de 9 que vendría a categorizar como “Deficiente”.
- Un Máximo de 25 que vendría a categorizar como “Excelente”.

En el Elemento de Satisfacción con la participación se puede notar que:

- Una media de 12.54 que vendría a categorizar como “Normal”.
- Un Mínimo de 4 que vendría a categorizar como “Deficiente”.
- Un Máximo de 20 que vendría a categorizar como “Excelente”.

De acuerdo a los resultados expuestos, se presentará a continuación un análisis de los gráficos estadísticos para observar de otro panorama los índices elevados que hace referencia a los elementos de satisfacción laboral.

**TABLA 6***Satisfacción Laboral Global*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Satisfacción Muy Baja	28	60,9%	60,9%	60,9%
	Satisfacción Baja	7	15,2%	15,2%	76,1%
	Satisfacción Promedio Bajo	2	4,3%	4,3%	80,4%
	Satisfacción Promedio	1	2,2%	2,2%	82,6%
	Satisfacción Promedio Alto	2	4,3%	4,3%	87,0%
	Satisfacción Alta	2	4,3%	4,3%	91,3%
	Satisfacción Muy Alta	4	8,7%	8,7%	100,0%
	Total	46	100,0%	100,0%	

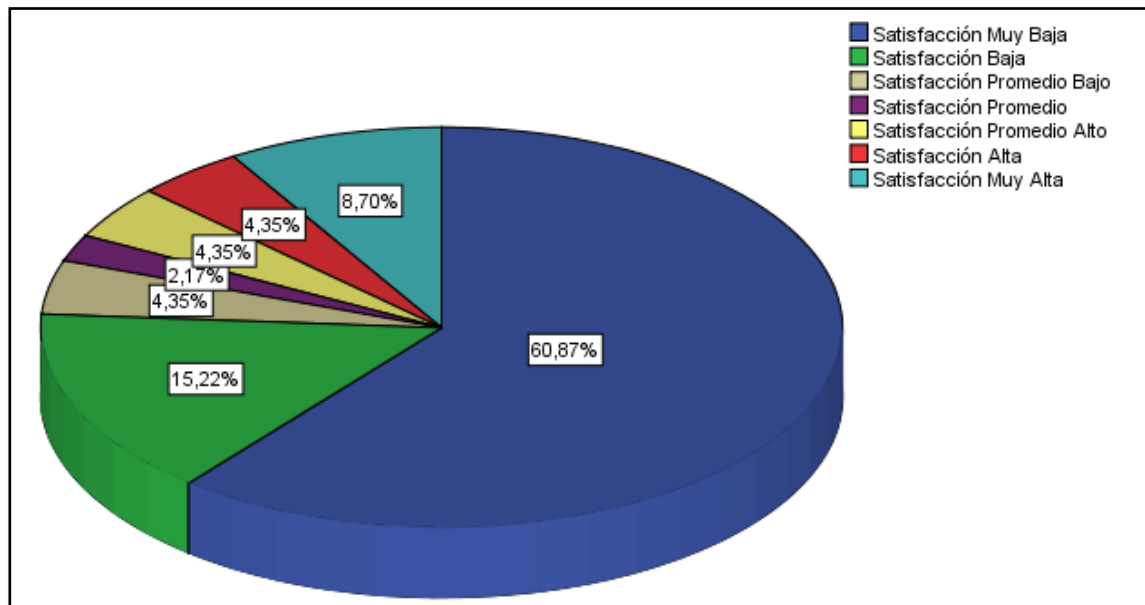
**Comentario:**

Un 60,9% de los colaboradores evaluados en una Empresa Privada de Servicios Generales del distrito de Lince, cuenta con una “Satisfacción Muy Baja”, teniendo como resultado:

- El 60,9%, se considera “Satisfacción Muy Baja”
- El 15,2%, se considera “Satisfacción Baja”
- El 4,3%, se considera “ Satisfacción Promedio Bajo”
- El 2,2%, se considera “Satisfacción Promedio”
- El 4,3% se considera “Satisfacción Promedio Alto”
- El 4,3% se considera “Satisfacción Alta”
- El 8,6% se considera “Satisfacción Muy Alta”

**Figura 1**

*Niveles de Satisfacción Laboral*



**Comentario:**

Un 60,9% de los colaboradores evaluados en una Empresa Privada de Servicios Generales del distrito de Lince, cuenta con una “Satisfacción Muy Baja”, teniendo como resultado:

- El 60,9%, se considera “Satisfacción Muy Baja
- El 2,2%, se considera “Satisfacción Promedio”

**TABLA 7***Satisfacción laboral por dimensiones: Supervisión*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Satisfacción muy baja	7	15,2%	15,2%	15,2%
	Satisfacción Baja	14	30,4%	30,4%	45,7%
	Satisfacción Promedio Bajo	3	6,5%	6,5%	52,2%
	Satisfacción Promedio	6	13,0%	13,0%	65,2%
	Satisfacción Promedio Alto	5	10,9%	10,9%	76,1%
	Satisfacción Alta	10	21,7%	21,7%	97,8%
	Satisfacción Muy Alta	1	2,2%	2,2%	100,0%
	Total	46	100,0%	100,0%	

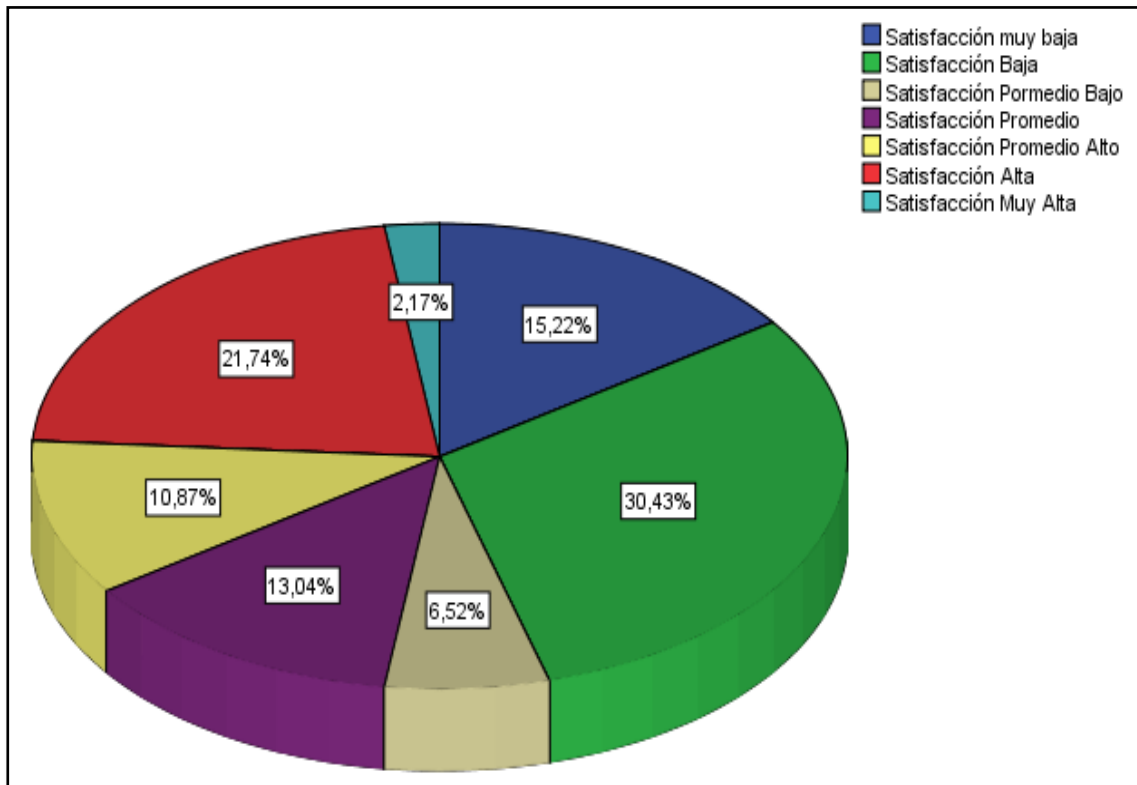
**Comentario:**

Un 30,4% de los colaboradores evaluados en una Empresa Privada de Servicios Generales del distrito de Lince, cuenta con una “Satisfacción Baja” en el área de Supervisión, teniendo como resultado:

- El 15,2%, se considera “Satisfacción Muy Baja”
- El 30,4%, se considera “Satisfacción Baja”
- El 6,5%, se considera “ Satisfacción Promedio Bajo”
- El 13,0%, se considera “Satisfacción Promedio”
- El 10,9% se considera “Satisfacción Promedio Alto”
- El 21,7% se considera “Satisfacción Alta”
- El 2,2% se considera “Satisfacción Muy Alta”

**Figura 2**

*Dimensión: Supervisión*



**Comentario:**

Un 30,4% de los colaboradores evaluados en una Empresa Privada de Servicios Generales del distrito de Lince, cuenta con una “Satisfacción Baja” en el área de Supervisión, teniendo como resultado:

- El 30,4%, se considera “Satisfacción Baja”
- El 2,2% se considera “Satisfacción Muy Alta”

**TABLA 8***Satisfacción laboral por dimensiones: Ambiente Físico*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Satisfacción Muy Baja	2	4,3%	4,3%	4,3%
	Satisfacción Baja	8	17,4%	17,4%	21,7%
	Satisfacción Promedio Bajo	2	4,3%	4,3%	26,1%
	Satisfacción Promedio	9	19,6%	19,6%	45,7%
	Satisfacción Promedio Alto	11	23,9%	23,9%	69,6%
	Satisfacción Alta	14	30,4%	30,4%	100,0%
	Total	46	100,0%	100,0%	

