

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Satisfacción laboral en Trabajadores Mecánicos de Maquinaria Pesada del Rubro  
de Construcción del Distrito de Ate

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Chelsi Paola Gonzales Villar

Lima-Perú

2018

## **DEDICATORIA**

A mis padres Jorge Gonzales y Alix Villar, por ser mi motivación en cada momento de mi vida, siendo ellos el impulso más grande para alcanzar todas mis metas.

A Mario Cano, a quien llamo mi compañero de este largo camino. Agradecerle por su gran amor, por el apoyo incondicional y por ser mi inspiración para continuar con mis sueños.

### **AGRADEDICIMIENTOS**

Agradezco a mi casa de estudios (UIGV), por las enseñanzas y aprendizajes brindados durante estos años.

A la empresa que me brindó las facilidades para concretar esta investigación.

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, expongo ante Ustedes mi investigación titulada “SATISFACCION LABORAL EN TRABAJADORES MECANICOS DE MAQUINARIA PESADA DEL RUBRO CONSTRUCCION DEL DISTRITO DE ATE”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA, para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente

Chelsi Paola Gonzales Villar

## INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| Dedicatoria  | I         |
| Agradecimiento                                       | II        |
| Presentación   | III       |
| Índice   | IV        |
| Índice de tablas                                     | VII       |
| Índice de figuras                                    | VIII      |
| Resumen  | XI        |
| Abstract   | X         |
| Introducción   | XI        |
| <b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>        | <b>13</b> |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática:        |           |
| Delimitación temporal, espacial y demográfica        | 13        |
| 1.2. Formulación del Problema                        | 18        |
| 1.2.1. Problema Principal                            | 18        |
| 1.2.2. Problemas Secundarios                         | 18        |
| 1.3. Objetivos                                       |           |
| 1.3.1. Objetivo General                              | 19        |
| 1.3.2. Objetivos Específicos                         | 19        |
| 1.4. Justificación e Importancia de la Investigación | 19        |
| <b>CAPITULO II: MARCO TEORICO CONCEPTUAL</b>         | <b>21</b> |
| 2.1. Antecedentes                                    | 21        |
| 2.1.1. Internaciones                                 | 21        |
| 2.1.2. Nacionales                                    | 23        |
| 2.2. Bases Teóricas                                  | 26        |
| 2.2.2. Teorías:                                      | 26        |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.2.2.1. Teoría de las necesidades                               | 26        |
| 2.2.2.2. Teoría X y Teoría Y                                     | 28        |
| 2.2.2.3. Teoría de la Motivación – Higiene de Herzberg           | 29        |
| 2.2.2.4. Teoría de las Expectativas                              | 30        |
| 2.2.2.5. Teoría de las Necesidades del logro, poder y afiliación | 31        |
| 2.2.3. Modelos   | 32        |
| 2.3. Definición de Conceptual                                    |           |
| 2.3.1. Satisfacción Laboral                                      | 33        |
| 2.3.2. Supervisión   | 33        |
| 2.3.3. Ambiente físico   | 33        |
| 2.3.4. Las prestaciones  | 33        |
| 2.3.5. Trabajo o Intrínseco                                      | 33        |
| 2.3.6. Participación en la Toma de decisiones                    | 34        |
| <b>CAPITULO III: METODOLOGIA</b>                                 | <b>35</b> |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                              |           |
| 3.1.1. Tipo  | 35        |
| 3.1.2. Diseño  | 35        |
| 3.2 Población y muestra  |           |
| 3.2.1. Población   | 35        |
| 3.2.2 Muestra  | 36        |
| 3.3 Identificación de variables y su operacionalización          | 36        |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico          | 37        |
| 3.4.1 Ficha Técnica  | 38        |
| 3.4.2 Estadística: Índices de Validez y confiabilidad            | 39        |
| 3.4.2.1. Índice de Validez                                       | 39        |
| 3.4.2.2. Índice de Confiabilidad                                 | 39        |
| 3.4.3. Descripción ECO 50  | 39        |
| 3.4.4. Interpretación del Puntaje                                | 40        |
| 3.4.4.1. Puntajes según dimensiones                              | 40        |
| 3.4.4.2. Formulas Psicométricas                                  | 40        |
| 3.4.4.3. Interpretación de los puntajes percentiles              | 41        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.4.5. Validez ECO 50  | 43        |
| 3.4.6. Coeficiente Validez de Aiken (V)                                  | 43        |
| 3.4.7. Confiabilidad del instrumento                                     | 44        |
| 3.4.7.1. Estadísticas de fiabilidad – Baremos                            | 44        |
| <b>CAPITULO IV. PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> |           |
| 4.1 Procesamiento de los resultados                                      | 45        |
| 4.2 Presentación de los resultados                                       | 45        |
| 4.3 Análisis de los resultados   | 56        |
| 4.4 Conclusiones   | 61        |
| 4.5 Recomendaciones  | 62        |
| <b>CAPITULO V. INTERVENCIÓN</b>  | <b>63</b> |
| 5.1 Denominación del programa  | 63        |
| 5.2 Justificación del problema   | 63        |
| 5.3 Objetivos  | 64        |
| 5.4. Sector al que se dirige   | 75        |
| 5.5 Establecimiento de conductas problema/metás                          | 76        |
| 5.6. Metodología   | 77        |
| 5.7. Instrumentos y Recursos   | 77        |
| 5.8. Cronograma  | 78        |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>  | <b>86</b> |
| <b>ANEXOS</b>  | <b>90</b> |
| Anexo 1. Matriz de Consistencia  | 90        |
| Anexo 2. Carta de presentación a la Empresa                              | 91        |
| Anexo 3. Consentimiento Informado  | 92        |
| Anexo 4. Escala de Satisfacción  | 93        |
| Anexo 5. Check List de Capacitación Inicial                              | 94        |
| Anexo 6: Antiplagio  | 95        |
| Anexo 7: Aprobación de Tesis   | 96        |

## INDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Operacionalización de la variable   | 36 |
| Tabla 2: Pautas para la interpretación de los puntajes percentiles.                                    | 41 |
| Tabla 3: Descripción de las Dimensiones ECO 50   | 43 |
| Tabla 4: Niveles de Confiabilidad  | 43 |
| Tabla 5: Alfa de Cronbach  | 44 |
| Tabla 6: Baremo  | 44 |
| Tabla 7: Puntaje Global de la Satisfacción Laboral   | 45 |
| Tabla 8: Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes a la Satisfacción Laboral | 46 |
| Tabla 9: Resultados estadísticos de Satisfacción general   | 46 |
| Tabla 10: Resultados estadísticos de la Dimensión Supervisión  | 49 |
| Tabla 11: Resultados estadísticos de la Dimensión Ambiente físico                                      | 50 |
| Tabla 12: Resultados estadísticos de la Dimensión Prestaciones   | 52 |
| Tabla 13: Resultados estadísticos de la Dimensión Intrínseca   | 53 |
| Tabla 14: Resultados estadísticos de la Dimensión Participación  | 54 |

## **INDICE DE FIGURAS**

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: La pirámide de Maslow             | 28 |
| Figura 2: Teoría de la Motivación – Higiene | 30 |
| Figura 3: Nivel Puntaje Total               | 48 |
| Figura 4: Dimensión Supervisión             | 50 |
| Figura 5: Dimensión Ambiente Físico         | 51 |
| Figura 6: Dimensión Prestaciones            | 53 |
| Figura 7: Dimensión Intrínseca              | 54 |
| Figura 8: Dimensión Participación           | 55 |

## **RESUMEN**

El presente estudio, se orienta en determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores Mecánicos de Maquinaria pesada del distrito de Ate. La metodología utilizada es tipo descriptiva. La población a la que nos dirigimos estuvo conformada por 30 trabajadores con el mismo cargo en la empresa, siendo la muestra utilizada de tipo intencional, utilizando la población con las mismas características en este caso con el mismo cargo. El instrumento de evaluación, se utilizó el cuestionario ECO – 50 adaptada para la población peruana por Pereyra J. (2015). La prueba contiene 05 dimensiones: Supervisión, ambiente físico, prestaciones, satisfacción intrínseca y participación.

Como resultado principal en base al objetivo general, se evidenció una insatisfacción laboral por parte de los trabajadores, siendo los porcentajes de la siguiente manera: Satisfacción muy baja 16.67% y Satisfacción baja 23.33%, Satisfacción promedio 13.33% y promedio alto 13.33%, satisfacción Alta 10.00% y Satisfacción muy alta 23.33%. Según los resultados obtenidos se elaboró un programa de intervención para reforzar la satisfacción laboral.

Palabra Clave: Satisfacción Laboral, Supervisión, Ambiente físico, Prestaciones, Intrínseca, participación.

## **ABSTRACT**

The present study, is oriented in determining the level of labor satisfaction in the heavy machinery Mechanical workers of the district of Ate. The methodology used is descriptive type. The population to which we addressed was made up of 30 workers with the same position in the company, being the sample used intentionally, using the population with the same characteristics in this case with the same position. The evaluation instrument, the ECO - 50 questionnaire adapted for the Peruvian population was used by Pereyra J. (2015). The test contains 05 dimensions: Supervision, physical environment, benefits, intrinsic satisfaction and participation.

As a main result based on the general objective, a labor dissatisfaction was evidenced by the workers, the percentages being as follows: Very low satisfaction 16.67% and Low satisfaction 23.33%, Average satisfaction 13.33% and average high 13.33%, satisfaction High 10.00% and Very high satisfaction 23.33%. According to the results obtained, an intervention program was developed to reinforce job satisfaction.

Keyword: Labor Satisfaction, Supervision, Physical environment, Benefits, Intrinsic, participation.

## **INTRODUCCION**

En la actualidad, las empresas se orientan a cuidar el capital humano considerando al colaborador como el factor principal para incrementar la producción y el crecimiento de cada organización (Valencia, 2005).

Estamos viviendo en una época de cambios, donde se está considerando al Recurso Humano como el factor esencial para lograr los objetivos y aumentar el crecimiento de cada empresa. Para las empresas del futuro uno de sus principales intereses es mejorar la satisfacción de los trabajadores.

Esta investigación busca contribuir y concientizar la importancia de la satisfacción laboral de los trabajadores y como está puede influenciar en la evolución de una compañía.

El estudio está compuesto por 05 capítulos:

En el capítulo I, se inicia dando a conocer la realidad problemática, el contexto y la población en la que se orienta la investigación. Así como también, los objetivos y la justificación del estudio.

En el capítulo II, se profundiza en conocer los diferentes estudios a nivel internacional y nacional orientados a la variable del estudio.

En el capítulo III, se detalla el tipo y diseño de investigación, la población y muestra a la que se orienta la investigación, tipificación de la variable. Así también se brindará los instrumentos utilizados para la obtención de resultados.

En el capítulo IV, se procesan y analizan los resultados obtenidos, también se indicarán en este capítulo las conclusiones y recomendaciones ante los resultados obtenidos.

Finalmente, en el capítulo V, se detallará el programa de intervención a aplicar para mejorar los resultados obtenidos en el proceso de la investigación.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática: Delimitación temporal, espacial y demográfica.**

En la actualidad, las empresas realizan la búsqueda del nuevo personal de manera minuciosa, siguiendo ciertos parámetros en las técnicas para la selección, con la finalidad de obtener el personal idóneo para cubrir dicha posición y disminuir la rotación dentro de las organizaciones. Así mismo, las organizaciones requieren que sus colaboradores cuenten con actitudes positivas, que estén dispuestos a los cambios, mantengan compromiso y lealtad. Sin embargo, cuando el personal que labora, no se encuentra satisfecho en su lugar de trabajo, traerá dificultades futuras a la empresa. Obstaculizando la productividad, un buen clima laboral, un buen servicio a los clientes, la asistencia del personal y generando rotación laboral de los colaboradores.

**Según** (OIT, Panorama Laboral América Latina y El Caribe, 2017), nos da conocer con su investigación realizada, el índice de desempleo que ha afectado a más de 26 millones de personas en el año 2017, esta tasa desempleo se elevó de 7,9% en el 2016 a 8,4% en el 2017, un incremento de 0,5% de índice de desempleo, siendo este un porcentaje que ha incrementado durante estos últimos tres años. A pesar de ello, la OIT menciona que se cuenta con una predicción positiva para el año 2018.

El director de la OIT, mencionó que obtener ratios del desempleo. es lo más tangible del funcionamiento de los mercados laborales. No obstante, se encuentran otras dimensiones del empleo que deben ser evaluadas como es el caso de la calidad del trabajo que ofrecen las organizaciones, ya que en la actualidad se sigue percibiendo la informalidad, ya siendo este un ámbito legal que debe cumplir las empresas.

**Según** (OMS,2010), en el artículo publicado con la denominación de entornos laborales Saludables, donde se detalla la investigación realizado por la OIT y la OMS (2005). Está refiere que una cantidad de dos millones de personas fallecen por eventos accidentales que no son considerados como fatales. Así mismo 08 millones de incidentes que hacen que el trabajador al menos tenga tres días de descanso medico y 70 millones de casos por enfermedades que son consideradas ocupaciones. Estos datos recolectados son solamente de empresas que se encuentran registradas formalmente dentro del parámetro legal.