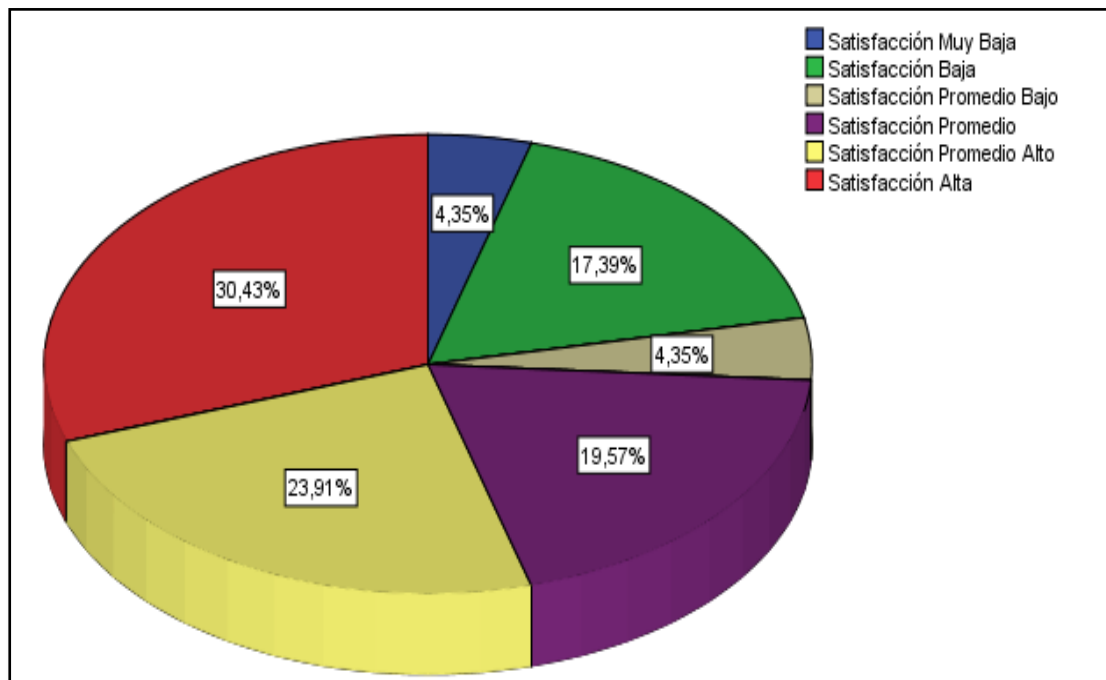
**Comentario:**

Un 30,4% de los colaboradores evaluados en una Empresa Privada de Servicios Generales del distrito de Lince, cuenta con una “Satisfacción Alta” en el área de Ambiente Físico, teniendo como resultado:

- El 4,3%, se considera “Satisfacción Muy Baja”
- El 17,4%, se considera “Satisfacción Baja”
- El 4,3%, se considera “ Satisfacción Promedio Bajo”
- El 19,6%, se considera “Satisfacción Promedio”
- El 23,9% se considera “Satisfacción Promedio Alto”
- El 30,4% se considera “Satisfacción Alta”

**Figura 3**

*Dimensión: Ambiente Físico*



**Comentario:**

Un 30,4% de los colaboradores evaluados en una Empresa Privada de Servicios Generales del distrito de Lince, cuenta con una “Satisfacción Alta” en el área de Ambiente Físico, teniendo como resultado:

- El 30,4% se considera “Satisfacción Alta”
- El 4,3%, se considera “Satisfacción Muy Baja”
- El 4,3%, se considera “Satisfacción Promedio Bajo”



**TABLA 9***Satisfacción laboral por dimensiones: Prestaciones*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Satisfacción Muy Baja	8	17,4%	17,4%	17,4%
	Satisfacción Baja	18	39,1%	39,1%	56,5%
	Satisfacción Promedio Bajo	4	8,7%	8,7%	65,2%
	Satisfacción Promedio	11	23,9%	23,9%	89,1%
	Satisfacción Promedio Alto	3	6,5%	6,5%	95,7%
	Satisfacción Alta	2	4,3%	4,3%	100,0%
	Total	46	100,0%	100,0%	

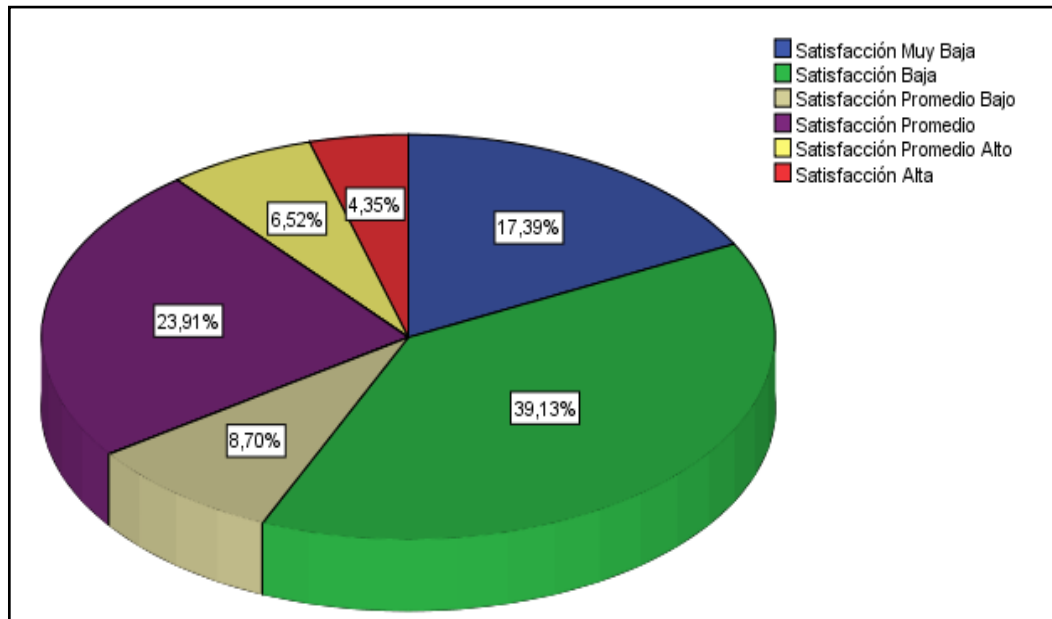
**Comentario:**

Un 39,1% de los colaboradores evaluados en una Empresa Privada de Servicios Generales del distrito de Lince, cuenta con una “Satisfacción Baja” en el área de Prestaciones, teniendo como resultado:

- El 17,4%, se considera “Satisfacción Muy Baja”
- El 39,1%, se considera “Satisfacción Baja”
- El 8,7%, se considera “Satisfacción Promedio Bajo”
- El 23,9%, se considera “Satisfacción Promedio”
- El 6,5% se considera “Satisfacción Promedio Alto”
- El 4,3% se considera “Satisfacción Alta”

**Figura 4**

*Dimensión: Prestaciones*



**Comentario:**

Un 39,1% de los colaboradores evaluados en una Empresa Privada de Servicios Generales del distrito de Lince, cuenta con una “Satisfacción Baja” en el área de Prestaciones, teniendo como resultado:

- El 39,1%, se considera “Satisfacción Baja”
- El 4,3% se considera “Satisfacción Alta”

**TABLA 10**

*Satisfacción laboral por dimensiones: Intrínseca por su Trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Satisfacción Muy Baja	8	17,4%	17,4%	17,4%
Satisfacción Baja	23	50,0%	50,0%	67,4%
Satisfacción Promedio	12	26,1%	26,1%	93,5%
Satisfacción Promedio Alto	3	6,5%	6,5%	100,0%
Total	46	100,0%	100,0%	

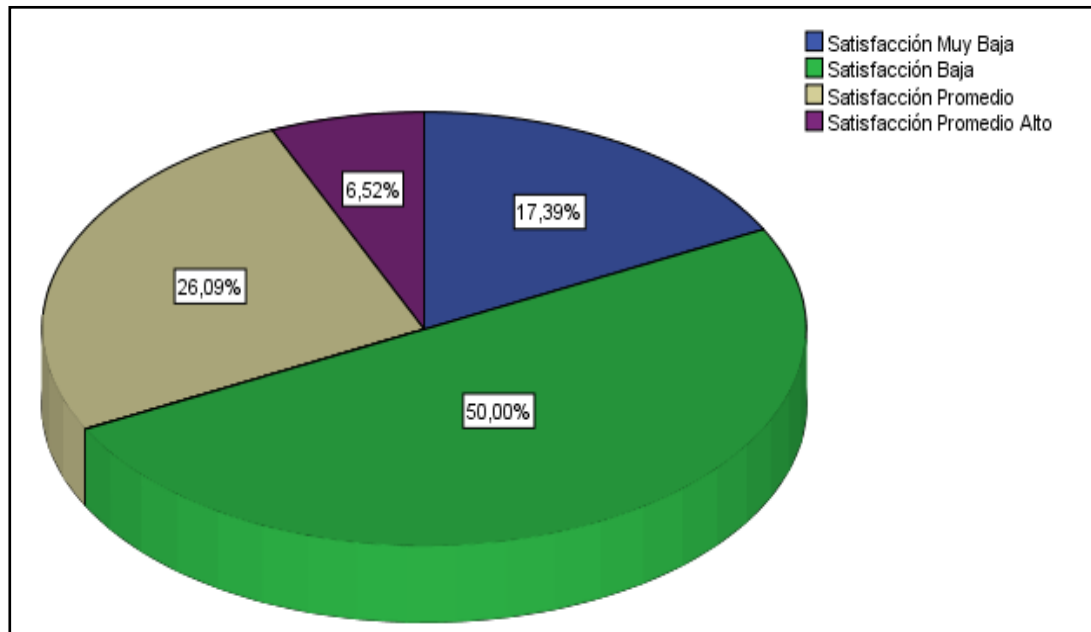
**Comentario:**

Un 50,0% de los colaboradores evaluados en una Empresa Privada de Servicios Generales del distrito de Lince, cuenta con una “Satisfacción Baja” en el área de Intrínseca por su Trabajo, teniendo como resultado:

- El 17,4%, se considera “Satisfacción Muy Baja”
- El 50,0%, se considera “Satisfacción Baja”
- El 26,1%, se considera “Satisfacción Promedio”
- El 6,5% se considera “Satisfacción Promedio Alto”

**Figura 5**

*Dimensión: Intrínseca por su Trabajo*



**Comentario:**

Un 50,0% de los colaboradores evaluados en una Empresa Privada de Servicios Generales del distrito de Lince, cuenta con una “Satisfacción Baja” en el área de Intrínseca por su Trabajo, teniendo como resultado:

- El 50,0%, se considera “Satisfacción Baja”
- El 6,5% se considera “Satisfacción Promedio Alto”

**TABLA 11**

*Satisfacción laboral por dimensiones: Participación en la Toma de Decisiones*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido Satisfacción Muy Baja	22	47,8%	47,8%	47,8%
Satisfacción Baja	17	37,0%	37,0%	84,8%
Satisfacción Promedio	4	8,7%	8,7%	93,5%
Satisfacción Promedio Alto	3	6,5%	6,5%	100,0%
Total	46	100,0%	100,0%	

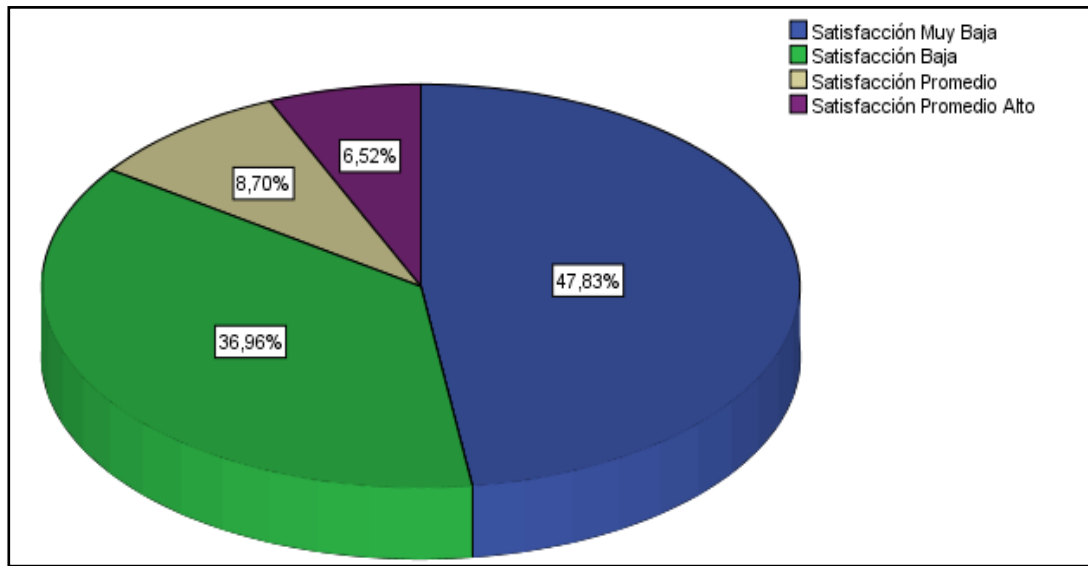
**Comentario:**

Un 47,8% de los colaboradores evaluados en una Empresa Privada de Servicios Generales del distrito de Lince, cuenta con una “Satisfacción Muy Baja” en el área de Participación en la Toma de Decisiones, teniendo como resultado:

- El 47,8%, se considera “Satisfacción Muy Baja”
- El 37,0%, se considera “Satisfacción Baja”
- El 8,7%, se considera “Satisfacción Promedio”
- El 6,5% se considera “Satisfacción Promedio Alto”

**Figura 6**

*Dimensión: Participación en la Toma de Decisiones*



**Comentario:**

Un 47,8% de los colaboradores evaluados en una Empresa Privada de Servicios Generales del distrito de Lince, cuenta con una “Satisfacción Muy Baja” en el área de Participación en la Toma de Decisiones, teniendo como resultado:

- El 47,8%, se considera “Satisfacción Muy Baja”
- El 6,5% se considera “Satisfacción Promedio Alto”

### 4.3. Análisis y Discusión de Resultados

De acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación, se determinó que la Satisfacción Laboral en la muestra de trabajadores de una Empresa de Servicios Generales es muy baja con un 60,9%, ello significa que los trabajadores no se sienten a gusto en su centro de labores, ni con las personas que lideran los equipos de trabajo, esto se correlaciona con la literatura anteriormente planteada, dado que en el país se realizó una investigación titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo – 2014”, donde identificó que en promedio existe un nivel medio de desempeño laboral (43.24%), lo cual se debe fundamentalmente, a que la empresa no brinda promociones y la línea de carrera. La organización no le da valor a la labor realizada, además de no proporcionar los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

Comentario: La satisfacción laboral puede verse afectada por diversos motivos, uno de ellos es la importancia que se le da a la opción de crecimiento del colaborador dentro del centro, ya que de esta manera podrá explotar sus potencialidades y sobre todo obtendrá el reconocimiento de sus superiores, lo que le permitirá crecer como profesional y como persona.

Asimismo, dentro de las dimensiones evaluadas, se pueden identificar niveles variados satisfacción. En el área Supervisión, la población evaluada (30,4%) considera que el nivel de supervisión que tienen dentro de su centro de labores no es la adecuada, lo que podría interpretarse como una falta de liderazgo que ejercen los jefes y supervisores hacia sus trabajadores.

En cuanto al ambiente físico, se determinó que la población evaluada, 30,4%, se encuentra satisfecha con el lugar en el cual desarrollan sus actividades. Este resultado podría obedecer al hecho de que la empresa se preocupa por el cuidado de sus instalaciones, además de proveer de los recursos necesarios a sus trabajadores.

Comentario: Al ser el área en el que se obtuvo mayor aceptación, la empresa debería tomar en cuenta poder seguir reforzando el ambiente físico en el que se desarrollan las actividades del colaborador, ya que es su centro de labores en donde pasa la mayor parte del día. Es importante su comodidad para poder seguir fortaleciendo la satisfacción dentro de la empresa.

Sobre las prestaciones, se determinó que predomina un nivel bajo de satisfacción con un 39,1%, esto quiere decir que, parte de la muestra se siente disconforme con lo que ganan o con los beneficios obtenidos, por lo que sería importante realizar una revisión de las escalas salariales en relación al puesto y área de trabajo.

En el área intrínseca, se determinó que predomina a un nivel bajo con un 50%, esto lleva a suponer que las personas tienen escasas motivaciones internas para realizar sus funciones, podría inferirse, además, que son personas que están trabajando para impulsarse a conseguir una mejor oportunidad laboral.

Finalmente, en la participación en la toma de decisiones, se determinó que predomina un nivel muy bajo, con un porcentaje de 47.8%, lo que podría deberse también a la falta de liderazgo por parte de los jefes inmediatos, al no practicar una política de participación en las decisiones por parte de los empleados en sus respectivas áreas. Por lo que se considera, fortalecer diversas capacidades que harán que los colaboradores tengan poder de participación, adicional que sus ideas se sientan escuchadas.

Estos resultados son predominantemente bajos en algunas dimensiones, a partir de ello se podría inferir, que los participantes trabajan por necesidad, más que por la satisfacción que les genera el propio trabajo de manera general. En base a la literatura abordada, se encontraron similitudes en relación a los factores intrínseco y de prestaciones, con la tesis de investigación de Frías (2014) "Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y", donde se concluyó que pese a que los jóvenes suelen buscar trabajos que los hagan sentir importantes, los enorgullezca, donde el compromiso laboral sea alto, esto no asegura la permanencia de ellos dentro de las organizaciones, ya que buscan un desarrollo profesional dentro de su ámbito de trabajo para poder sentirse seguros y recompensados.

Comentario: Es importante resaltar que la necesidad del colaborador hará que este se desempeñe de manera correcta dentro de su centro de labores, pero eso no indica que lo haga de manera óptima. Por ello la importancia de mantener la satisfacción laboral, para obtener equipos comprometidos trabajando de manera óptima y eficaz y así llegar a un mismo objetivo.

Se encontró similitudes también con la investigación realizada por Oscoco en el (2015), en donde esta investigación concluyó que los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la satisfacción laboral. De la misma forma se



pudo evidenciar, con la aplicación de dos programas de responsabilidad social, la mejora en la calidad de vida y el aprendizaje de nuevas habilidades, así como la mejora en el clima laboral, la motivación y el sentido de pertenencia. Comparado con la dimensión de toma de decisiones, ya que se deben potenciar diversas habilidades para poder tener la capacidad de tomar decisiones, además de ser escuchados y valorados.

Comentario: Estas investigaciones previas afianzan los resultados obtenidos en la presente investigación, y aumenta la confiabilidad teórica de este trabajo, sin embargo, cabe resaltar que no se han realizado muchas investigaciones, en donde los resultados obtenidos son diferentes a los mostrados en la investigación.

#### **4.4. Conclusiones**

- El nivel de Insatisfacción Laboral Global que predomina en la empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince es del 60.9%, por lo que se considera en un nivel muy bajo.
- La satisfacción en la supervisión, como factor de Satisfacción Laboral, predomina en esta empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince, en un 30.4%, por lo que se considera un nivel bajo.
- La satisfacción en el ambiente físico, como factor de Satisfacción Laboral, predomina en esta empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince, en un 30.4%, por lo que se considera un nivel alto.
- La satisfacción de las prestaciones, como factor de Satisfacción Laboral, predomina en esta empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince, en un 39.1%, por lo que se considera en un nivel bajo.
- La satisfacción intrínseca por su trabajo, como factor de Satisfacción Laboral, predomina en esta empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince, en un 50%, por lo que se considera en un nivel bajo.
- La satisfacción en la participación en la toma de decisiones, como factor de Satisfacción Laboral, predomina en esta empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince, en un 47.8%, por lo que se considera en un nivel muy bajo.

#### **4.5. Recomendaciones**

- Aplicar un programa de intervención que incluya capacitaciones a todo el personal, con el fin de fortalecer distintas capacidades en donde se abarque el área de menor aceptación y así poder seguir influyendo en el aumento de la satisfacción laboral de la empresa evaluada.
- En relación a la dimensión de supervisión, donde predominó un resultado bajo, es necesario la aplicación de una sesión dentro del programa de intervención planteado, correlacionándolo con las demás cualidades a reforzar.
- Con referencia a la dimensión intrínseca por el trabajo, el cual se refiere a las oportunidades proporcionadas dentro de este, es importante, además, incluir dentro del programa una sesión para desarrollar la motivación de personal.
- En relación a la dimensión del ambiente físico, se sugiere revisar las áreas en donde se desarrollan las actividades diarias para seguir mejorando y no descuidar este nivel que influye en la satisfacción.
- Dentro de la dimensión de satisfacción hacia las prestaciones, se sugiere realizar una revisión de la escala salarial y beneficios laborales, así como obtener una comparación de los salarios y prestaciones con empresas dedicadas al mismo rubro, con la finalidad de estabilizar los rangos y ser competitivos dentro del mercado laboral.
- Una vez concluidas las sesiones de la capacitación propuesta, logrando reforzar las cualidades necesarias, se recomienda realizar mediciones periódicas al personal para evaluar los resultados, y en base a estos programar periódicamente talleres y capacitaciones de las diversas cualidades reforzadas.

## **CAPITULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

#### **5.1. Denominación del Programa**

Capacitación en Toma de Decisiones para el incremento de la Satisfacción Laboral a los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de Servicios Generales en el distrito de Lince.

#### **Objetivo General**

Potenciar las habilidades para la toma de decisiones en los colaboradores de una empresa dedicada al rubro de Servicios Generales ubicada en el distrito de Lince.

#### **Objetivos Específicos**

- Reforzar la participación de todos los colaboradores en las diversas situaciones de grupo que se presenten en su centro de labores.
- Fortalecer las competencias de los participantes de la capacitación, que influyan en la toma de decisiones.
- Identificar aspectos a afianzar dentro de los objetivos de la empresa que nos ayuden a reforzar la toma de decisiones de los colaboradores.

#### **5.2. Justificación del Problema**

Nuestra historia personal es producto de las decisiones que tomamos. De allí parte la importancia de la toma de decisiones en la vida de las personas, ya que cada uno es lo que decide ser. Tomar decisiones es la actividad más importante que realizamos las personas y es de vital importancia ya que vamos eligiendo un camino, entre las diferentes opciones que se puedan presentar buscando alcanzar una meta predeterminada.

Villanueva (2015), indica que actualmente, las necesidades de las empresas son definidas por el ambiente global en que estas existen, constituyendo un entorno muy competitivo que exige una continua toma de decisiones importantes y con mínimas posibilidades de errores si no se quiere situar en riesgo la viabilidad de una organización u empresa. Es por ello la preocupación actual de reforzar esta habilidad

en los colaboradores, con la finalidad de alcanzar objetivos organizacionales.

Paul Moody (1983) describe el proceso de la toma de decisiones como un circuito cerrado, que se inicia con la toma de conciencia sobre un problema, seguido de un reconocimiento del mismo y su definición.

Por su parte, Stoner, et al (2003:260) define la toma de decisiones como “el proceso para identificar y solucionar un curso de acción para resolver un problema específico”.

Partiendo de las definiciones anteriores, la toma de decisiones desde la perspectiva organizacional es una parte importante dentro de las labores de los colaboradores, ya que se deberían incentivar de manera correcta para poder alcanzar el logro de objetivos planteados dentro del equipo de trabajo.

La toma de decisiones constituye una actividad que, durante el transcurso de los últimos años, ha ganado notoriedad por su importancia en los contextos organizacionales. A la vez, constituye un proceso imprescindible para el adecuado y acertado funcionamiento de una organización. En este sentido, “muchos estudiosos como Bourgeois y Eisenhardt (1988), Janis (1989), Murnighan y Mowen (2002), Nutt (1993), Shull, Delbecq, y Cummings (1970) afirman que el desempeño organizacional satisfactorio requiere una toma de decisiones eficiente y una efectiva implementación” (Roberto, 2000).

Como tomar una decisión supone escoger la mejor alternativa de entre las existentes, se necesita información sobre cada una de estas alternativas y sus consecuencias respecto a nuestro objetivo. La importancia de la información en la toma de decisiones queda patente en la definición de decisión propuesta por Forrester, entendiendo por esta "el proceso de transformación de la información en acción". La información es la materia prima, el impulso de la decisión, y una vez tratada adecuadamente dentro del proceso de la toma de decisión se obtiene como salida la acción a ejecutar. La realización de la acción elegida genera nueva información que se integrará a la información existente para servir de base a una nueva decisión origen de una nueva acción y así sucesivamente. Todo ello debido a una de las características de los sistemas cibernéticos que es la retroalimentación o Feed-back.

El modelo político se expresa muy a menudo en las organizaciones mediante el uso de diversos métodos de influencia, medios por los cuales los individuos o grupos

tratan de ejercer el poder o influir en la conducta de otros. De igual manera en los colaboradores, los métodos de influencia se presentan así: persuasión racional, convocatoria inspiradora y consulta. Frecuentemente son los más efectivos en muchas situaciones de trabajo. Mientras que los métodos menos efectivos parecen ser los de presión, coalición y legitimación. Sin embargo, suponer que ciertos métodos darán buenos resultados o que otros nunca tendrán éxito es un error. McLeod (2000).

Ahora bien, todas las decisiones están fundamentadas en la información que se tenga a la disposición, lo cual permite establecer un criterio basado en alternativas de solución a un mismo problema. Dado esto, la gerencia para los efectos de toma de decisión organizacional, hace uso de los sistemas de información soportados por la tecnología de la información instalada, los cuales generan información relevante del negocio, que de acuerdo a la estructura jerárquica establece prioridades para su aplicación.

Es importante resaltar que la toma de decisiones es de vital importancia para todas las organizaciones y de interés primordial de todos los colaboradores. Sin un correcto reforzamiento de esta habilidad no se podrán alcanzar los principales objetivos planteados por la organización, lo que desencadenará que se presenten otros problemas de mayor envergadura. Por ello es importante incentivar el refuerzo de diversas capacidades que nos conlleven a aumentar la habilidad en la toma de decisiones.

### **5.3. Establecimiento de Objetivos**

#### **Presentación:**

Se invita al Gerente General de la empresa para presentar la capacitación a realizar. Se solicitarán sus palabras de agradecimiento por la participación de los asistentes, que darán realce a las sesiones y de esta manera procederá a darle inicio a la capacitación.

#### **Sesión 1: “Autoestima”**

##### **Objetivo:**

Comprender la importancia de un alto autoestima en los colaboradores de la organización y así demostrar su influencia en la toma de decisiones dentro del equipo de trabajo.

### **Desarrollo de la Sesión:**

El facilitador explicará el concepto de autoestima y los componentes que la conforman:

#### *¿Qué es la autoestima?*

Alcántara (1993), define la autoestima como una actitud hacia uno mismo, la forma común de pensar, sentir, amar y comportarse consigo mismo. Además sostiene que es la descripción permanente según la cual nos enfrentamos como nosotros mismos.

La autoestima es una estructura estable y difícil de modificar, sin embargo puede crecer, ramificarse e interconectarse con otras actitudes de cada uno, como así también puede debilitarse y desintegrarse.

#### *¿Cuáles son los componentes de la autoestima?*

##### *Componente cognitivo*

Se trata de cómo pensamos, indica idea, percepción de uno mismo. Además de estar acompañado por la autoimagen o representación mental que tenemos nosotros.

##### *Componente afectivo*

Nos indica la valoración de lo positivo y lo negativo en cada uno de nosotros. Cómo nos sentimos. Significa sentirse bien o a disgusto con uno mismo.

##### *Componente conductual*

Indica intención y decisión de actuar y llevar a la práctica un comportamiento coherente y consecuente.

### **Recursos Materiales:**

- Laptop
- Proyector
- Diapositivas
- Lapiceros
- Hojas Bond
- Folletos

**Recursos Humanos:**

Facilitador

Participantes (46 personas)

Finalizada la sesión el facilitador evaluará a través de un cuestionario sobre la sesión realizada.

**Sesión 2: “Autorealización”****Objetivo:**

Incrementar el conocimiento propio de cada asistente a la capacitación y motivarlos conseguir cada objetivo planteado.

**Desarrollo de la Sesión:**

El facilitador explicará el concepto de autorrealización y cómo llegamos a conseguirla:

*¿Qué es la autorrealización?*

La Autorrealización consiste en desarrollar todo nuestro potencial para convertirnos en todo lo que somos. Es llegar a ser uno mismo en plenitud. Es un camino de autodescubrimiento, en el cual contactamos con el Yo real, y vivimos desde esa verdadera identidad. Sólo así sentimos íntegramente nuestra vida y la vivimos con gozo y creatividad. (Marina, 2007).

*¿Cómo son las personas autorrealizadas?*

Abraham Maslow describió características de las personas autorrealizadas que pueden agruparse en cuatro dimensiones.

*Conciencia*

Implica que la persona tenga una percepción precisa del mundo, es más realista y sus sentidos están más desarrollados.

*Honestidad*

Les permite conocer sus sentimientos y confiar en ellos.

*Libertad*



Son libres para ser independientes, creativos y espontáneos. Son autónomas e independientes, así como simples y naturales.

### *Confianza*

Las personas autorrealizadas confían en ellas mismas, y en los demás.

### **Recursos Materiales:**

- Laptop
- Proyector
- Diapositivas
- Lapiceros
- Hojas Bond
- Folletos

### **Recursos Humanos:**

- Facilitador
- Participantes (46 personas)

Finalizada la sesión el facilitador evaluará a través de un cuestionario sobre la sesión realizada.

## **Sesión 3: “Inteligencia Emocional”**

### **Objetivo:**

Incentivar el concepto de inteligencia emocional, así como sus ventajas para poder manejarse de manera eficiente en situaciones personales y laborales.

### **Desarrollo de la sesión:**

Durante la sesión se realizará una introducción del concepto de Inteligencia emocional, así como sus factores.

#### *¿Qué es la inteligencia emocional?*

El Psicólogo Norte Americano Daniel Goleman autor del libro “La Inteligencia Emocional” (1996), define a este tipo de inteligencia como “esa disposición que nos permite tomar las riendas de nuestros impulsos emocionales, comprender los

sentimientos más profundos de nuestros semejantes, manejar amablemente nuestras relaciones” (Goleman, 1996)

### *¿Cuáles son los factores de la Inteligencia Emocional?*

#### *Percibir las emociones*

El primer paso en la comprensión de las emociones es percibirlas con precisión. En muchos casos, esto podría implicar la comprensión de las señales no verbales como el lenguaje corporal y las expresiones faciales.