Así mismo, menciona la OMS que en la mayoría de los países aún se mantiene la informalidad, existiendo empresas donde no se lleva un registro de las enfermedades y accidentes que suceden en el ambiente laboral. Así mismo no se elaboran programas de intervención y prevención. Se debe dar importancia al ambiente físico, que se proporciona a los colaboradores ya que pueden conllevar con el tiempo a complicaciones en el organismo de las personas.

**Según** (Adecco, 2017) indica mediante la VII Encuesta sobre la felicidad en el trabajo realizada en España a más de 3500 trabajadores, que el 76.6% afirmaron ser felices en su trabajo, mientras que el 23.4% se manifiestan de manera contraria. Esta encuesta se viene realizando desde el año 2011 cada dos años y el porcentaje de trabajadores felices a lo largo de los años ha bajado casi 5 puntos porcentuales en los dos últimos años, situándose en el momento más bajo desde que se realiza la encuesta. En el primer año que se realizó la encuesta se obtuvo un 81.2% de colaboradores que consideraban sentirse felices en su trabajo y el 18.8% no se sentían felices. En el año 2013, las personas felices eran solo 78% y el 22% no estaban felices con su trabajo. Por siguiente, en el año 2015, el 81.5% de colaboradores felices y 18.5% no eran felices.

Así mismo Adecco, menciona que la felicidad no solo depende de las condiciones laborales, estos también influyen. Sin embargo, bajo la encuesta

obtuvieron que los españoles para ser felices en su trabajo, consideran el factor más importante un ambiente laboral adecuado, basado en relaciones personales y compañerismo, obteniendo una puntuación de 8,23 puntos de 10. El segundo factor es la flexibilidad de horarios, ya que ayuda a los colaboradores a conciliar su vida personal con la vida laboral, esta obtuvo una puntuación de 7,89. Mientras que el salario quedo en el quinto lugar, obteniendo una puntuación de 7,86 puntos. Con tiempo se ha demostrado que el sueldo, ya no se considera el factor principal para una medición de la felicidad laboral en cada trabajador. Es decir que, es importante sentirse bien remunerado, pero no es la condición principal de la felicidad en el trabajo.

**Según** (Randstad, 2018), menciona mediante su estudio de satisfacción laboral de 34 países, que dentro de los primeros lugares del ranking se encuentra ubicado por México con un 83% de satisfacción, siguiendo el país de Austria con un 81% y Estados Unidos obteniendo el 80%. Por siguiente, los países que se encuentran con los porcentajes bajos, son Hong Kong con solo 47% de colaboradores satisfechos, luego se posiciona Japón con 50% y siguiendo el país de Hungría con 62%.

Así mismo, Randstad nos menciona que el país de Chile cuenta con 72% de satisfacción laboral, colocándose en la posición 16 entre 34 países. Subiendo 9 posiciones en el ranking global del año 2017, donde su porcentaje de satisfacción se encontraba en el 66%.

**Según** (MINTRA, 2008), mediante el estudio que realizó, basado en “Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima Metropolitana”, determinaron que para el colaborador los ambientes de trabajo donde se desempeña deben ser los adecuados para lograr la satisfacción del trabajador. Así mismo, influye en la satisfacción el tiempo de labor. Como también, se evidenció mediante el estudio una diferencia entre la satisfacción de los hombres con las mujeres, esto puede ser explicado por la actual discriminación salarial por género.

**Según** (INFOCAPITALHUMANO, 2017), resalta mediante la entrevista con la representante de la SyC Soluciones Asertivas, que la satisfacción y el compromiso de los trabajadores, es primordial lograr un clima laboral positivo. De este modo la satisfacción, no solo influye en ello; sino también, en los resultados de las empresas, la productividad de los colaboradores la calidad de servicio. Así mismo; según la encuesta de Gallup, la satisfacción laboral puede influir en la retención del personal a un 44% y disminuir un 51% la rotación. Añade también que, si un colaborador es feliz en su centro de labores son más innovadores y su productividad puede aumentar cuando su estado emocional es positivo.

**Según** (RPP Noticias, 2016), nos informa que, en el Perú, el índice de felicidad de las personas en su centro de labores es menor a diferencia de otros países, mediante una investigación orientada a la felicidad organizacional, elaborada por Trabajando.com (2016). Los resultados se orientaron que solo el 35% de peruanos está contento con su centro de labores, en cuanto al 65% de peruanos se muestran descontentos con su empleo. La investigación que se realizó en otros países como Argentina, Colombia, Chile, Estados Unidos, México, Perú y España, ubicado a los Estados Unidos en un 62% de felicidad, siendo el porcentaje más alto, por siguiente se ubica Colombia con un 42%, Chile y México con un 39%. Los que obtiene los últimos lugares en la encuesta son Argentina y España con un 24% y 22%.

Constantemente el personal que pertenece a Recursos Humanos, asiste a los colaboradores y somos partícipes de conversaciones en las que el personal califica y les da valor a sus experiencias dentro del trabajo. Uno de los pilares o referencia del discurso del colaborador para mejorar su satisfacción laboral, son los ingresos económicos. Pero, este factor no se considera un determinante para mejorar la satisfacción laboral, de por medio se encuentran distintos elementos, como el reconocimiento laboral, asensos, la participación que permite la empresa.

**Según** (Gestión, 2014) a través de la entrevista con el gerente general de CL Selection, menciona que el salario no se debe considerar el único elemento que puede influenciar en la satisfacción laboral, sino también las organizaciones deben tomar en cuenta que los colaboradores reciban una remuneración emocional, es decir que cuente con una retroalimentación por parte de sus jefes inmediatos con la finalidad que reconozcan su buen desempeño y el valor agregado que ellos brindan a la compañía. Se debe tomar en cuenta que el nivel de supervisión que le ofrecen a sus colaboradores, es un indicador para observar cómo se sienten dentro de la organización.

Así mismo el Diario Gestión, enfatizó que, para no verse afectada la productividad de las empresas, el papel de los líderes es de suma importancia para el desarrollo de toda la organización, ya que ellos son la cabeza de cada área y deben mantener un lineamiento de la visión organizacional.

Esta investigación que se llevará a cabo en el sector de la Construcción, se centra en el capital humano y busca comprender el nivel de satisfacción laboral de los Trabajadores Mecánicos.

El sector que se ha elegido como objeto de estudio, es considerado uno de los sectores claves de la economía peruana.

**Según** (El comercio, 2018), señala en un estudio realizado por el INEI (2018), el aumento del Sector de la construcción se incrementó en 5,1% en el primer trimestre. esto es por motivo de la realización de nuevas obras privadas y públicas.

La empresa donde se realizará la investigación, es una empresa familiar con 38 años de trayectoria en el mercado laboral, representa oficialmente a dos marcas reconocidas del rubro del sector Agrícola y Construcción.

Así mismo, está conformada por 08 sucursales a nivel nacional, siendo la ubicación de la sede central en el distrito de Ate. Su principal función

organizacional, se orienta en brindar servicios de alta calidad a sus clientes del Sector de Construcción.

La estructura organizacional de la empresa, está conformada por 04 Gerencias que lideran la compañía, la Gerencia de Estrategia Corporativa (GEC), Gerencia de Postventa (GP), Gerencia de Comercial (GC), Gerencia de Administración y Finanzas (GAF).

GAF, está integrada por el área Marketing y Recursos Humanos. En cuanto a la Gerencia de Postventa, está compuesta por el área de Servicios, Repuestos, Logística, Garantías y Transporte. CG, está dividida en las Líneas o marcas de Ventas que se distribuye. GAF, se compone por las áreas de Tesorería, Cobranzas, Créditos y Servicios Generales.

La investigación, se enfoca en la GP, área de Servicios y está orientada a los Trabajadores Mecánicos de la sede central de Lima. Según, lo mencionado por los líderes de la organización, esta población es considerada el pilar de la empresa. Por tal motivo, se enfocan en conocer la percepción que tienen sus trabajadores de la empresa.

Con este estudio, se pretende facilitar una alternativa de intervención que fortifique la satisfacción de los colaboradores y de esta manera se cuente con un personal comprometido con la empresa

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es el nivel de la Satisfacción laboral en los trabajadores Mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de la supervisión, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate?

¿Cuál es el nivel del ambiente físico, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate?

¿Cuál es el nivel de prestaciones, en los trabajadores mecánicos de Maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate?

¿Cuál es el nivel de trabajo o intrínseco, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate?

¿Cuál es el nivel de participación en la toma de decisiones, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate?

### **1.3. Objetivos:**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la Satisfacción laboral en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Determinar el nivel de supervisión en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate.

Determinar nivel del ambiente físico, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate.

Determinar el nivel de prestaciones, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate.

Determinar el nivel de trabajo o intrínseco, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate.

Determinar el nivel de participación en la toma de decisiones, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate.

### **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

Los diferentes cambios que surgen a través de los años, han servido para comprobar que el activo más valioso que de una empresa, es el recurso humano.

**Según** (Solano, 2014), manifestó en el Diario Gestión, que las empresas están tomando consciencia de lo importante que es en la actualidad el recurso humano. Usualmente las organizaciones, se encargaban solo de monitorear la satisfacción de sus clientes. Sin embargo, también se debe considerar importante monitorear la satisfacción del talento Humano.

**Según** el (Diario El Comercio, 2016), se publicó un artículo referente al clima organizacional, el cual relata que las empresas transnacionales, cuentan con culturas organizacionales que les exigen mantener un porcentaje de satisfacción laboral por encima del 85%. Así mismo, el área de Gestión Humana se desempeña con peso mayor a las demás áreas que se encuentren dentro del organigrama. En las empresas medianas, a diferencia de las grandes organizaciones, el peso y la autoridad para tomar decisión que cuenta Recursos Humanos es menor. Lo que nos quiere decir, es que en las empresas medianas aún les falta desarrollar una cultura organizacional donde el colaborador sea un activo importante.

Cabe resaltar que la organización donde se realizará la investigación, se encuentra ubicada en el ranking de una empresa de tamaño mediana.

Su visión organizacional, se orienta en el crecimiento y expansión de su marca empleadora. Tomando en cuenta que, para lograr sus objetivos organizacionales, deberá contar con el apoyo del recurso humano y mantener un clima laboral óptimo, se ha convertido en su principal interés conocer y evaluar la satisfacción de su personal.

Así mismo, esta investigación contribuirá a la comunidad científica puesto que, son muy escasas las investigaciones aplicadas en el rubro de Construcción en nuestro país.

En la actualidad, es importante que las organizaciones busquen mejorar la satisfacción de sus colaboradores, ya que este factor repercute en el desempeño, la productividad y la rotación del personal en la organización.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Internacionales

A nivel mundial se han realizado diversas investigaciones orientadas a determinar la influencia de la satisfacción laboral en las empresas.

Zayas P., Báez R., Zayas J., Hernández M. (2015) realizaron en Colombia una investigación titulada **“Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista”**. En esta investigación, se buscaba como objetivo, determinar las causas que influyen en la satisfacción laboral en una comercializadora mayorista. En la metodología, se emplearon técnicas como escalas, encuestas, entrevistas y observación directa. El instrumento diseñado, fue validado por expertos. La población fue orientada al área de almacén y protección física, con una muestra de 88 trabajadores. Según los resultados, las causas que valoran los trabajadores para manifestar satisfacción laboral, se orientan a las dimensiones salariales, condiciones de trabajo, condiciones de bienestar, valores y costumbres organizacionales. El promedio del nivel de la satisfacción laboral se visualizó con un índice de 3.42, evaluándose en la categoría de Regular.

Zurita, Ramírez, Quesada S., Quesada R, Ruiz y Manzano (2014) en Granada, país de España. Publicaron su estudio referente al **“Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada”**, como objetivo se orientaban a analizar la relación que mantenían las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral. El Tipo de diseño utilizado fue, no experimental de tipo transaccional correccional. La población de estudio, estaba conformada por 80 funcionarios públicos de los juzgados de Granada, el 31,3% hombres y 68,8%

mujeres. El instrumento utilizado para medir el compromiso organizacional, fue el cuestionario de Allen y Mayer (1997) denominado compromiso organizacional y para medir la satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario S20/23. Según la evaluación, como resultado general se determinó que existe correlación significativa entre ambas variables. Así mismo, se comprobó que no había diferencias demostrativas entre ambos sexos evaluados. Siguiendo con los resultados, se obtuvo que el nivel de compromiso general y la satisfacción laboral de la población de muestra, se ubica en un término medio.

Rodríguez A, Retamal M., Lizana J., Cornejo F. (2011) en el país de Chile, realizaron una investigación titulada **“Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena”**. Su objetivo se basó en determinar el clima y la satisfacción laboral como predictores determinantes o significativos en el desempeño de los colaboradores. Se aplicó el cuestionario de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y el cuestionario de satisfacción laboral de JDI y JIG (1969). La muestra que se utilizó fue realizada a 96 personas de una empresa pública y como resultado, se logró concluir que existe una relación significativa entre clima, satisfacción y desempeño de los colaboradores, además se concluyó que, el clima laboral solo predice el comportamiento, mientras que la satisfacción solo predice el rendimiento y la productividad del trabajador.