#### *Razonar con las emociones*

El siguiente paso consiste en utilizar las emociones para promover el pensamiento y la actividad cognitiva.

#### *Comprensión de las emociones*

Las emociones que percibimos pueden tener a una gran variedad de significados. Si alguien está expresando emociones de rabia, el observador debe interpretar la causa de su rabia y lo que podría significar.

#### *Gestión de las emociones*

La capacidad de gestionar con eficacia las emociones es una parte crucial de la Inteligencia Emocional. La regulación de las emociones, responder de manera apropiada, y saber cómo y cuándo responder a las emociones de los demás.

### **Recursos Materiales:**

- Laptop
- Proyector
- Diapositivas
- Lapiceros
- Hojas Bond
- Folletos

### **Recursos Humanos:**

- Facilitador
- Participantes (46 personas)

Finalizada la sesión el facilitador evaluará a través de un cuestionario sobre la

sesión realizada.

#### **Sesión 4: “Motivación”**

##### **Objetivo:**

Conocer la importancia de que el trabajador se encuentre motivado en su entorno laboral. Proporcionar técnicas y herramientas para lograr la motivación de los trabajadores.

##### **Desarrollo de la Sesión:**

El facilitador explicará el concepto de la motivación laboral y cómo lograrla en los trabajadores:

##### *¿Qué es la motivación laboral?*

La motivación laboral se refiere a la capacidad que tienen las organizaciones para estimular positivamente a sus trabajadores con respecto a sus labores.

El éxito en las empresas radica en que sus empleados sientan que los objetivos de la empresa se alinean con sus propios objetivos personales, satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas. Es importante tener en cuenta que la motivación varía también de acuerdo a la persona.

##### *Relación de la motivación con el desempeño laboral*

Factores que intervienen en las relaciones laborales: según el psicólogo norteamericano Frederick Herzberg (1968), existen dos tipos de factores que intervienen en las relaciones laborales: los factores motivadores que se orientan a garantizar la satisfacción de los individuos en relación sus laborales y en sus expectativas propios e incluyen los logros, retos, responsabilidades, promociones y responsabilidades asignadas y por otro lado los factores higiénicos que se relacionan con el contexto en el cual se realiza el trabajo que abarca el ambiente laboral, sueldos, recursos, relaciones personales y beneficios. **Fuente especificada no válida.**

##### *Técnicas de motivación laboral*

Importancia de la autonomía, reconocimiento, incentivos, fomentar relaciones, mostrar interés por ellos, hacerlos sentir útiles y considerados, dar variedad por

ejemplo rotando el puesto, oportunidades de autorrealización, establecimiento de metas, retos.

**Recursos Materiales:**

Laptop  
Proyector  
Diapositivas  
Lapiceros  
Hojas Bond  
Folletos

**Recursos Humanos:**

Facilitador  
Participantes (46 personas)

Finalizada la sesión el facilitador evaluará a través de un cuestionario sobre la sesión realizada.

**Sesión 5: “Liderazgo”**

**Objetivo:**

Realizar una sesión introductoria para concientizar al personal sobre el valor del recurso humano en una empresa. Comunicar el objetivo de los talleres, incentivándolos al cambio y a poner en práctica los conocimientos que irán adquiriendo.

**Desarrollo de la Sesión:**

El facilitador entregará el material informativo y presentará un video introductorio. Luego pasará a realizar una presentación general sobre Liderazgo y los temas que se desarrollarán en cada sesión.

*¿Qué es el Liderazgo?*

El liderazgo se define como la influencia interpersonal que el individuo ejerce en una situación determinada a través de la comunicación y la consecución de

determinados objetivos. (Chiavenato, 1993).

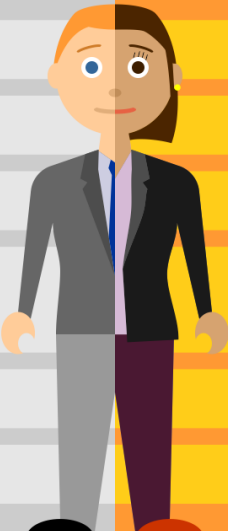
#### *Tipos de Liderazgo:*

- Delegativo: se refiere al estilo de liderazgo donde se les cede a los subordinados, la autoridad necesaria para resolver problemas y tomar decisiones hasta un nivel adecuado.
- Autocrático: En este estilo de liderazgo el líder asume las responsabilidades en todas las decisiones, dirige y controla al trabajador.
- Democrático o participativo: prioriza la participación de todo el grupo, promueve el dialogo para llegar a una mejor conclusión.
- Transaccional: Se centra en la supervisión, está basado en el sistema de recompensas y castigos, se utilizan incentivos para motivar a los trabajadores.
- Transformacional: Es un estilo de liderazgo que conduce a cambios positivos en los empleados. Introduce cambios y comportamientos llegando a un compromiso por parte de ellos.

#### *Diferencias entre Líder y jefe:*

Se presentarán diferencias entre líder y jefe, donde un jefe es una autoridad impuesta que utiliza su poder para mandar en los otros, en cambio un líder es el que dirige y motiva un equipo de personas sin imponer sus propias ideas.

<b>JEFE vs LÍDER</b>	
Dirige al departamento	Guía al equipo
Tiene autoridad	Necesita confianza
Inspira respeto	Genera entusiasmo
Busca responsables de los problemas	Busca soluciones a los problemas
Da órdenes	Pide ayuda
Muestra el camino	Recorre el camino



### *Características de un buen líder:*

Se expondrán las principales características del buen líder tales como la iniciativa, el compromiso, el ego y la modestia, perder el miedo, optimismo, esfuerzo, creatividad, objetivos y deseo de cambio.

### *Consecuencias de un mal liderazgo:*

Un mal liderazgo limita el bienestar y las contribuciones del personal, los incentivos resultan insuficientes, los trabajadores no se sienten reconocidos ni valoran la relación con los clientes, lo cual repercute en la productividad.

### **Recursos Materiales:**

- Laptop
- Proyector
- Diapositivas
- Lapiceros
- Hojas Bond
- Folletos

### **Recursos Humanos:**

- Facilitador
- Participantes (46 personas)

Finalizada la sesión el capacitador evaluará a través de un cuestionario sobre la sesión realizada.

## **Sesión 6: “Trabajo en equipo”**

### **Objetivo:**

Mostrar que el trabajo en equipo optimiza las labores a realizar dentro de la organización y ayuda a organizar el trabajo diario en función de los objetivos y planteamientos de la empresa.

### **Desarrollo de la Sesión:**

El facilitador presentará un video sobre una comparación de una empresa que

trabaja en equipo y una empresa donde el trabajo es individualista y aislado. Durante esta sesión se capacitará sobre el trabajo en equipo y sus ventajas.

### *¿Qué es el trabajo en equipo?*

El trabajo en equipo es una técnica laboral que optimiza el trabajo en las empresas. Consiste en realizar una acción entre un grupo de personas. Esta forma de trabajo requiere unión y empatía entre los integrantes.

Esta forma de trabajo puede llevarse a cabo por un grupo de individuos que tengan conocimientos específicos, armando un equipo en el que cada especialista se encarga de un área determinada de la tarea, y donde el logro obtenido es de todo el grupo.

### *¿Cuáles son las ventajas del trabajo en equipo?*

Algunas de las ventajas del trabajo en equipo son la existencia de mayor motivación y mayor compromiso, producción de más ideas, mayor creatividad, mejor comunicación al compartir ideas con otros y por ende mejores resultados.

### **Recursos Materiales:**

- Laptop
- Proyector
- Diapositivas
- Lapiceros
- Hojas Bond
- Folletos

### **Recursos Humanos:**

- Facilitador
- Participantes (46 personas)

Finalizada la sesión el facilitador evaluará a través de un cuestionario sobre la sesión realizada.

## **Sesión 7: “Comunicación”**

### **Objetivo:**

Comprender la importancia de la comunicación y aprendizaje de técnicas para lograr una comunicación eficaz incluyendo la escucha activa y la retroalimentación.

### **Desarrollo de la Sesión:**

Durante esta sesión se expondrá el concepto de comunicación y sus características, el proceso de la comunicación, la comunicación asertiva y efectiva, los niveles de comunicación, el impacto de la comunicación dentro de las organizaciones y cómo lograr una comunicación eficaz.

#### *¿Qué es la comunicación en una empresa?*

La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización.

#### *Importancia de la comunicación*

Dentro de una empresa, los efectos positivos de la comunicación son evidentes ya que estos mejoran la competitividad y contribuyen a la adaptación en los cambios, además fomentan la motivación y ayuda al compromiso de los trabajadores, creando un clima de trabajo integrador entre sus miembros.

#### *Tipos de comunicación en una empresa*

- Comunicación interna: es la que se produce entre los clientes internos, es decir los trabajadores.
- Comunicación externa: es la que se produce con el público objetivo del negocio, el cliente externo.

#### *Estilos de comunicación en una empresa*

Dentro de las empresas hay diferentes estilos de comunicación, entre los que se pueden mencionar, el estilo pasivo; donde el emisor permite que los hechos evolucionen solos, lo cual puede causar incertidumbre en la empresa. El estilo agresivo, el emisor transmite su mensaje sin importar las circunstancias y sentimientos de la otra persona. El estilo pasivo-agresivo, que viene es una mezcla del estilo pasivo y agresivo donde la persona en vez de expresar su opinión ante un hecho de manera directa, recurre a otras vías y traslada a sus superiores el problema



generando situaciones conflictivas en la empresa y por último el estilo asertivo, donde el emisor expresa con claridad sus ideas de manera empática sin herir o perjudicar al receptor.

### *Comunicación Asertiva y Comunicación Efectiva*

Este estilo de comunicación se refiere a expresar las ideas y convicciones de manera equilibrada, es la habilidad para expresarnos de manera directa y clara reconociendo nuestros sentimientos y derechos y respetando los de los demás.

La comunicación asertiva, es un elemento de la comunicación efectiva.

### **Recursos Materiales:**

- Laptop
- Proyector
- Diapositivas
- Lapiceros
- Hojas Bond
- Folletos

### **Recursos Humanos:**

- Facilitador
- Participantes (46 personas)

Finalizada la sesión el facilitador evaluará a través de un cuestionario sobre la sesión realizada.

## **Sesión 8: “Resolución de Conflictos”**

### **Objetivo:**

Potenciar estrategias y procedimientos para identificar los conflictos más comunes en la empresa y analizar las herramientas disponibles para la solución.

### **Desarrollo de la Sesión:**

El facilitador explicará sobre las técnicas para la solución de conflictos que incluyen el detectar y aceptar el problema, respetar las ideas de las otras personas aunque no coincida con uno mismo, buena voluntad para escuchar a los otros, autocontrol,

confianza, honestidad y expresar la verdad siempre, humildad para aceptar que no siempre podemos tener toda la razón. Definir y entender las posiciones e intereses de las partes; negociar soluciones que sean justas para los involucrados en las que todos ganen, proponer una solución y que el acuerdo de origen a nuevos comportamientos.

Se presentarán también los elementos básicos que existen en una negociación: los actores que vienen a ser 2 o más personas que van a negociar, identificación de la divergencia, un negociador debe poder identificar el origen del conflicto, voluntad y búsqueda de acuerdo.

#### **Recursos Materiales:**

- Laptop
- Proyector
- Diapositivas
- Lapiceros
- Hojas Bond
- Folletos

#### **Recursos Humanos:**

- Facilitador
- Participantes (46 personas)

Finalizada la sesión el facilitador evaluará a través de un cuestionario sobre la sesión realizada.

#### **5.4. Sector al que se dirige**

El presente programa de intervención está dirigido a 46 colaboradores que laboran en la empresa de servicios generales.

#### **5.5. Establecimiento de conductas problema/metás**

##### **Problema**

Van Der, E. (2005) explica la importancia de que cuando un encargado o responsable, estudia las diferentes alternativas de solución a un determinado

problema, es importante no perder de vista el objetivo que se persigue, el desarrollo, crecimiento y buen funcionamiento de la empresa.

Garay, F. (1996) afirma que uno de los problemas que cometen las empresas es concentrar el poder de la decisión en solo una o dos personas, pues releva a las demás de la trascendental responsabilidad de decidir y asumir las consecuencias de las determinaciones adoptadas, porque a decidir, solo se aprende decidiendo.

Este plan de intervención nace de la necesidad de incrementar el nivel de satisfacción laboral dentro de la empresa, reforzando diversas competencias del colaborador que lo llevarán a una adecuada y controlada toma de decisiones, para de esta manera no impactar en la productividad de la organización.

### **Metas**

Borea, F. (2004), menciona que se deberían dar los conocimientos necesarios para llegar a comprender y analizar un problema, con la finalidad de poder darle solución, brindándoles un proceso más estructurado que pueda dar mayor seguridad e información para una toma de decisiones.

Es importante destacar a Drucker, P. (1994), en cuanto refiere la necesidad de afianzar las competencias del trabajador con respecto a la toma de decisiones, para de esta forma resolver una situación problemática.

Mediante este programa de intervención se potenciarán distintas habilidades dentro de la toma de decisiones, como la autoestima, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, etc., todo esto para instaurar una cultura participativa de todos los empleados y lograr la valoración sobre funciones y puestos de trabajo.

### **5.6. Metodología de la intervención**

De acuerdo con la Real Academia Española (RAE), capacitar es “formar preparar, implica hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”.

Otro concepto de capacitación es el propuesto por la UCECA (Unidad Coordinadora del Empleo, la Capacitación y el Adiestramiento) (1979, citado por Mendoza, A., 2005), como toda acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal.

El concepto de capacitación se define como un grupo de actividades que se

orientan a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal.

Según Chiavenato (1988), el concepto de capacitación se refiere a un proceso donde se instruye y educa a corto plazo, que se aplica sistemática y organizadamente a través del cual las personas adquieren conocimientos y se desarrollan para lograr objetivos establecidos. La capacitación incluye la transmisión de conocimientos para realizar tareas específicas. (Chiavenato, 1988).

Cuando hablamos de capacitación del personal nos referimos al proceso donde se aplican técnicas para mejorar las aptitudes de los trabajadores que laboran en una empresa. Entre los principales objetivos a mencionar se encuentran elevar las distintas capacidades del colaborador para poder mejorar sus funciones, promover su responsabilidad y productividad, etc.

Mediante las sesiones de capacitación desarrolladas en el presente programa de intervención, se resaltarán la importancia de la toma de decisiones del personal como factor fundamental para potenciar el logro de los objetivos previstos.

El presente programa está compuesto por 8 sesiones donde se trabajarán los siguientes temas:

- Autoestima: Tiene como objetivo comprender la importancia de un alto autoestima en los colaboradores de la organización y así demostrar su influencia en la toma de decisiones dentro del equipo de trabajo.
- Autorrealización: Se incentivará a los participantes a conocerse y así poder descubrir el potencial de cada uno lo que los llevará a seguir cumpliendo sus objetivos.
- Inteligencia Emocional: Aprendizaje sobre el concepto de inteligencia emocional, herramientas y técnicas para el desarrollo de la misma.
- Motivación: Se busca el aprendizaje de técnicas y herramientas para motivar a los trabajadores.
- Liderazgo: Se presentarán técnicas de liderazgo que pueden poner en práctica dentro de la organización, así como las diferencias entre un jefe y un líder, los beneficios y consecuencias de un buen o mal liderazgo.
- Trabajo en Equipo: Se les entrenará en el desarrollo y conocimiento de habilidades de conducción de grupos y trabajo en equipo.

- Comunicación: Se les guiará en el aprendizaje de técnicas y habilidades de una comunicación asertiva y efectiva para lograr una mejor relación y comunicación entre el personal.
- Resolución de conflictos: Aprendizaje de técnicas de prevención de conflictos y soluciones dentro de la empresa.

### **5.7. Instrumentos/material a utilizar**

En el presente programa de intervención se utilizarán los siguientes recursos para el logro de objetivos.

#### **Recursos Materiales**

- Facilitador
- Sala de Capacitación
- Lista de registro de asistencia (firmas)
- Pizarra blanca, plumones
- Video proyector
- Mesas
- Sillas
- Lapiceros
- Laptop
- Folletos
- Encuesta sobre la capacitación
- Cuestionario de evaluación al finalizar cada capacitación.

### **5.8. Cronograma**

El programa de intervención se realizará en 8 sesiones de 1 hora, (divididos en 2 turnos) durante 2 veces por semana en los días acordados con la Gerencia de la empresa.

## Sesión 1

### “Autoestima”

Objetivo	Comprender la importancia de un alto autoestima en los colaboradores de la organización y así demostrar su influencia en la toma de decisiones dentro del equipo de trabajo.
Estrategia	Sensibilización Exposición Consolidación del compromiso de la capacitación Lluvia de ideas
Actividad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Presentación e introducción al programa.</li><li>- Establecimiento de objetivos de la capacitación.</li><li>- Definición del tema a tratar.</li><li>- Descripción de componentes de la autoestima.</li><li>- Evaluación</li></ul>
Recursos	Sala de capacitación Capacitador Mesa y sillas Proyector Laptop Diapositivas Lapiceros Hojas Bond Folletos Evaluaciones
Tiempo	1 hora
Participantes	46 personas
Indicadores de evaluación	Cuestionario de evaluación.
N° de sesiones	1

## Sesión 2

### “Autorrealización”

Objetivo	Incrementar el conocimiento propio de cada asistente a la capacitación y motivarlos conseguir cada objetivo planteado.
Estrategia	Exposición Lluvia de ideas
Actividad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Saludo e introducción al tema.</li><li>- Establecimiento de objetivos de la sesión.</li><li>- Definición del tema a tratar.</li><li>- Presentación de las características de las personas autorrealizadas.</li><li>- Evaluación</li></ul>
Recursos	Sala de capacitación Capacitador Mesa y sillas Proyector Laptop Diapositivas Lapiceros Hojas Bond Folletos Evaluaciones
Tiempo	1 hora
Participantes	46 personas
Indicadores de evaluación	Cuestionario de evaluación.
N° de sesiones	1

### Sesión 3

#### “Inteligencia Emocional”

Objetivos	Incentivar el concepto de inteligencia emocional, así como sus ventajas para poder manejarse de manera eficiente en situaciones personales y laborales.
Estrategia	Exposición Lluvia de ideas
Actividad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Saludo e introducción al tema.</li><li>- Establecimiento de objetivos de la sesión.</li><li>- Definición del tema a tratar.</li><li>- Presentación de factores que influyen en la inteligencia emocional.</li><li>- Evaluación</li></ul>
Recursos	Sala de capacitación Capacitador Mesa y sillas Proyector Laptop Diapositivas Lapiceros Hojas Bond Folletos Evaluaciones
Tiempo	1 hora
Participantes	46 personas
Indicadores de evaluación	Cuestionario
N° de sesiones	1



## Sesión 4

### “Motivación”

Objetivos	Conocer la importancia de que el trabajador se encuentre motivado en su entorno laboral. Proporcionar técnicas y herramientas para lograr la motivación de los trabajadores.
Estrategia	Exposición Lluvia de ideas
Actividad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Saludo e introducción al tema.</li><li>- Establecimiento de objetivos de la sesión.</li><li>- Definición del tema a tratar.</li><li>- Presentación de la relación de la motivación con el desempeño laboral.</li><li>- Muestra de técnicas para el aumento de la motivación.</li><li>- Evaluación</li></ul>
Recursos	Sala de capacitación Capacitador Mesa y sillas Proyector Laptop Diapositivas Lapiceros Hojas Bond Folletos Evaluaciones
Tiempo	1 hora
Participantes	46 personas
Indicadores de evaluación	Cuestionario
Nº de sesiones	1