Gómez D., García J. (2016) en Colombia, realizó una investigación titulada **“Análisis De La Satisfacción Laboral en los empleados De REFRIROZO S.A.S.”** Como objetivo del estudio, se buscaba analizar la satisfacción de los colaboradores, utilizando el cuestionario S/20/23. Se consiguió como resultado que los trabajadores de Refrirozo S.A.S se encuentran satisfechos. Finalmente, el procedimiento logro concluir

que los aspectos sociodemográficos, no se correlaciona con la satisfacción laboral; mientras que las dimensiones más relevantes fueron la participación, las prestaciones recibidas y la supervisión en el trabajo, tomando en cuenta a estas como correlaciones altas.

Escobedo M., Hernández J., Rico Lázaro (2016), realizaron un estudio en México, titulado **“Predictores de la satisfacción laboral en la industria automotriz de la Ciudad de Juárez”**. Esta investigación, contaba con el objetivo de identificar las posibles asociaciones de tipo predictor entre las variables, Factores Socioculturales y Factores Ergoambientales con la satisfacción laboral, se manejó un diseño de investigación Tipo transversal, correlacional y cuantitativo. Así mismo, se utilizó como contexto al personal operativo que labora jornadas completas de ocho horas en el Sector Automotriz. Para lograr su objetivo principal de la investigación, se aplicó la escala desarrollada en el estudio de Escobedo en el año 2013. En conclusión, se comprobó que efectivamente los factores socioculturales y los factores Ergoambientales están positivamente relacionados con la Satisfacción laboral.

### **2.1.2. Nacionales**

Canchanya E. (2017) realizó una investigación en Lima, orientada al **“Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios”**. El objetivo que se planteó consistía en determinar el nivel de satisfacción laboral frecuente en el personal operativo, utilizando el método de investigación descriptivo y un enfoque de investigación cuantitativo. Se utilizó una población de 127 colaboradores de ambos géneros, todos ellos de áreas operativas, denominadas como estibadores, desestibadores y etiquetadores. Para obtener los resultados, se utilizó la encuesta de satisfacción laboral SL – SPC, la cual fue baremada en Lima por Sonia Palma en el 2006.

Finalmente se concluyó que, el nivel de satisfacción laboral, se categoriza como insatisfacción laboral.

Rodríguez C. (2017) en el Departamento de Lambayeque, Provincia de Chiclayo en el Perú, realizó un estudio denominado: **“Nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida pizza hut”**. Su objetivo se basó, en determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de Pizza Hut. Se manejó un método descriptivo, de tipo cuantitativo. La población de estudio se orientó a 38 colaboradores de diferentes áreas pertenecientes al establecimiento, siendo esta la cantidad total de población. El instrumento utilizado fue la escala de satisfacción laboral SL – SPC, esta prueba fue baremada por Sonia Palma en Lima desde el año 2006. Los resultados demostraron que los colaboradores se encuentran en la categoría “Satisfecho”, siendo este el 60% de la población ubicada en dicha categoría.

Pimentel A. (2017) en la provincia constitucional del Callao, realizó un estudio sobre **“La satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria”**. Como principal objetivo tuvo determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional, siendo su método de investigación un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con un diseño no experimental. La población a la cual se orientó es de 127 personas de ambos sexos, del área operativa de carga. El instrumento utilizado fue la escala de satisfacción laboral SL – SPC, esta prueba fue baremada por Sonia Palma en Lima desde el año 2006. Esta investigación se concluyó en que el nivel de satisfacción laboral, un 66.33% de la población se había considerado en un nivel de muy insatisfecho, el 31.3% se consideraba insatisfecho y solo un 2.04% se encuentran en el nivel promedio, siendo este un resultado no favorable para la organización.

Cañamero L. (2018) realizó una investigación en la provincia constitucional del Callao, sobre **“El Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores**

**administrativos de una empresa de Servicios Logísticos”**. Ante esta investigación su principal objetivo consistía en determinar el nivel de satisfacción laboral prevaleciente en los trabajadores administrativos. Utilizó un método descriptivo, con un diseño de investigación no experimental. Este estudio, se orientó a los colaboradores administrativos, con una población orientada a 40 personas de ambos sexos, con rangos de edades de 22 a 45 años. Para recolectar los datos y llegar a obtener los resultados se utilizó la prueba SL – SPC. Los niveles porcentuales arrojados de la muestra demostraron que el 63.33% de los trabajadores se encontraban en un nivel de insatisfacción laboral, mientras que el 36.67% se consideraban satisfechos.

Saravia L. (2018) en el distrito de Chorrillo del Lima, se realizó una investigación orientada a la **“Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas”**. Este estudio se encontraba orientado a conocer el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores del rubro de alimentos y bebidas. Se utilizó un método de investigación de tipo descriptivo, con un diseño no experimental. La cantidad de colaboradores encuestados fueron 75 personas de ambos sexos, siendo 43 hombres y 32 mujeres, entre los 20 y 44 años de edad. Para recolectar los datos asociados al objetivo, se utilizó el cuestionario ECO 50, baremada en Lima por José Luis Pereyra. Esta prueba consta de 23 ítems, agrupados en 05 dimensiones: supervisión, ambiente físico, prestaciones, intrínseca y participación. Finalmente se obtuvo que la población predominante consideraba su satisfacción Muy alta, siendo el 34.67% de la población, mientras que en el nivel solo alto se encontraba el 17.33%, el nivel promedio alto el 5.33% de la población, en el nivel promedio y nivel promedio bajo en 1.33%, el nivel bajo un 9.33% y en muy baja el 30.67%, siendo menos que la mitad de la población, pero una cantidad sobresaliente a las demás puntuaciones.

## **2.2 Bases Teóricas:**

### **2.2.1. Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral, ha sido investigada en distintos campos tales como la Psicología, Sociología, Economía, entre otras materias. Por lo tanto, su definición es muy amplia.

Davis & Newstrom (1991), define a la satisfacción laboral como el estado emocional de las personas hacia su trabajo. Es decir, que un trabajador demostrará satisfacción, mediante la actitud o disposición emocional que demuestra hacia su trabajo.

Según (Robbins, 1998 citado por Atalaya M, 1999), define la satisfacción laboral como la actitud general de un individuo hacia su puesto. Es decir, una persona que se encuentra satisfecha, tendrá buenas actitudes, mientras que las que no se encuentran satisfechas, demostrarán actitudes contrarias.

Ante las diversas definiciones que han transcurrido sobre el tiempo, para una mayor comprensión, se clasificará las distintas teorías y modelos referentes a la satisfacción laboral.

### **2.2.2. Teorías:**

#### **2.2.2.1. Teoría de las necesidades**

La satisfacción laboral, la podemos considerar como el agrado y las expectativas que manifiestan los colaboradores de su lugar de labores. Estas también mantienen una relación con las necesidades que en conjunto tenemos a largo de nuestra vida diaria.

Según Maslow (1991) en el libro “**Motivación y personalidad**”, presenta su teoría basada en las necesidades que comúnmente manifestamos los seres humanos y que el cumplimiento de cada una de ellas, genera una satisfacción en el ser humano y motivación. Según Maslow, las necesidades se dividen en 05:

- Necesidades fisiológicas: Esta es considerada el punto de partida, suelen ser llamado también impulsos fisiológicos. Es decir, necesidades básicas como comer, beber, dormir, la eliminación de desechos alimenticios, necesidad de evitar el dolor. Todas estas, son consideradas principales para continuar existiendo y para satisfacer las necesidades más complejas, se requiere cumplir con la necesidad principal o primaria.
- Necesidades de seguridad: Esta es considerada la segunda necesidad. Donde se requiere mantener una seguridad física y buscar protección. Esta necesidad se consideraba el peligro de las guerras, las catástrofes naturales, las oleadas del delito, la desorganización de la sociedad, situaciones crónicamente negativas que influyen en la seguridad.
- Necesidades de Afiliación: En el caso que se cuente con las dos necesidades anteriormente mencionadas satisfechas. Surgirán las necesidades de amor, afecto y sentimientos de pertenencia. En esta, empezará a surgir la necesidad de pertenecer a un grupo social, Familia y amigos.
- Necesidades de Reconocimiento: Esta necesidad, es en la que el individuo busca ser calificado de manera positiva y contar con un status y nivel ante la sociedad.
- Necesidades de Autorrealización: Esta es la necesidad que se encuentra en la cima de la pirámide y no es influenciada por lo que puedan opinar los demás, como en la necesidad anterior. La necesidad de la autorrealización, se refiere al desarrollo de la personalidad y el deseo de cómo quiero ser o que deseo ser, es decir, la realización del ser interno.

En esta teoría, se propone que es importante el desarrollo de cada persona. Es por ello, que se considera partir desde el principio hasta las más complejas, considerándose que, al cumplir las necesidades, será satisfactorio para cada individuo.

Figura 1. La pirámide de Maslow



**Fuente:** Smith A. (2002) “La pirámide de Maslow”. Pág. 3

#### **2.2.2.1. Teoría X y teoría Y**

Según (Robbins, 1998 citado por Atalaya M, 1999). Esta teoría propuesta por McGregor en el año 1960, existen dos formas de definir a una persona, negativa (llamada la teoría X), y el otro, positivo (llamada la teoría Y).

En cuanto a las personas que se encuentran dentro de la teoría X, son los empleados que no les gusta trabajar, para realizar sus funciones deben ser obligados por sus superiores. Constantemente, el superior deberá castigarlo y sancionarlo.

Por otro lado, las personas que se encuentran dentro de la teoría Y, son los empleados que consideran su trabajo tan natural como el descanso o el ocio diario. Estas personas, no necesitan un control bajo amenazas, ya que son comprometidas y buscan alcanzar sus objetivos.

Sin embargo, no se cuenta con pruebas que confirmen la validez de esta teoría. Las premisas de estas, serán apropiadas dependiendo de la situación en la que se encuentre cada persona.

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

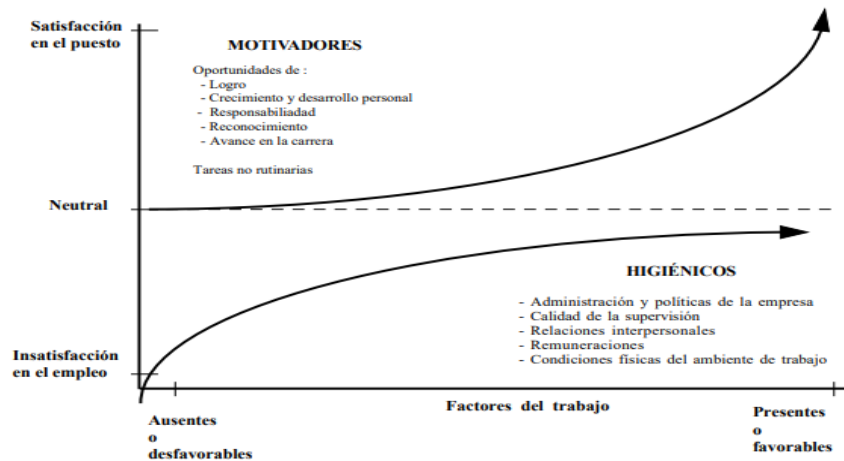
Según Chiang, Martin y Núñez (2010). Esta teoría propuesta por Herzberg, Mausner, Snyderman (1959), se basó en la teoría anteriormente explicada de las necesidades de Maslow. Se le denominó teoría de Higiene y Motivación. Expuso que la motivación en los centros de trabajo, es influida por dos factores predominantes: Los factores de Higiene y los factores de Motivación.

Los factores de Higiene, se refiere a lo que es considerado extrínseco, es decir, que están fuera del control del trabajador, este manejo solo lo posee la empresa. Este factor se relaciona con la remuneración, lazos laborales, seguridad en el trabajo, políticas de la empresa, liderazgo y/o supervisión del jefe inmediato, condiciones laborales en las que el individuo desempeña su laboral y el entorno que le rodea.

Los factores motivadores, se inclinan a lo que se le considera intrínseco. Hace referencia al sentir del colaborador por su ambiente de trabajo; es decir, que el colaborador mantiene el control de este factor. Este factor se relaciona con el deseo de la realización personal, de asumir mayores responsabilidades y la búsqueda del crecimiento propio.

Según Manso J. (2002) En esta teoría, se manifiesta que los seres humanos, contamos con un nivel de rendimiento distinto, direccionada por la satisfacción que uno perciba en el entorno. Es decir, que los factores de higiene se relacionan para que los factores motivadores contribuyan a provocar en el empleado un elevado nivel de satisfacción o por el contrario los factores motivadores den origen a la insatisfacción del colaborador.

Figura 2. Teoría de la Motivación – Higiene



**Fuente:** Manso J. (2002) “El Legado De Frederick Irving Herzberg”. Pág. 82

#### 2.2.2.4. Teoría de las expectativas

Según Chiang, Martin y Núñez (2010). Esta teoría de las expectativas propuesta por Vroom (1964), buscaba explicar que la satisfacción y la conducta del colaborador, se relacionan de tal forma que el valor y autoevaluación de la satisfacción por cada sujeto de su lugar laboral, se obtendrá un comportamiento.

Se propone tres conceptos básicos: Expectativa, Valencia e Instrumentalidad.

- Concepto de Expectativa: Esta se refiere a que el sujeto es consciente que, al entregar un nivel de esfuerzo, se obtendrá un nivel de ejecución. Es decir que, al esforzarse y mantener un buen desempeño, cuenta con la probabilidad de que las acciones que ha realizado se conviertan en un resultado óptimo.
- Concepto de valencia: Esta se orienta a la importancia y el valor subjetivo, que el sujeto le asigna a la recompensa que obtiene ante un algún esfuerzo.

- Concepto de Instrumentalidad: Esta se basa en el logro de objetivos de cada individuo. Considerando que el lograr una meta u objetivo, los llevará a lograr otra con los resultados de la anterior.

#### **2.2.2.5. Teorías de las necesidades del logro, poder y afiliación**

Según Chiang, Martín y Núñez (2010). Esta teoría propuesta por McClelland (1961) y Arkison (1964), se basa en que los seres humanos contamos con necesidades y motivaciones a un diferente nivel de intensidad. Para que estas se activen, debe ocurrir algún acontecimiento. Sin embargo, pueden ser influenciadas o modificadas por el medio ambiente. Al existir una necesidad o un patrón de motivación activado, las personas buscarán percibir la satisfacción de cumplir con la necesidad, mediante una conducta o comportamiento.

Cada una de estas necesidades, ocasionarán en el sujeto una manera de comportarse:

- Necesidad del Logro: Las características de este comportamiento es la búsqueda de alcanzar de manera positiva sus metas y en realizarlo mejor que los demás. Constantemente buscan mejorar que cada logro sea superior al anterior.
- Necesidad del Poder: Las características de este comportamiento son la capacidad del control que se busca obtener en los demás para lograr los objetivos en conjunto. Esta es una visualización de buscar conseguir el objetivo como equipo organizacional.
- La necesidad de afiliación: Las características de este comportamiento, se orienta en los lazos interpersonales. Ante un evento o circunstancia busca que los demás le brinde su aprobación. Tienden a buscar las personas con las que cuenten con lazos de amistad fuertes para el desarrollo de un objetivo, en vez de contar con expertos que puedan ser de apoyo.

### **2.2.3. MODELOS:**

Según (Camacaro, 1999 citado por Daza D, Porto S, 2007), hace referencia que las organizaciones cuenta con diferentes niveles de formas en generar una satisfacción laboral hacia los colaboradores. Menciona cinco modelos predominantes de la satisfacción laboral.

Siendo el primer modelo el cumplir con las necesidades que manifiesta el colaborador. Este modelo hace referencia que la empresa generará satisfacción en su colaborador, según como permitan que el individuo cumpla con sus necesidades.

En cuanto al segundo modelo llamado el de las Discrepancias, menciona que la satisfacción laboral es el resultado de las expectativas cumplidas. Esto dependerá en lo que la persona desea percibir sea, un sueldo más alto, asensos, entre otros.

Por siguiente, el tercer modelo llamado consecución de valores, hace referencia que la organización cumpla de los valores que son importantes para el individuo.

El cuarto modelo denominado equidad, menciona que todos los individuos deben ser tratado justamente por igual en su centro de labores, en este modelo hace referencia a que la satisfacción laboral, será medida según la percepción de cada individuo y realizando las comparaciones con otros sujetos de su entorno. Por último, el quinto modelo, se le denomina rasgos de personalidad y genética; y considera que la satisfacción será por la función de ambos aspectos.

## **2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTUAL**

### **2.3.1. SATISFACCION LABORAL**

Locke (1976) menciona a la satisfacción como un estado de emociones positivas o placenteras, el sentimiento de bienestar, felicidad o goce, este comportamiento se origina por el resultado de la percepción o autoevaluación que realiza el sujeto de su entorno laboral.

Meliá & Peiró, J.M. (1998), define la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes positivas, que manifiesta una persona hacia su trabajo sea global o específico.

### **2.3.2 SUPERVISION**

Según, Meliá & Peiró, J.M. (1998). Concreta que la supervisión, es la frecuencia y periodicidad con la que los superiores se relacionan y apoyan a sus colaboradores.

### **2.3.3 AMBIENTE FÍSICO**

Según, Meliá & Peiró, J.M. (1998). Hace referencia al entorno físico donde se desempeña el colaborador. Es decir, todo aquello que se encuentre el lugar físico del trabajo espacio de trabajo, limpieza, higiene, ventilación y temperatura.

### **2.3.4 LAS PRESTACIONES**

Según, Meliá & Peiró, J.M. (1998). Refiere que las prestaciones, se orientan a todo aspecto salarial percibido, oportunidades de formación, promoción y desarrollo del colaborador.

### **2.3.5 TRABAJO O INTRÍNSECO**

Según, Meliá & Peiró, J.M. (1998). Hace referencia a las satisfacciones que cada colaborador manifiesta del trabajo por sí mismo. Tomando en cuenta las nuevas oportunidades de realizar lo que le gusta o en lo que destaca. Esto aquello, que produce satisfacción intrínseca dentro del trabajo.

### **2.3.6 PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES**

Según, Meliá & Peiró, J.M. (1998). Esta dimensión se refiere, a la satisfacción que percibe cada colaborador, ante su participación en las decisiones del equipo de trabajo.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1 Tipo**

La presente investigación es de tipo descriptivo, por el mismo motivo que describe la variable de estudio, se obtendrá los resultados acerca del estado actual del evaluado.

Según (Hernández, Fernández y Baptista (2010)), este tipo de investigación consiste en describir y detallar el comportamiento de determinados fenómenos, ante distintos sucesos, eventos o situaciones.

##### **3.1.2 Diseño**

El diseño de investigación utilizado es no experimental – Tipo Transversal Descriptivo, ya que no hay manipulación de las variables. Es decir, se basa solo en la observación de los involucrados en su ambiente de trabajo de rutina.

Según (Hernández, Fernández y Baptista (2010)), lo que se realiza en este diseño es basarse en la observación de la variable en su lugar habitual, sin manipularla o modificarla.

#### **3.2. Población y Muestra**

##### **3.2.1 Población**

La población que se escogió para el estudio, está conformada por 30 colaboradores, con el cargo de Técnico Mecánico del Departamento de Lima, todos los integrantes del sexo masculino, entre las edades de 22 y 43 años de una empresa del rubro de Construcción.

### 3.2.2 Muestra

La muestra es de tipo censal, tomándose en cuenta para la investigación, la totalidad de Técnicos Mecánicos de la Sucursal de Lima.

Según Ramírez T. (1995) se considera muestreo tipo censal cuando la población de estudio es utilizada a su totalidad, es decir la cantidad personas a evaluar es el 100%.

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

La variable de estudio es satisfacción laboral que tiene objetivo general determinar la Satisfacción laboral en los trabajadores Mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate.

**Tabla 1: Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral**

| Definición Conceptual   | Dimensión    | Peso | Ítem | Indicadores   | Escala Likert             |
|---|--------------|------|------|---|---------------------------|
| Según Meliá & Peiró J.M (1998), la satisfacción laboral es la actitud o el conjunto de actitudes positivas de una persona hacia su entorno o ambiente de trabajo. | Supervisión  | 26%  | 6    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de relaciones interpersonales con los supervisores. (Ítem 513).</li> <li>- Percepción y frecuencia de la supervisión, calificación del desempeño por parte del supervisor. (Ítems 514, 515,516).</li> <li>- La igualdad y justicia que recibe de su empresa (ítems 517).</li> <li>- Nivel de apoyo recibido (Ítems 518).</li> </ul> | (1) Muy insatisfecho      |
|   | Ambiente     | 22%  | 5    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La limpieza, higiene y salubridad (Ítem 516).</li> <li>- Entorno físico y espacio (Ítem 507).</li> <li>- Iluminación, ventilación, temperatura (Ítems 508,509,510).</li> </ul>   | (2) Bastante insatisfecho |
|   | Prestaciones | 22%  | 5    |   | (3) Algo insatisfecho     |

|  |               |     |   |  |   |
|--|---------------|-----|---|--|---|
|  | Intrínseca    | 17% | 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El salario que recibe (Ítem 504).</li> <li>- Oportunidades de formación y promoción (Ítem 511, 512).</li> <li>- El grado en que su empresa cumple el convenio (Ítem 522).</li> <li>- La forma en que se da las negociaciones en la empresa (Ítem 523).</li> <li>- La satisfacción que le produce su trabajo (Ítem 501).</li> <li>- Las oportunidades que le ofrece el trabajo en realizar en las cosas que destaca y las oportunidades en realizar lo que le gusta (Ítem 502, 503).</li> <li>- Los objetivos y metas que debe alcanzar (Ítem 505).</li> </ul> | (4) Indiferente<br><br>(5) Algo satisfecho<br><br>(6) Bastante satisfecho<br><br>(7) Muy satisfecho |
|  | Participación | 13% | 3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La capacidad de decidir autónomamente (Ítem 519).</li> <li>- La participación en decisiones en su departamento (Ítem 520).</li> <li>- Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo (Ítem 521).</li> </ul>  |   |

### 3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

(Pereyra Q. 2015) La técnica a utilizarse será la recolección de datos será a mediante el cuestionario ECO – 50. Esta prueba evalúa el nivel y los grados de satisfacción laboral que cuenta una población. Para realizar la aplicación, se deberá utilizar el cuestionario de 23 ítems, dividida en 05 dimensiones: Supervisión, ambiente físico, prestaciones, intrínseca y participación. El tiempo a emplear en el cuestionario es de 10 a 15 minutos.

### 3.4.1. Ficha Técnica

Nombre Original: Cuestionario S20/23

Año de Creación: 1998

Autores originales: José Luis Meliá y José María Peiró

Procedencia: Universidad de Valencia en España

Nombre de la adaptación del Test: Escala de Comportamiento Organizacional 50 Satisfacción laboral (ECO 50)

Autor de Adaptación Peruana: José Luis Pereyra Quiñones

Año de rediseño: 2015

Administración: Individual o Colectiva

Duración: Esta escala es de tiempo libre, 10 a 15 minutos como referencia.

Materiales: lápiz y papel (Cuestionario)

Número de Ítems: 23 ítems

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

Objetivo del Test: Evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores en las organizaciones.

Tipificación: Baremos con percentiles peruanos

Materiales: CD con el software para la calificación grupal en un formato de Excel formatizado

Evaluación: Evalúa cinco dimensiones de la satisfacción laboral:

✓ Supervisión

- ✓ Ambiente físico
- ✓ Prestaciones
- ✓ Satisfacción Intrínseca
- ✓ Participación

### **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 procesó 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 Test ECO 50 es una escala que mide el comportamiento organizacional. Contiene 23 ítems que se divide en 05 dimensiones. Cada ítem cuenta con una respuesta de escala Likert de siete puntuaciones:

- ✓ Muy satisfecho=7
- ✓ Bastante satisfecho=6
- ✓ Algo satisfecho=5
- ✓ Indiferente =4
- ✓ Algo insatisfecho=3
- ✓ Bastante insatisfecho=2
- ✓ Muy insatisfecho=1

Así mismo, cada frase se encuentra expresada de forma positiva. Las valoraciones de las escalas se obtienen mediante la suma total de los valores de los ítems de cada escala.

### 3.4.4. Interpretación del puntaje

Según Pereyra J. (2015), Para la interpretación del ECO 50 se debe contar una comprensión general de las teorías de la satisfacción general, como es las ideas de Mason y Griffin (2002:283), hacen referencia que tres elementos son importantes para comprender la satisfacción laboral:

- ✓ Es un estado emocional. Es decir, influye las emociones y lo afectivo.
- ✓ Pensamiento y componentes cognitivos.
- ✓ Las experiencias hacen que influya en la percepción.

#### 3.4.4.1 Puntajes según dimensiones

En el cuestionario ECO 50, se utiliza la baremación con percentiles obteniéndose seis tablas diferentes:

- ✓ Para la S-Supervisión un promedio 32,76y una desviación estándar de 5,025
- ✓ Para la S-Ambiente físico un promedio 26,42 y una desviación estándar de 5,512
- ✓ Para la S-Prestaciones un promedio 24,73 y una desviación estándar de 5,000
- ✓ Para la S- Intrínseca por su trabajo un promedio 22,04y una desviación estándar de 3,061
- ✓ Para la S-Participación en toma decisiones un promedio 15,98y una desviación estándar de 2,663
- ✓ Para la S-Global en toma decisiones un promedio 121,94 y una desviación estándar de 16,594

#### 3.4.4.2 Formulas Psicométricas

- Dimensión Supervisión:  
 $(513+ 514+ 515+ 516+ 517+ 518)$  = S-Supv
- 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-Intrín
- Dimensión Participación  
(519+ 520+ 521) / 3 = S-Partic
- Satisfacción Global  
Suma de Todos los Ítems = S-Global

#### 3.4.4.3 Interpretación de los puntajes percentiles

Tabla 2. Pautas para la interpretación de los puntajes percentiles

| Puntaje | Escala                      |
|---------|-----------------------------|
| 10      | Satisfacción muy baja.      |
| 20      | Satisfacción baja.          |
| 30      | Satisfacción baja.          |
| 40      | Satisfacción promedio bajo. |
| 50      | Satisfacción promedio.      |
| 60      | Satisfacción promedio alto. |
| 70      | Satisfacción alta.          |
| 80      | Satisfacción alta.          |
| 90      | Satisfacción muy alta.      |

Tabla 3. Descripción de las Dimensiones ECO 50

| Dimensiones   | Descripción Grafica  |
|---------------|--|
| Supervisión   | Hace referencia a la evaluación que realiza el colaborador de la forma en como los superiores o jefes inmediatos supervisan, valoran, brindan soporte y la calidad de la relación que se le ofrece al colaborador. Así mismo también, en esta dimensión el colaborador evalúa la igualdad y la justicia recibida por la empresa. |
| Ambiente      | Hace referencia al entorno físico del lugar de trabajo, donde cada colaborador desempeña sus actividades diarias dentro de la organización. En esta dimensión el Colaborador evalúa la limpieza, higiene, salubridad, la ventilación e iluminación.  |
| Prestaciones  | Hace referencia al cumplimiento de los acuerdos formalizados con el colaborador por parte de la empresa. Así mismo también a las oportunidades que cuentan para ser capacitados y promovidos internamente.   |
| Intrínseca    | Hace referencia a la satisfacción que el trabajo da por sí mismo, a las oportunidades que se le ofrece al colaborador de desarrollarse y realizar actividades que a él le guste, como también, el planteamiento de objetivos y el cumplimiento de las metas y la producción a alcanzar.  |
| Participación | Hace referencia al libre albedrio que cuenta el colaborador para participar en las decisiones propias de sus funciones o de su área. Demostrando autonomía en su proceso y en la colaboración para una mejora continua.  |

### 3.4.5. Validez ECO 50

El instrumento ECO 50 obtuvo la validez con el criterio de jueces. El coeficiente de validez de Aiken se procesó los acuerdos y desacuerdos de los jueces llegando al índice de 1.0.