## Sesión 5

### “Liderazgo”

Objetivos	Realizar una sesión introductoria para concientizar al personal sobre el valor del recurso humano en una empresa. Comunicar el objetivo de los talleres, incentivándolos al cambio y a poner en práctica los conocimientos que irán adquiriendo.
Estrategia	Exposición Lluvia de ideas
Actividad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Saludo e introducción al tema.</li><li>- Establecimiento de objetivos de la sesión.</li><li>- Definición del tema a tratar.</li><li>- Muestra de los distintos tipos de liderazgo.</li><li>- Presentación de las diferencias entre jefe y líder.</li><li>- Evaluación</li></ul>
Recursos	Sala de capacitación Capacitador Mesa y sillas Proyector Laptop Diapositivas Lapiceros Hojas Bond Folletos Evaluaciones
Tiempo	1 hora
Participantes	46 personas
Indicadores de evaluación	Cuestionario
N° de sesiones	1

## Sesión 6

### “Trabajo en equipo”

Objetivos	Mostrar que el trabajo en equipo optimiza las labores a realizar dentro de la organización y ayuda a organizar el trabajo diario en función de los objetivos y planteamientos de la empresa.
Estrategia	Exposición Lluvia de ideas
Actividad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Saludo e introducción al tema.</li><li>- Establecimiento de objetivos de la sesión.</li><li>- Definición del tema a tratar.</li><li>- Exposición de las ventajas del trabajo en equipo.</li><li>- Evaluación</li></ul>
Recursos	Sala de capacitación Capacitador Mesa y sillas Proyector Laptop Diapositivas Lapiceros Hojas Bond Folletos Evaluaciones
Tiempo	1 hora
Participantes	46 personas
Indicadores de evaluación	Cuestionario
N° de sesiones	1

## Sesión 7

### “Comunicación”

Objetivos	Comprender la importancia de la comunicación y aprendizaje de técnicas para lograr una comunicación eficaz incluyendo la escucha activa y la retroalimentación.
Estrategia	Exposición Lluvia de ideas
Actividad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Saludo e introducción al tema.</li><li>- Establecimiento de objetivos de la sesión.</li><li>- Definición del tema a tratar.</li><li>- Exposición de la importancia de la comunicación.</li><li>- Desarrollo de los tipos de comunicación existentes.</li><li>- Evaluación</li></ul>
Recursos	Sala de capacitación Capacitador Mesa y sillas Proyector Laptop Diapositivas Lapiceros Hojas Bond Folletos Evaluaciones
Tiempo	1 hora
Participantes	46 personas
Indicadores de evaluación	Cuestionario
Nº de sesiones	1

## Sesión 8

### “Resolución de conflictos”

Objetivos	Potenciar estrategias y procedimientos para identificar los conflictos más comunes en la empresa y analizar las herramientas disponibles para la solución.
Estrategia	Exposición Lluvia de ideas
Actividad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Saludo e introducción al tema.</li><li>- Establecimiento de objetivos de la sesión.</li><li>- Definición del tema a tratar.</li><li>- Desarrollo mediante role play con ejemplos de resolución de conflictos.</li><li>- Evaluación</li><li>- Evaluación</li><li>- Agradecimiento por la participación.</li></ul>
Recursos	Sala de capacitación Capacitador Mesa y sillas Proyector Laptop Diapositivas Lapiceros Hojas Bond Folletos Evaluaciones
Tiempo	1 hora
Participantes	46 personas
Indicadores de evaluación	Cuestionario
Nº de sesiones	1

### 5.9. Cronograma por semanas

ACTIVIDADES	GRUPOS	SETIEMBRE				OCTUBRE			
		SEMANAS							
		1	2	3	4	1	2	3	4
Sesión 1: Autoestima	1°	X							
	2°	X							
Sesión 2: Autorrealización	1°		X						
	2°		X						
Sesión 3: Inteligencia Emocional	1°			X					
	2°			X					
Sesión 4: Motivación	1°				X				
	2°				X				
Sesión 5: Liderazgo	1°					X			
	2°					X			
Sesión 6: Trabajo en Equipo	1°						X		
	2°						X		
Sesión 7: Comunicación	1°							X	
	2°							X	
Sesión 8: Resolución de Conflictos	1°								X
	2°								X

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, K. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail. *Revista de Investigación Universitaria*, 51-58.
- Alva, J. &. (2014). Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
- Arias Gallegos, W., & Arias Cáceres, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de una pequeña empresa del sector privado.
- Boada, J., & Tous, J. (1993). Escalas de Satisfacción Laboral: una perspectiva dimensional. *Revista de Psicología* 15 (2), 151-166.
- Bravo, M., Peiro, J., & Rodriguez, Y. (1996). Satisfacción Laboral. España: Ed. Síntesis.
- Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd, & Manrique Abril, Fred Gustavo. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances en Enfermería*, 32(2), 217-227. <https://dx.doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46207>
- Chiang, M., Martin, M. J., & Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Madrid: Ed. Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (1986). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw.
- Chiavenato, I. (2007). El Capital Humano de las Organizaciones. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión de Talento Humano. México: McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. Mexico: McGraw Hill.
- Comercio, E. (2016, Abril 7). ¿Qué tan felices son los peruanos con su lugar de trabajo? El Comercio.
- Comercio, E. (2017, Abril 18). ¿La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral? El Comercio.
- David, K., & Newstrom, J. (1991). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw Hill.
- Diario Gestión. (2014, Agosto). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Gestión.
- Drucker, P. F. (1999). Los Desafíos de la administración en el siglo XXI. Buenos Aires: Sudamericana.
- Edel, R. (2007). Clima y Compromiso Organizacional. Versión Electrónica Gratuita de <http://eumed.net/libros/2007c>.
- El Economista. (2017, Julio). Casi el 70% de los trabajadores considera su horario laboral adecuado. El Economista.
- Esteban, F. (2015). Cultura organizacional, compromiso cristiano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión. Revista Apunt. Univ. Universidad Peruana Unión, 57- 74.
- Florez, J. (1992). El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad del Pacifico.
- Frías, P. (Mayo de 2014). Repositorio Académico de la Universidad de Chile. Obtenido de Repositorio Académico de la Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117629>



- Gamero Buron, C. (2005). Análisis Microeconómico de la satisfacción laboral. Madrid: Colección Estudios.
- García, I. (2011). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena.
- Gargallo, A. F. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>:
- Gestión. (2014, Agosto 18). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Gestión.
- Gonzales Serra, D. J. (2008). Psicología de la Motivación. La Habana: Ed. Ecimed.
- Güell, L. (Marzo de 2014). Estudio de la Satisfacción Laboral de los Maestros. Catalunya, España.
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Mendoza, Mendoza, Argentina.
- Herzberg, F. (1959). The Motivation of Work. Michigan: Universidad de Michigan.
- Hill, B. (2011). ¿Cuáles son los factores que afectan la satisfacción laboral? La Voz de Houston.
- Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. New York and London: Harper and Brothers.
- Idrogo, M. &. (Enero de 2017). Repositorio Institucional Universidad Privada Juan Mejía Baca. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Privada Juan Mejía Baca: <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/65>
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Chicago: Rand McNally.

- Loitegui, J. (1990). Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la administración foral de Navarra. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología.
- Martínez, N. (2007). Recursos Humanos y Management Empresarial El caso de la Satisfacción Laboral. Cuadernos de CC.EE. y EE., 72-101.
- Maslow, A. (1971). The farther reaches of human nature. New York: 352 - 360.
- McClelland, D. (1961). The achieving Society. Princeton: Van Nostrand.
- Melia, J., & Peiro, J.M. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Retrieved from [http://www.uv.es/meliaj/Research/Cuest\\_Satisf/S20\\_23.PDF](http://www.uv.es/meliaj/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF):
- Merino, M; Diaz, A (2008). El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque. Extraído de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2710495>
- Mino, E. (2014). Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo 2014, 57.
- Montoya, P., Bermudez, N., Berio-Escamlila, N., & Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Researchgate.net, 7-13.
- Ontiveros. (03 de Abril de 2016). Evaluación de desempeño en las empresas. El economista.
- Oscoco, A. (01 de Enero de 2016). Repositorio Académico UPC. Obtenido de Repositorio Académico UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/594638>

- Pablos G., M. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. Badajoz, España.
- Peiró, J. (2003). Psicología de la Organización. Madrid.
- Peiró, J. (2003). Psicología de la Organización. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Pereyra Q, J. (2015). Escala Comportamiento Organizacional ECO 50. Lima, Perú: Neotest Editores.
- Polanco, C. (Marzo de 2014). Studylib. Obtenido de Studylib: <https://studylib.es/doc/7399054/el-clima-y-la-satisfacci%C3%B3n-laboral-en-los-as--docentes-de...>
- Quispe, N. (2015). DocPlayer. Obtenido de DocPlayer: <https://docplayer.es/50696065-Clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral-en-la-asociacion-para-el-desarrollo-empresarial-en-apurimac-andahuaylas-2015.html>
- Quispe Fernández, G., Sánchez Cuesta, P., & Ayaviri Nina, D. (2016). Seguimiento a graduados. Un estudio sobre la Satisfacción Laboral. Ecuador: Revista de Investigaciones Altoandinas - Journal of High Andean Research), pág. 1.
- Robbins, S (1998). Administración en el mercado de Hoy. México
- Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Pearson.
- Rodriguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena". Revista Dialnet, Santiago de Chile.
- Rosales, R. (2016). Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana. PUCP, 10.

- Sánchez J., & Fernández, M. (1997). Manual de prácticas de Psicología Organizacional. Salamanca: Amaru.
- Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2008). Rankings Internacionales de Satisfacción Laboral. Capital Humano.
- Sánchez, S., López, J., & Millan, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros: Análisis empírico en la provincia de Córdoba. Redalyc, 223-249.
- Saucedo, K., & Peña, W. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una industria papelera de Lima Este, 2015. UPEU, 10-15.
- Schneider, B. (1985). Organizational Climate and Culture. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Serón, N. (2010), Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN.
- Umaña, A. (2015). Comunicación Interna y Satisfacción Laboral. Retrieved from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Una%F1a-Angela.pdf>
- Vázquez de la Torre, G., López Guzmán, T., & Sánchez Cañizares, S. M. (2007). La Satisfacción Laboral en Empresas Hoteleras Apuntes Metodológicos. Aportes y Transferencias, 16,17.
- Vroom, V. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley and Sons.
- Zavala, O. (Enero de 2014). Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una Empresa Embotelladora de Bebidas. México D.F., México.

## Anexo 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### “Satisfacción laboral en trabajadores de una Empresa Privada de Servicios Generales del Distrito de Lince”

Problema	Objetivos	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince?</p> <p><b>Problemas Secundarios:</b> ¿Cuál es el nivel de supervisión, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince?</p> <p>¿Cuál es el nivel del ambiente físico, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar el nivel de supervisión, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince.</p> <p>Determinar el nivel del ambiente físico, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una</p>	<p><b>Población</b> La población es de 46 colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince</p> <p><b>Muestra:</b> Empleados de ambos sexos 24 hombres y 22 mujeres, entre los 20 y 50 años de una empresa dedicada al rubro de servicios generales en el distrito de Lince.</p> <p><b>Delimitación temporal</b> Setiembre – Octubre 2018</p> <p><b>Tipo de investigación</b> Investigación descriptiva</p>

<p>una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince?</p> <p>¿Cuál es el nivel de prestaciones, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la satisfacción por el trabajo, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince?</p> <p>¿Cuál es el nivel de participación en la toma de decisiones en la empresa, como factor de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de</p>	<p>empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince.</p> <p>Determinar el nivel de prestaciones, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince.</p> <p>Determinar el nivel de la satisfacción por el trabajo, como componente de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios generales ubicada en el distrito de Lince.</p> <p>Determinar el nivel de participación en la toma de decisiones en la empresa, como factor de la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios</p>	<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Variable</b></p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario: ECO-50</p>
---	---	---

servicios generales ubicada en el distrito de Lince?	generales ubicada en el distrito de Lince.	
--	---	--

## Anexo 2

### CARTA DE PRESENTACIÓN



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

Lima, 6 de junio del 2018

Carta N° 1269-2018-DFPTS

Señora

**JEFA DE RECURSOS HUMANOS**

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Gabriela Denise RUIZ MESIAS**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 726219510, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS  
Decano (e)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

8005/2018  
Id. 891261

Av. Pórt Thomas 248, Lima  
Teléfonos: 433 1615 / 433 2796 Anexo: 3304  
E-mail: psic-soc@ugv.edu.pe



### Anexo 3

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

2 de mayo de 2018

Señores

Universidad Inca Garcilaso de la Vega  
Facultad de Psicología  
Lima, Peru

De mi consideración,

Mediante la presente dejo constancia que el Test Psicométrico ECO 50 Satisfacción Laboral (Nombre original Cuestionario S20/23 (1998 de José Luis Meliá y José María Peiró) escala tipo Likert de 7 puntos, se encuentra adaptada y estandarizada, así como validada por Jose Luis Pereyra Quiñones para su aplicación en Lima - Perú.

Autorizo a la Srta. Gabriela Denisse Ruíz Mesías a hacer uso de la aplicación del test para su Investigación en el curso de Suficiencia Profesional en la Facultad de Psicología de la Universidad Inca Garcillazo de la Vega que inicio en abril del presente año.

Atentamente,



Jose Luis Pereyra Quiñones  
Psicólogo  
NEOTEST Editores



Anexo 4  
INSTRUMENTO

# ECO 50

## Escala de Comportamiento Organizacional Satisfacción Laboral J.L.Pereyra Q.

www.moodtest.org / Nuevas Pruebas Psicológicas

Habitualmente el trabajo y sus distintos aspectos, producen en los trabajadores algún grado de satisfacción o insatisfacción.

Califique del 1 al 7 de acuerdo con la siguiente escala el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los diferentes aspectos de su trabajo.

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusieramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoge la alternativa, "4 indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusieramos para calificar "remuneración por kilometraje", y su trabajo además de estar situado en su misma ciudad, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

Mira cómo respondió Adán a la pregunta 901 marcó "6" que significa "Bastante satisfecho"  
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 901. "los vigilantes de los automóviles de mi área de trabajo"

Observa cómo respondió Eva a la pregunta 902 marcó "2" que significa "Bastante insatisfecho"  
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 902. "El servicio del restaurante de mi área de trabajo"

Ahora vamos ensayar contigo y responde la pregunta 903:  
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 903. "Los baños o servicios higiénicos de mi área de trabajo"

joseperezp@ gmail.com / Cel 943-45-3500

Muy Satisfecho:	<b>7</b>
Bastante Satisfecho:	<b>6</b>
Algo Satisfecho:	<b>5</b>
Indiferente:	<b>4</b>
Algo Insatisfecho:	<b>3</b>
Bastante Insatisfecho:	<b>2</b>
Muy Insatisfecho:	<b>1</b>

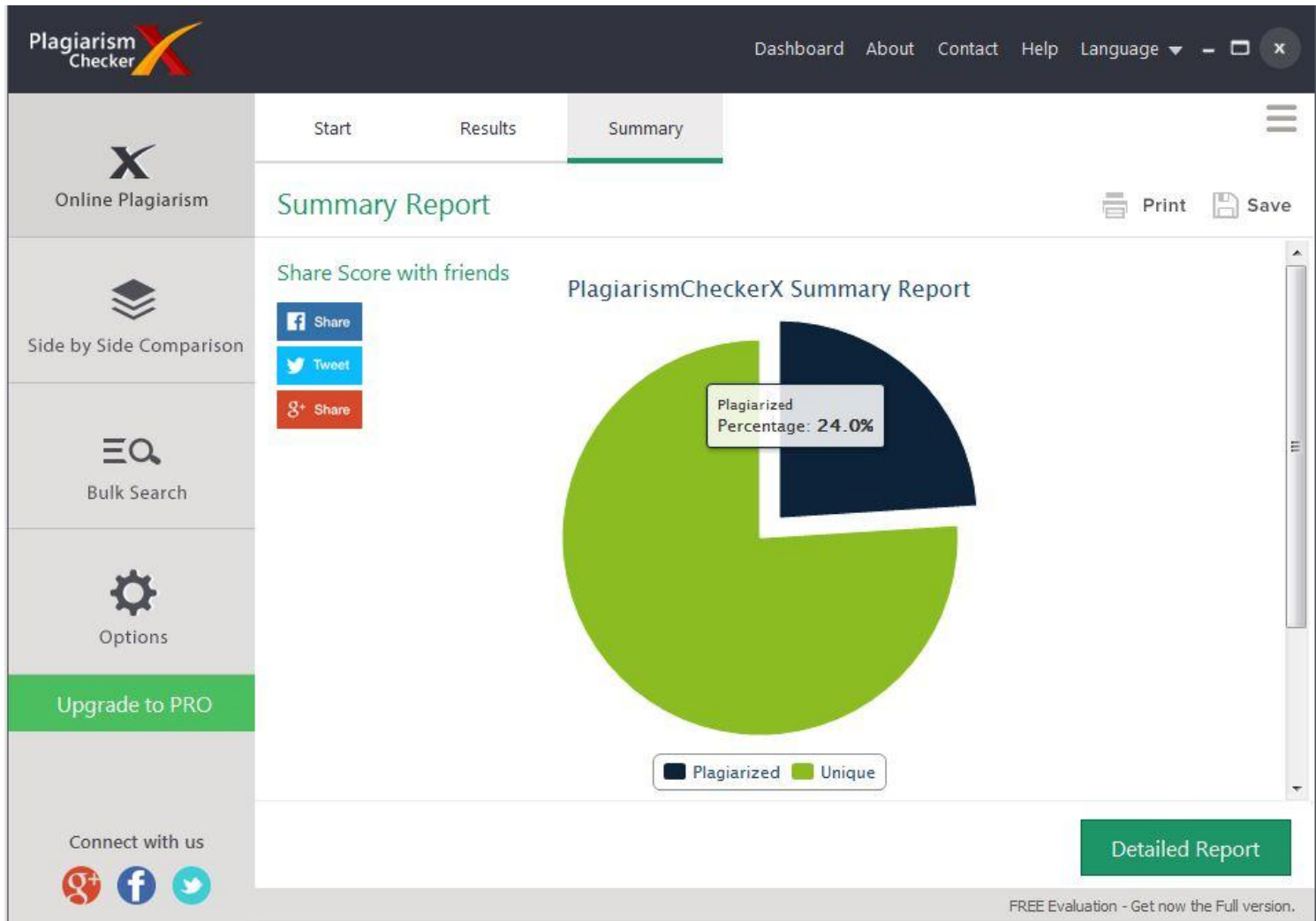
Edad:	.....
Sexo:	.....
Área que pertenece:	.....
Cargo:	.....
Años en la empresa:	.....
Fecha:	.....

## INICIO

- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **501.** Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **502.** Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **503.** Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **504.** El salario que usted recibe
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **505.** Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **506.** La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **507.** El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **508.** La iluminación de su lugar de trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **509.** La ventilación de su lugar de trabajo.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **510.** La temperatura de su local de trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **511.** Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **512.** Las oportunidades de promoción que tiene.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **513.** Las relaciones personales con sus superiores.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **514.** La supervisión que ejercen sobre usted
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **515.** La proximidad y frecuencia con que es supervisado
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **516.** La forma en que sus supervisores juzgan su tarea
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **517.** La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **518.** El apoyo que recibe de sus superiores.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **519.** La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **520.** Su participación en las decisiones de su departamento o sección
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **521.** Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **522.** El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) **523.** La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales..

## Anexo 5

### ANTIPLAGIO





# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 24%**

Date: martes, octubre 16, 2018

Statistics: 36 words Plagiarized / 152 Total words

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

---

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGIA Y  
TRABAJO SOCIAL Trabajo Suficiencia Profesional Satisfacción laboral en  
trabajadores de una Empresa Privada de Servicios Generales del Distrito de Lince  
Para optar el Título de Licenciada en Psicología Presentada por Bachiller Gabriela  
Denisse Ruíz Mesías Lima – 2018

## Anexo 6


### APROBACIÓN DEL ASESOR

**RE: Trabajo de Investigación**

FERNANDO RAMOS <framos1813@hotmail.com>

Mié 31/10/2018, 10:19

Para: Gabriela Ruiz <gaby17\_94@hotmail.com>

 1 archivos adjuntos (1 MB)

TESIS FINAL Gabriela Ruiz 31 octubre 2018.docx;

***Buenos días***

***SU TESIS ESTA APROBADA***

***Mg. Fernando Ramos Ramos***

---