Se concluye bajo la opinión de los expertos, que el instrumento ha sido evaluado con una buena aceptación, obteniendo el nivel de validez de muy bueno.

### 3.4.6. Coeficiente Validez de Aiken (v)

Es un procedimiento matemático, que nos ayuda a cuantificar los acuerdos de 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, es decir de dos opciones Si o No.

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

S = Número de acuerdos

n = Número de jueces

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

Tabla 4. Niveles de confiabilidad

| Valores      | 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           |
| 0.72 a 0.99  | Excelente confiabilidad |
| 1.0          | Confiabilidad perfecta  |

### 3.4.7. Confiabilidad del instrumento

La prueba ECO 50 obtuvo la confiabilidad por el Alfa de Cronbach llegando a un índice .915.

#### 3.4.7.1 Estadísticas de fiabilidad – Baremos

Tabla 5. Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,915             | 23             |

Tabla 6. Baremo

| <b>Pc</b> | <b>S-su</b>     |                 | <b>S-amb</b>    |                 | <b>S-prest</b>  |                 | <b>S-Intr</b>   |                 | <b>Part</b>     |                 | <b>GLOBAL</b>   |                 | <b>Pc</b> |
|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------|
|           | <b>Mi<br/>n</b> | <b>Ma<br/>x</b> | <b>Mi<br/>n</b> | <b>Ma<br/>x</b> | <b>Mi<br/>n</b> | <b>Ma<br/>x</b> | <b>Mi<br/>n</b> | <b>Ma<br/>x</b> | <b>Mi<br/>n</b> | <b>Ma<br/>x</b> | <b>Mi<br/>n</b> | <b>Ma<br/>x</b> |           |
| <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

### PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento de los resultados

Se procesaron los datos obtenidos de la prueba psicométrica a una base de datos computarizada (Excel 2013). Posteriormente, se realizó el uso del Software SPSS versión 22 en español para el procesamiento de los datos:

Las Técnicas estadísticas aplicadas fueron:

- Valor Máximo y valor mínimo
- Media aritmética

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

#### 4.2 Presentación de los resultados

El estudio fue orientado a 30 trabajadores con el cargo de Técnicos Mecánicos, de una empresa del rubro de Construcción, pertenecientes al área de servicios. Esta investigación mantenía como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.

Tabla 7. Puntaje Global de la Satisfacción Laboral

| Puntaje Total |        |
|---------------|--------|
| N             | 30     |
| Perdidos      | 0      |
| Media         | 119,70 |
| Mínimo        | 62     |
| Máximo        | 157    |

Comentario:

Se observa en la tabla 7 lo siguiente:

- Se obtuvo una media de 119,70, representando un nivel promedio.
- valor mínimo de 62 que representa a una “satisfacción laboral muy baja”
- valor máximo de 157 que representa a una “satisfacción muy alta”.

Tabla 8. Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes a la Satisfacción Laboral:

|        | SUPERVISION | AMBIENTE FISICO | PRESTACIONES | SATISFACCION INTRINSECA POR SU TRABAJO | PARTICIPACION EN LA TOMA DECISIONES |
|--------|-------------|-----------------|--------------|--|-------------------------------------|
| Media  | 32,27       | 24,70           | 23,83        | 22,33                                  | 5,52                                |
| Mínimo | 15          | 16              | 13           | 12                                     | 2                                   |
| Máximo | 42          | 33              | 33           | 28                                     | 7                                   |

Se obtuvieron los siguientes resultados de las 05 dimensiones que abarcan la satisfacción laboral:

- ✓ En la dimensión de Supervisión se obtuvo:
  - Una media de 32,27 que se categoriza como “Promedio”
  - Un mínimo de 15 que se categoriza como “Satisfacción Muy Baja”
  - Un máximo de 42 que se categoriza como “Satisfacción Muy Alta”
- ✓ En la dimensión de Ambiente Físico se obtuvo:
  - Una media de 24,70 que se categoriza como “Promedio”
  - Un mínimo de 16 que se categoriza como “Satisfacción Muy Baja”
  - Un máximo de 33 que se categoriza como “Satisfacción Muy Alta”
- ✓ En la dimensión de Prestaciones se obtuvo:
  - Una media de 23,83 que se categoriza como “Promedio”
  - Un mínimo de 13 que se categoriza como “Satisfacción Muy Baja”

- Un máximo de 33 que se categoriza como “Satisfacción Muy Alta”
- ✓ En la dimensión de Intrínseco se obtuvo:
  - Una media de 20,20 que se categoriza como “Promedio”
  - Un mínimo de 8 que se categoriza como “Satisfacción Muy Baja”
  - Un máximo de 28 que se categoriza como “Satisfacción Muy Alta”
- ✓ En la dimensión de Participación se obtuvo:
  - Una media de 5,52 que se categoriza como “Promedio”
  - Un mínimo de 2 que se categoriza como “Satisfacción Muy Baja”
  - Un máximo de 7 que se categoriza como “Satisfacción Muy Alta”

En relación a los resultados que se mencionaron, a continuación, se mostrará las tablas estadísticas para poder observar los diferentes niveles de satisfacción laboral:

Tabla N°9 Resultados estadísticos de la Satisfacción General

**NIVEL PUNTAJE TOTAL**

|                              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Satisfacción Muy Baja | 5          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| Satisfacción Baja            | 7          | 23,3       | 23,3              | 40,0                 |
| Satisfacción Promedio        | 4          | 13,3       | 13,3              | 53,3                 |
| Satisfacción Promedio Alto   | 4          | 13,3       | 13,3              | 66,7                 |
| Satisfacción Alta            | 3          | 10,0       | 10,0              | 76,7                 |
| Satisfacción Muy Alta        | 7          | 23,3       | 23,3              | 100,0                |
| Total                        | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |

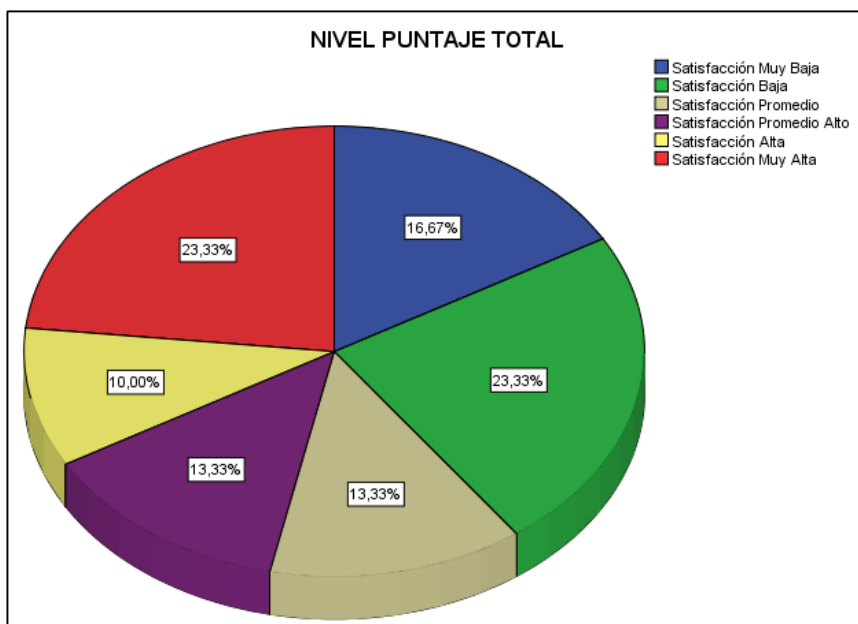
Comentario:

Los niveles de satisfacción laboral obtenidos son los siguientes:

- El 23,3%, se considera la categoría “Satisfacción Baja” y “Satisfacción muy Alta”.
- 16,7% se considera la categoría “Satisfacción Muy Baja”.
- El 13,3%, se considera la categoría “Promedio” y “Promedio Alto”.

- El 10,0%, pertenece a la categoría “Satisfacción Alta”.

**Figura N° 3**



**Comentario:**

En el nivel general de satisfacción se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 23,3%, se considera la categoría “Satisfacción Baja” y “Satisfacción Muy Alta”.
- El 16,7%, se considera la categoría “Satisfacción muy Baja”.

Tabla N° 10 Resultados estadísticos de la Dimensión Supervisión

**NIVEL DEL SUPERVISION**

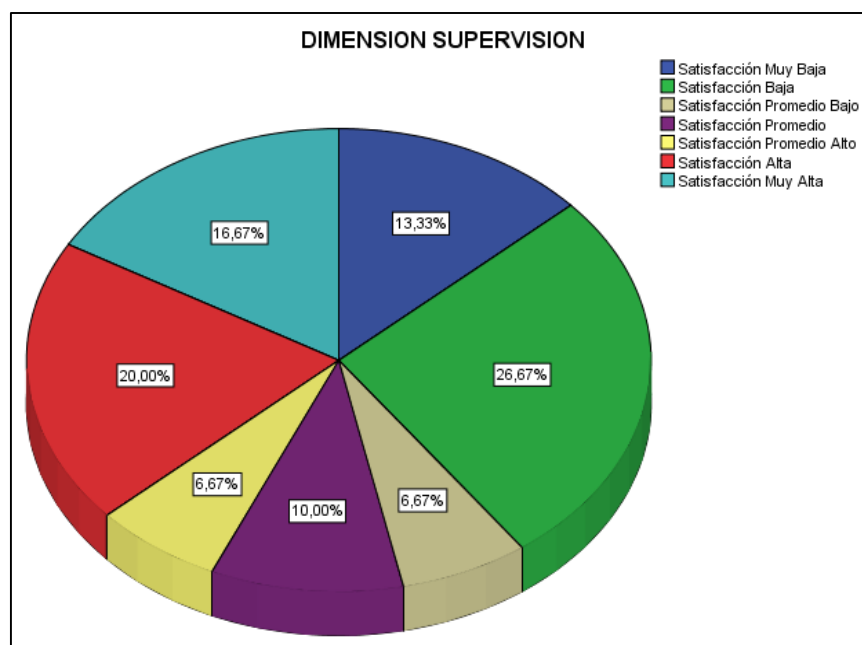
|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Satisfacción Muy Baja | 4          | 13,3       | 13,3                 | 13,3                    |
|        | Satisfacción Baja     | 8          | 26,7       | 26,7                 | 40,0                    |
|        | Satisfacción Promedio | 2          | 6,7        | 6,7                  | 46,7                    |
|        | Bajo                  | 3          | 10,0       | 10,0                 | 56,7                    |
|        | Satisfacción Promedio | 2          | 6,7        | 6,7                  | 63,3                    |
|        | Alto                  | 6          | 20,0       | 20,0                 | 83,3                    |
|        | Satisfacción Alta     | 5          | 16,7       | 16,7                 | 100,0                   |
|        | Satisfacción Muy Alta | 30         | 100,0      | 100,0                |                         |
|        | Total                 |            |            |                      |                         |

Comentario:

Los niveles de supervisión obtenidos son los siguientes:

- El 26,7%, se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- El 20,0% se considera la categoría “Satisfacción Alta”.
- El 16,7%, se considera la categoría “Satisfacción Muy Alta”.
- El 13,3%, se considera la categoría “Satisfacción Muy baja”.
- El 10,0%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio”.
- El 6,7 %, se consideran las categorías “Satisfacción Promedio Bajo” y “Satisfacción Promedio Alto”

**Figura N° 4**



**Comentario:**

Se observa en la figura N° 2 lo siguiente:

- El 26,67%, se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- El 20,00%, se considera la categoría “Satisfacción Alta”

**Tabla N° 11 Resultados estadísticos de la Dimensión Ambiente Físico**

**NIVEL DE AMBIENTE FISICO**

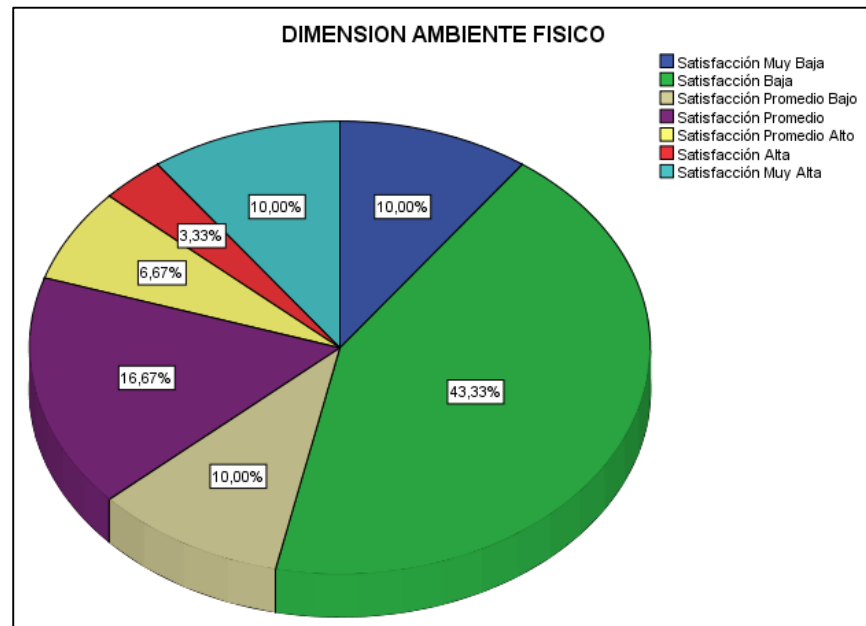
|        |                               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Satisfacción Muy Baja         | 3          | 10,0       | 10,0                 | 10,0                    |
|        | Satisfacción Baja             | 13         | 43,3       | 43,3                 | 53,3                    |
|        | Satisfacción Promedio<br>Bajo | 3          | 10,0       | 10,0                 | 63,3                    |
|        | Satisfacción Promedio         | 5          | 16,7       | 16,7                 | 80,0                    |
|        | Satisfacción Promedio Alto    | 2          | 6,7        | 6,7                  | 86,7                    |
|        | Satisfacción Alta             | 1          | 3,3        | 3,3                  | 90,0                    |
|        | Satisfacción Muy Alta         | 3          | 10,0       | 10,0                 | 100,0                   |
|        | Total                         | 30         | 100,0      | 100,0                |                         |

Comentario:

Los niveles del Ambiente Físico obtenidos son los siguientes:

- El 43,3%, se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- El 16,7% se considera la categoría “Satisfacción Promedio”.
- El 10,0%, se considera la categoría “Satisfacción Muy Baja”, “Promedio Bajo” y “Satisfacción muy alta”.
- El 13,3%, se considera la categoría “Satisfacción Muy baja”.
- El 6,7%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio Alto”.
- El 3,3 %, se considera la categoría “Satisfacción Alta”.

**Figura N° 5**



Comentario:

Se observa en la figura N° 3 lo siguiente:

- El 43,3%, se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- El 16,7% se considera la categoría “Satisfacción Promedio”.

Tabla N° 12 Resultados estadísticos de la Dimensión Prestaciones

### NIVEL DE PRESTACIONES

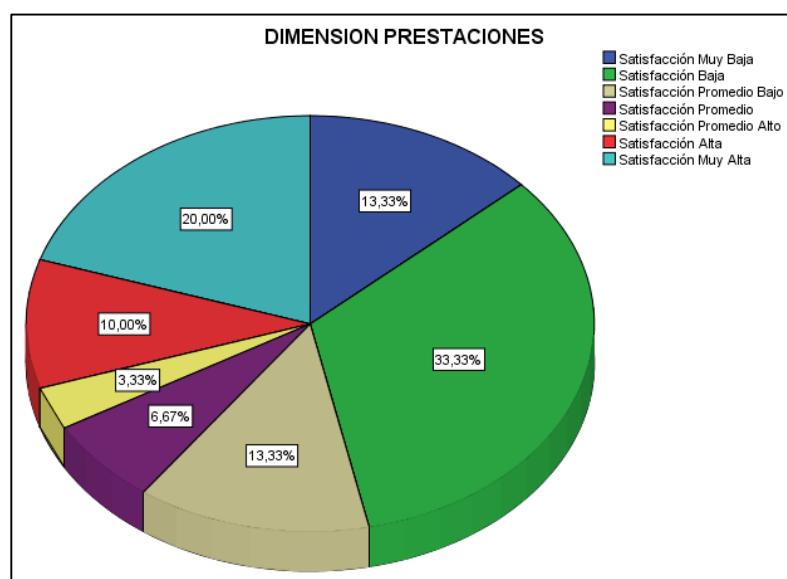
|                              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Satisfacción Muy Baja | 4          | 13,3       | 13,3              | 13,3                 |
| Satisfacción Baja            | 10         | 33,3       | 33,3              | 46,7                 |
| Satisfacción Promedio Bajo   | 4          | 13,3       | 13,3              | 60,0                 |
| Satisfacción Promedio        | 2          | 6,7        | 6,7               | 66,7                 |
| Satisfacción Promedio Alto   | 1          | 3,3        | 3,3               | 70,0                 |
| Satisfacción Alta            | 3          | 10,0       | 10,0              | 80,0                 |
| Satisfacción Muy Alta        | 6          | 20,0       | 20,0              | 100,0                |
| Total                        | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Comentario:

En la dimensión de Prestaciones se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 33,3%, se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- El 20,0% se considera la categoría “Satisfacción muy alta”.
- El 13,3%, se considera la categoría “Satisfacción Muy Baja” y “Promedio Bajo”
- El 10,0%, se considera la categoría “Satisfacción Alta”.
- El 6,7%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio”.
- El 3,3 %, se consideran la categoría “Satisfacción Promedio Alto”

**Figura N° 6**



**Comentario:**

Se observa en la figura N° 4 lo siguiente:

- El 33,3%, se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- El 20,0% se considera la categoría “Satisfacción muy alta”.

Tabla N° 13 Resultados estadísticos de la Dimensión Intrínseca.

**NIVEL DE SATISFACCION INTRINSECA**

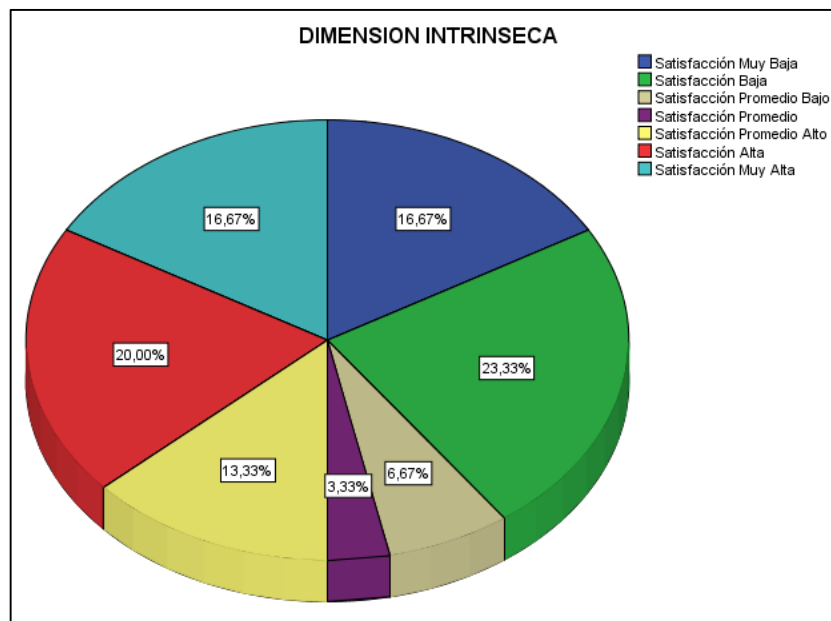
|        |                               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Satisfacción Muy Baja         | 5          | 16,7       | 16,7                 | 16,7                    |
|        | Satisfacción Baja             | 7          | 23,3       | 23,3                 | 40,0                    |
|        | Satisfacción Promedio<br>Bajo | 2          | 6,7        | 6,7                  | 46,7                    |
|        | Satisfacción Promedio         | 1          | 3,3        | 3,3                  | 50,0                    |
|        | Satisfacción Promedio<br>Alto | 4          | 13,3       | 13,3                 | 63,3                    |
|        | Satisfacción Alta             | 6          | 20,0       | 20,0                 | 83,3                    |
|        | Satisfacción Muy Alta         | 5          | 16,7       | 16,7                 | 100,0                   |
|        | Total                         | 30         | 100,0      | 100,0                |                         |

Comentario:

Los niveles de la dimensión Satisfacción intrínseca obtenidos son los siguientes:

- El 23,3%, se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- El 20,0% se considera la categoría “Satisfacción alta”.
- El 16,7%, se considera la categoría “Satisfacción Muy Baja” y “Muy Alta”
- El 13,3%, se considera la categoría “Promedio Alto”.
- El 6,7%, se considera la categoría “Satisfacción Promedio Bajo”.
- El 3,3 %, se consideran la categoría “Satisfacción Promedio”

**Figura N° 7**



Comentario:

Se observa en la figura N° 5 lo siguiente:

- El 23,3%, se considera la categoría “Satisfacción Baja”
- El 20,0% se considera la categoría “Satisfacción alta”.

Tabla N° 14 Resultados estadísticos de la Dimensión Participación

**NIVEL**

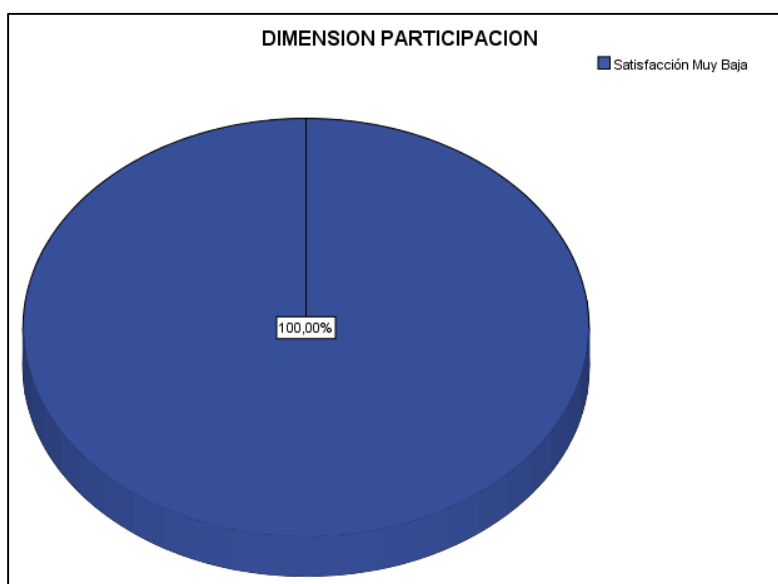
|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Satisfacción Muy Baja | 30         | 100,0      | 100,0                | 100,0                   |

**Comentario:**

Los niveles de la dimensión Satisfacción por la participación, obtenidos son los siguientes:

- El 100,00%, se considera la categoría “Satisfacción muy Baja”

**Figura N° 8**



**Comentario:**

Se observa en la figura N° 6 lo siguiente:

- El 100,00%, se considera la categoría “Satisfacción muy Baja.

#### 4.3. Análisis de los resultados

Los resultados presentados anteriormente con el Cuestionario ECO 50 (Validado por Pereyra, 2015), fueron analizados y descifrados de la siguiente manera:

Como primera instancia, el objetivo general de la investigación es “Determinar la Satisfacción laboral en los trabajadores Técnicos Mecánicos del Rubro de Construcción”. Como resultado general, se evidenció una insatisfacción laboral por parte de los trabajadores, siendo los porcentajes de la siguiente manera: Satisfacción muy baja 16.67% y Satisfacción baja 23.33%, Satisfacción promedio 13.33% y promedio alto 13.33%, satisfacción Alta 10.00% y Satisfacción muy alta 23.33%.

No obstante, los resultados se asemejan a los obtenidos por Gandarillas, Garaña, Santibáñez (2014), quien basó su investigación en la satisfacción de los trabajadores de un hospital en España, como resultados la población respondió que se sentía un poco satisfecho solo el 21.9% y al 24.9% un poco insatisfecho.

Así mismo, se evidencia en los resultados obtenidos por Pacheco (2017) en su estudio dirigido a una empresa de calzados. Los resultados que obtuvieron fueron que el 43.5% se encontraba satisfecho y el 51.6% moderadamente satisfechos. Sí, bien no se cuenta con el mismo grado de satisfacción en ambos estudios, la distancia de los porcentajes es corta.

Conforme con Meliá & Peiró, J.M. (1998), nos indica y define un alto nivel de satisfacción laboral como un conjunto de actitudes positivas que se observan en su lugar de trabajo.

**Comentario:** Con estos resultados, se puede considerar que los trabajadores no se encuentran satisfechos en la empresa. Lo que nos hace inferir que, se deberá reforzar la satisfacción laboral de los trabajadores con el programa de intervención y conllevar un plan de acción para seguir reforzando la satisfacción laboral.

Continuaremos detallando los resultados de las dimensiones estudiadas, en la cuales manifiestan y corroboran la insatisfacción por parte de los trabajadores

Según nuestro primer objetivo específico, el cual busca determinar el nivel de supervisión en los trabajadores, se obtuvieron los siguientes resultados procesados, el 26.67% de trabajadores se encuentran con una satisfacción baja de la dimensión supervisión y un 20% se encuentran satisfechos con la supervisión. Se puede decir que la mayoría de los trabajadores, no se encuentran satisfechos con la forma de intervención, fiscalización y apoyo que les ofrecen los líderes.

No obstante, los resultados se asemejan a los obtenidos por Pujol (2014), quien basó su investigación en la satisfacción del cuerpo académico de la facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional Mar de Plata en Buenos Aires - Argentina, como resultados la población respondió que se sentía insatisfecha con la supervisión brindada por los rangos superiores. En este estudio, se basó por niveles de promedio, la cual el nivel más bajo se orientó a la supervisión.

Así mismo, similares resultados se evidencian por Saravia (2017) en su estudio dirigido a una empresa del rubro de Alimentos en el Distrito de Chorrillos - Lima, un nivel de satisfacción muy bajo equivalente al 33.33% de la población, que manifiesta una percepción negativa sobre la forma de supervisión por parte de sus jefes directos.

Conforme con Meliá & Peiró, J.M. (1998), nos indica y define un alto nivel de supervisión, como la frecuencia de atención, buena relación y apoyo que manifiestan los superiores a sus trabajadores.

**Comentario:**

Con estos resultados, se puede considerar que el 26.67 % de los trabajadores, no se encuentran satisfechos con la supervisión ejercida por sus superiores. Esto nos quiere decir, que el trabajador manifiesta no mantener una relación adecuada con sus jefes y/o superiores. Mediante estos resultados, los trabajadores manifiestan, no contar con el apoyo correspondiente y no percibir un reconocimiento de su desempeño laboral.

Según el segundo objetivo específico, el cual busca determinar nivel del ambiente físico, en los trabajadores Mecánicos de Maquinaria Pesada, se obtuvo los siguientes resultados procesados, que el 43.3% se considera con satisfacción baja y solo el 10% se considera una satisfacción muy alta. Lo que quiere decir que la mayoría de colaboradores, no se encuentra satisfecho con el ambiente físico brindado por su empleador.

No obstante, los resultados se asemejan a los obtenidos por Nieto (2017) en el País de Ecuador, quien basó su investigación en el análisis de la Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Central Técnico en Quito, como resultados la población respondió que se sentía insatisfecha con el ambiente físico de su centro de trabajo. En este estudio, se basó por niveles de promedio, la cual el segundo nivel más bajo se orientó al Ambiente físico.

Así mismo, similares resultados se evidencian por Saravia (2017) en su estudio dirigido a una empresa del rubro de Alimentos en el Distrito de Chorrillo - Lima, un nivel de satisfacción muy bajo equivalente al 26.67% de la población, que manifiesta una percepción negativa sobre el Ambiente de trabajo.

Conforme con Meliá & Peiró, J.M. (1998), nos define que el ambiente de trabajo hace referencia al entorno físico. Todo aquello considerado físico y en el espacio de trabajo.

**Comentario:**

Con estos resultados, se puede considerar que los trabajadores, no se encuentran satisfechos con su ambiente de trabajo. Es decir, que consideran que las herramientas brindadas por su empresa, no son las adecuadas. Como también, los recursos ergonómicos deberían ser mejorados para una mayor satisfacción laboral.

Con respecto a la Dimensión de Prestación en la presente investigación, se obtuvo como el resultado más alto y predominante al 33.3% de la población, que se consideran no satisfechos con las prestaciones, mientras que el 20% de la población se considera Satisfechos con las prestaciones que perciben.

No obstante, los resultados de insatisfacción se asemejan a los obtenidos por Nieto (2017) en el País de Ecuador, quien basó su investigación en el conocer la Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico en Quito, como resultados la población no manifestó ante sus resultados la insatisfacción con las prestaciones percibidas. En este estudio, se basó por niveles de promedio, la cual el primer nivel bajo se orientó a las prestaciones.

Por otro lado, la investigación de Tarrillo (2017) que se orientaba a conocer la Satisfacción Laboral de los Capacitadores de un Centro de Contacto en el Distrito de Ate – Lima. En la Dimensión de beneficios económicos, obtuvo un resultado del 49% de los capacitadores se encuentran insatisfechos. Estos resultados son índice de la percepción que el trabajador manifiesta ante la inconformidad por una retribución económica.

Conforme con Meliá & Peiró, J.M. (1998), nos refiere que la dimensión está orientada a todo aspecto salarial percibido, oportunidades de formación, promoción y desarrollado para el trabajador.

Según Meyer y Allen (2004), manifiesta que aquellos trabajadores con un bajo compromiso en su lugar de trabajo, continúan en la empresa por una necesidad económica y social.

**Comentario:**

Los resultados que predomina en esta dimensión, es la insatisfacción de los trabajadores por las prestaciones que perciben. Es decir, que siente una inconformidad ante el salario percibido. Así mismo, manifiestan no contar con oportunidades de formación y promoción laboral.

Con respecto a la cuarta Dimensión Intrínseca, se obtuvo como el resultado más alto al 23.3% de la población, que se consideran no satisfechos, mientras que el 20% de la población se considera Satisfechos con esta dimensión.

El estudio que realizó Merino M., Díaz A. (2008), se basó en conocer la Satisfacción Laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque - Perú, que indican que el 35% de su población, manifiestan una satisfacción muy baja como dimensión intrínseca con respecto al trabajo que realizan.

Según, Meliá & Peiró, J.M. (1998). Esta dimensión consiste en la percepción que el trabajador manifiesta por sí mismo de las oportunidades que le ofrece la empresa y en el gusto por lo que el trabajador realiza.

**Comentario:**

Los resultados que predominan en esta dimensión, es la insatisfacción de los trabajadores por la satisfacción intrínseca. Es decir, que no están conformes con las oportunidades brindadas por la empresa, línea de carrera, crecimiento profesional.

Con respecto a la Dimensión de participación, se obtuvo como el resultado más alto al 100% de la población, que se consideran no satisfechos con la participación.

La investigación por Saravia (2017) en su estudio dirigido a una empresa del rubro de Alimentos en el Distrito de Chorrillos - Lima, se evidenció un nivel de satisfacción muy bajo equivalente al 30.67% de la población, que manifiesta una percepción negativa sobre su participación en la empresa.

Según, Meliá & Peiró, J.M. (1998). Esta dimensión es la percepción del trabajador ante la posibilidad de participar en las decisiones de la empresa o en su equipo de trabajo.

#### **Comentario:**

Siendo, esta dimensión calificada por la población total de manera negativa, los resultados de esta dimensión reflejan y corroboran la falta de liderazgo por parte de los superiores al no fomentar la participación de los trabajadores para tomar decisiones, ya sea en su equipo de trabajo u brindando diferentes opiniones para un cambio y crecimiento laboral.

Por otro lado, las investigaciones previamente mencionadas afianzan los resultados obtenidos en este estudio. Sin embargo, cabe mencionar que no se cuenta con muchas investigaciones en el rubro de Construcción orientadas al Sector de Maquinaria Pesada.

#### **4.4. Conclusiones:**

En los resultados predominan una insatisfacción laboral. A partir de ello, se podría inferir que los trabajadores, se encuentran en la empresa por necesidad, más que por la satisfacción que les genera su propio trabajo.

- ✓ El nivel Satisfacción laboral Global en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate, se presenta como **“Desfavorable”**.
- ✓ El nivel de Supervisión en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate, se presenta como **“Desfavorable”**.
- ✓ El nivel del Ambiente Físico, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate, se presenta como **“Desfavorable”**.
- ✓ El nivel de Prestaciones, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate, se presenta como **“Desfavorable”**.

- ✓ El nivel de Trabajo o Intrínseco, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate, se presenta como **“Desfavorable”**.
- ✓ El nivel de Participación en la toma de decisiones, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate, se presenta como **“Muy Desfavorable”**

#### **4.5. Recomendaciones**

- ✓ Ejecutar un taller para fortalecer la satisfacción Laboral en General.
- ✓ Fomentar una adecuada comunicación en la empresa.
- ✓ Incrementar la motivación en los trabajadores, creando nuevos retos para que sigan creciendo profesionalmente.
- ✓ se sugiere revisar las áreas donde se puedan optimizar los espacios de trabajo y herramientas que utilizan los trabajadores.
- ✓ Verificar las escalas salariales y beneficios que se les brinda a los trabajadores. Buscar obtener una comparación de los salarios y prestaciones con empresas dedicadas al mismo rubro.
- ✓ Reconocer los logros de los trabajadores, hacerlos públicos con los demás y si es posible realizar una política de reconocimientos en la empresa.

## **CAPITULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

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

Taller: “Soy parte del Cambio”.

#### **5.3.1. Objetivo General**

Incrementar la satisfacción laboral en los trabajadores Mecánicos de Maquinaria Pesada del Rubro de Construcción.

#### **5.3.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Optimizar la comunicación de una manera que está se exprese de manera asertiva en toda la empresa.
- ✓ Desarrollar el compromiso laboral para reducir la rotación de personal.
- ✓ Fortalecer el trabajo en equipo para aumentar la productividad.

#### **5.2. Justificación del problema:**

Según (Valencia, 2005), sí buscamos que las organizaciones se mantengan a flote y los cambios positivos impacten en su crecimiento, el recurso humano de cada empresa debe trabajar alineadamente, sintiéndose conforme con lo que realiza y siendo reconocido en su empresa de trabajo.

Es fundamental que su satisfacción laboral sea positiva para que mantenga un buen desempeño y sea comprometido con la empresa.

Caso contrario, los procesos de la empresa se verán afectados, evidenciando altos, colaboradores no motivados, en consecuencia, una baja productividad y una falta de compromiso ante sus funciones y la empresa.

Los aspectos influyentes que podemos mencionar en la satisfacción laboral del colaborador son desde las condiciones físicas de su área donde labora, el sueldo, promociones oportunidades de crecimiento profesional y línea de carrera brindado por la organización, la capacidad de liderazgo, trato y

motivación brindado por su jefe o supervisor inmediato y entre otros factores que influye en la percepción del colaborador para considerarse satisfecho u insatisfecho.

En la actualidad, es importante que las organizaciones busquen mejorar la satisfacción de sus colaboradores sea tanto con beneficios sociales, beneficios corporativos, crear bandas salariales y una línea de crecimiento, identificar el personal clave para retener al talento.

También ante esta necesidad es importante que a los colaboradores se les brinde talleres de habilidades blandas. Estos deben ser direccionados en desarrollar sus competencias de los trabajadores.

De esta manera disminuir los índices negativos y lograr el incremento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa.

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

#### **Sesión 1: “Conociendo como soy parte del cambio”**

##### **Objetivo:**

- ✓ Exponer el propósito de los talleres que van a recibir, dándoles a conocer la importancia e influencia que tienen cada uno de ellos para lograr un cambio en la empresa.

##### **Desarrollo de la sesión:**

Bienvenida: El gerente de la empresa se encargará de dar la bienvenida al taller e informar en que consiste cada una de sus partes.

El facilitador entregará el material informativo y presentará un video de introducción y luego realizará una presentación general de las fases de la sesión:

- **Actividad 1 – Reflexionando ¿Qué es soy parte del cambio?**

En esta actividad se reflexionará por qué soy importante para la organización y como puedo apoyar en su crecimiento:

- ✓ ¿Qué significa cambio?

El significado del cambio, hace referencia a la acción o transición de un estado actual a otro diferente, según se refiera a una persona, objeto y/o situación.

- ✓ ¿Por qué soy importante para contribuir en el cambio de la empresa?

Cada colaborador influye para lograr un cambio dentro de la empresa:

Actitud Positiva: La actitud de los colaboradores influye en la relación interpersonal que puedan tener con los demás compañero de trabajo y superiores.

Iniciativa: La iniciativa en los colaboradores es fundamental, se demuestra a través del comportamiento predispuesto a apoyar a los demás o generar ideas nuevas.

Cooperación: Está se demuestra ayudando a los demás a lograr algún objetivo que se tenga dentro la empresa o cooperar con su equipo de trabajo para logros en común.

- **Actividad 2 – Conociéndonos**

En esta actividad se busca que los colaboradores se conozcan de forma intrínseca.

- ✓ Dinámica Grupal:

Identificación de Fortalezas/Oportunidades de mejora:

Se les brindará 10 minutos de reflexión a los colaboradores para que identifiquen sus fortalezas y debilidades. Estos serán plasmados en un papelógrafo.

Luego de la reflexión caminarán por el auditorio con el papelógrafo, para que de esta manera sus demás compañeros conozcan que fortalezas tienen y como se complementan entre ellos.

- **Actividad 3 – Comprometiéndonos al cambio**

- ✓ Dinámica Grupal:

En esta actividad se les brindará a los colaboradores una hoja donde ellos detallarán a que se comprometen cada uno y comentarán en público sus compromisos.

**Recursos Materiales:**

- ✓ Laptop
- ✓ Lapiceros
- ✓ Plumones
- ✓ Papelotes
- ✓ Hojas Bond
- ✓ Cinta Adhesiva
- ✓ Sala amplia
- ✓ Sillas

**Recursos Humanos:**

- ✓ 01 facilitador
- ✓ 01 asistente

**Tiempo total:** 45 minutos

**Evaluación:** Se entregará al culminar la sesión una Encuesta de evaluación que corrobore que se obtuvo un aprendizaje. **Sesión 2: “Solución de Problemas”**

**Objetivo:**

- ✓ Brindar estrategias a los colaboradores para identificar los conflictos y herramientas para la resolución de los mismos.

**Desarrollo de la sesión:**

La solución de problemas, consiste en una actividad cognitiva que realizamos para identificar una solución ante un problema o una situación que este causando inconvenientes.

## **Actividad 1: ¿Cómo orientarme para solucionar un problema?**

### **Dinámica Grupal – Encontrando la mejor solución**

Los participantes recordarán algún problema que han pasado en los últimos 03 meses y según los siguientes puntos, llevarán a la práctica la mejor solución.

Son 5 etapas la cuales se debe tomar en cuenta:

Para pasar de una etapa a otra, se debe haber superado la anterior. Es por ello, que cuando no se obtenga la suficiente información en cualquiera de las etapas, lo recomendable será revisar cada una de las etapas y continuar con el proceso.

#### **Etapas 1. Reconocimiento del problema**

Se empieza afirmando que los problemas son cotidianos, pueden manifestarse en cualquier situación y contexto de nuestra vida, sea en el ámbito laboral, personal y profesional.

#### **Etapas 2. Formulación del problema**

En esta etapa debemos definir y formular claramente el problema. Es fundamental determinar cuándo ocurrió, cómo, dónde y el por qué de la situación problema.

#### **Etapas 3. Generación de alternativas para solucionar el problema**

Se debe realizar una lista con el mayor número posible de alternativas para la solución del problema.

#### **Etapas 4. Toma de decisiones**

En esta etapa, se tomará en cuenta la lista de alternativas que se ha elaborado en la etapa anterior. De estas alternativas, se escogerá aquellas que resulten las más adecuadas y eficaces.

#### **Etapas 5. Decisión puesta en Práctica**

Contando con la solución del problema, debemos ponerla en práctica y verificar con hechos reales, la efectividad de la decisión tomada.

## **Actividad 2 Dinámica Grupal:**

Da la vuelta a la sábana

Se extenderá la sábana en el piso del aula y se solicitará a los participantes, que tomen asiento encima de la misma. Se les debe explicar a los participantes que su misión en conjunto, es dar la vuelta a la sábana y las reglas son que ninguno de los integrantes deberá pisar la sábana, ni intentar salir de ella.

Al finalizar, se les pedirá nos comenten en que basaron su estrategia, como llegaron a ella, cambiaron de plan que mantenían desde un principio.

### **Recursos Materiales:**

- ✓ Laptop
- ✓ Lapiceros
- ✓ Plumones
- ✓ Hojas Bond
- ✓ 1 Sábana de 02 plazas
- ✓ Sala Amplia
- ✓ Sillas

### **Recursos Humanos:**

- ✓ 01 facilitador
- ✓ 01 asistente

**Tiempo total:** 45 minutos

**Evaluación:** Se entregará al culminar la sesión una Encuesta de evaluación que corrobore que se obtuvo un aprendizaje.

## **Sesión 3: “Trabajo en equipo”**

### **Objetivo:**

- ✓ Conocer las herramientas necesarias para concientizar a los participantes hacia la integración en los equipos de trabajo.

## **Desarrollo de la sesión:**

### **Actividad 1: ¿Qué trabajar en equipo?**

Esta es una técnica que permite mejorar y simplificar el trabajo dentro de las empresas.

### **Actividad 2: Identificar características el funcionamiento de un equipo exitoso:**

- ✓ Son los responsables de asumir tareas y apoyar al equipo en la consecución de las metas y objetivos que se hayan planteado.
- ✓ Para que el equipo este consolidado, sus integrantes deben compartir una meta alcanzable.
- ✓ Debe haber en la comunicación claridad y asertividad
- ✓ No buscan el ganar individualmente, sino lograr los objetivos en equipo

### **Actividad 3: Dinámica Grupal “La Isla desierta”**

El facilitador solicitará agruparse en cantidades de 05 personas y se les entregará un caso impreso. El equipo deberá debatir sobre el contenido del caso para llegar a un acuerdo como equipo y tomar una decisión en conjunto.

El caso es el siguiente:

Se encuentran todos ustedes en un avión, la cual se dirige a unas vacaciones en Cancún. El piloto mediante la cabina, informa a la tripulación que aseguren sus cinturones, atravesaremos por una fuerte turbina. Lo que no espera el piloto era que esta turbina realizaría un grave accidente. Al darse cuenta solo ustedes son los sobrevivientes del Avión. Proceden a salir del avión y subir a un bote, que está a punto de hundirse por el peso.

A pocos kilómetros se puede divisar una isla desierta, en la cual deben llegar. Sin embargo, deben aligerar el peso del bote.

Hay 12 objetos, que deben clasificar por prioridad.

La lista que tendrán se basa en los siguientes productos y materiales:

- Una pistola sin balines
- 40 litros de agua bebible
- Un paquete de fósforos
- Una Laptop sin cargador.
- 05 kilos de carbón
- Hilo para pescar
- 4 lanza misiles
- 01 radio
- 01 brújula de mano
- Pañales para bebés
- 01 olla de cocina
- 03 cajas de leche
- 03 barras de chocolate

Después de debatir y llegar a una sola conclusión, indicarán porque se tomó esa decisión en conjunto.

#### **Actividad 4: Dinámica Grupal “Construyendo una Maquinaria Pesada”**

Esta dinámica de grupo, permite evaluar la capacidad de los colaboradores para coordinar, brindar sus opiniones y manifestar su creatividad. Se les realizará la entrega de una cantidad de papel periódico y una cinta adhesiva.

Se les indica a los participantes que deberán dar rienda suelta a su creatividad en grupo de 05 personas, realizando un diseño de Maquinaria pesada con el material entregado previamente.

#### **Recursos Materiales:**

- ✓ Laptop
- ✓ Lapiceros
- ✓ Papelógrafo
- ✓ Diapositivas

- ✓ Papel Periódico
- ✓ Cinta adhesiva

**Recursos Humanos:**

- ✓ 01 facilitador
- ✓ 01 asistente

**Tiempo total:** 45 minutos

**Evaluación:** Se entregará al culminar la sesión una Encuesta de evaluación que corrobore que se obtuvo un aprendizaje.

**Sesión 4: “Motivación Laboral”**

**Objetivo:** Brindar técnicas y herramientas para motivar al personal.

**Desarrollo de la sesión:**

**Actividad 1: ¿Qué es la motivación?**

Es la razón o motivo que provoca el realizar una acción.

**Actividad 2: “Dinámica El árbol del reconocimiento”**

El facilitador les pedirá a los colaboradores que realicen el dibujo de un árbol donde colocaran al compañero que deseen reconocer y explicar él porque, podrá mencionar cualidades positivas, logros anteriores.

Para finalizar la sesión el facilitador hará una reflexión del tema, haciendo preguntas abiertas como ¿Sabían que su compañero pensaba de esa manera de usted?

**Recursos Materiales:**

- ✓ Laptop
- ✓ Lapiceros
- ✓ Papelógrafo
- ✓ Diapositivas
- ✓ Cinta Adhesiva

**Recursos Humanos:**

- ✓ 01 facilitador
- ✓ 01 asistente

**Tiempo total:** 45 minutos

**Evaluación:** Se entregará al culminar la sesión una Encuesta de evaluación que corrobore que se obtuvo un aprendizaje. **Sesión 5: “Comunicación Asertiva”**

**Objetivo:** Conocer las herramientas necesarias para mantener una comunicación asertiva con las personas del entorno de trabajo.

**Desarrollo de la sesión:****Actividad 1: ¿Qué es la Comunicación Asertiva?**

La comunicación asertiva, es considerada la clave para lograr éxito en la vida de cada uno de nosotros. El ser asertivos, implica ser firmes con nuestras ideas y decisiones, que éstas sean clara y se comprendan por los demás.

**Actividad 2: “Teléfono malogrado”**

El facilitador solicitará a los participantes que formen una fila. Se le pedirá al que está al inicio de la fila leer una frase y en voz bajita, transfiera la información a su compañero y así sucesivamente. Al llegar a la última persona se le solicitará mencionar que es lo que pudo comprender. Se verificará si la frase fue la misma del inicio.

Terminado la dinámica, se le preguntará a cada uno de los integrantes, si la concentración fue dificultosa para alguno, si fue difícil entender la frase o que dificultades observaron durante la dinámica.

**Actividad 3: “Jugando Charada”**

El facilitador solicitará a los participantes dividirse en equipos de 05 personas. Un representante de Equipo saldrá al frente y se le entregará una cartilla donde encontrará el nombre de una película. Tendrá que gestualizar y utilizar mímicas para lograr que su equipo identifique que película les tocó, solo tendrá 01 minuto

para responder. De esta manera, su equipo obtendrá un punto. De ser el caso, no la identifique, los otros equipos se llevarán el punto si identifican la película.

**Recursos Materiales:**

- ✓ Laptop
- ✓ Lapiceros
- ✓ Papelógrafo
- ✓ Diapositivas
- ✓ Cartillas

**Recursos Humanos:**

- ✓ 01 facilitador
- ✓ 01 asistente

**Tiempo total:** 45 minutos

**Evaluación:** Se entregará al culminar la sesión una Encuesta de evaluación que corrobore que se obtuvo un aprendizaje.

**Sesión 6: “Seguridad y Salud en el trabajo”**

**Objetivo:** Promover el autocuidado en los colaboradores.

**Desarrollo de la sesión:**

**Actividad 1: Si no me cuido yo, ¿entonces quién?**

Esta es una de las preguntas básicas cuando se hablan de autocuidado y cobra mucho sentido, si las personas consideráramos que hay millones de variables que no colocan en riesgo en cualquier escenario.

**Actividad 2: Dinámica El póker de la Prevención**

Se les entregará unas tarjetas de forma de cartas para el póker. En las cartas contarán con las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las medidas de seguridad de su área?, ¿Cuál fue el último accidente que ocurrió en su área?, ¿Qué medidas se tomo ante el último accidente que ocurrió?, ¿Qué importancia tiene el uso de los EPPS?

### **Actividad 3: Dinámica Buscando lugares de riesgo en nuestro ambiente de trabajo**

El facilitador les indicará a los trabajadores identificar y enumerar los lugares de riesgo en nuestro ambiente de trabajo. Sí se cuenta con algún instrumento por las vías que usualmente nos debemos transitar y puede ocasionar algún accidente. Luego de realizar la lista enumerada, nos dirigimos al ambiente de trabajo para tomar acciones y prevenir riesgos.

#### **Recursos Materiales:**

- ✓ Laptop
- ✓ Lapiceros
- ✓ Papelógrafo
- ✓ Diapositivas
- ✓ Cartillas

#### **Recursos Humanos:**

- ✓ 01 facilitador
- ✓ 01 asistente

**Tiempo total:** 45 minutos

**Evaluación:** Se entregará al culminar la sesión una Encuesta de evaluación que corrobore que se obtuvo un aprendizaje.

### **Sesión 7: “Liderazgo”**

**Objetivo:** Brindar técnicas para desarrollar las Habilidades de que cuenta un líder.

#### **Desarrollo de la sesión:**

##### **Actividad 1: ¿Qué es el liderazgo?**

El liderazgo es la influencia que se ejerce sobre las personas y de esta manera pueden incentivar, entusiasmar para llegar a un objetivo en común.

### **Actividad 2: “Los nudos humanos”**

El facilitador solicita al grupo unirse en cantidades de 05 personas. A uno de los integrantes, se le pedirá colocarse al medio de su equipo, mientras que el resto de los participantes, se encontraran a su alrededor en círculo. A continuación, los demás integrantes se toman de las muñecas, intercalando con diferentes compañeros. El participante que se mantendrá dentro del círculo, será quien brinde las indicaciones para desenredar al su equipo.

### **Actividad 3: “Confiando en mi compañero”**

El facilitador solicitará que se coloquen en parejas. A uno de ellos, se les vendará los ojos y se le entregará una pelota que deberá trasladarla hasta el otro extremo de la sala, donde encontrarán una canasta. Este compañero, deberá ser orientado y guiado por su pareja, quien le dará indicaciones para llegar a la canasta.

#### **Recursos Materiales:**

- ✓ Laptop
- ✓ Lapiceros
- ✓ Diapositivas
- ✓ Canasta
- ✓ Pelotas

#### **Recursos Humanos:**

- ✓ 01 facilitador
- ✓ 01 asistente

**Tiempo total:** 45 minutos

**Evaluación:** Se entregará al culminar la sesión una Encuesta de evaluación que corrobore que se obtuvo un aprendizaje.

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

El plan de intervención, se encuentra dirigido a los 30 trabajadores que laboran dentro de la empresa.

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

### **Conducta problema:**

El bajo índice de satisfacción laboral, refleja ciertas acciones negativas en su conducta del trabajador, estas afectan un desarrollo organizacional.

Las acciones negativas que pueden demostrar los trabajadores, se manifiestan de diferentes modos, tales como, tardanzas, presentando faltas no justificadas, disminuyendo su productividad, trato inadecuado a los clientes, falta de compromiso laboral, algunos sujetos proceden a renunciar y de esta manera, se eleva la rotación de personal y de esta manera el talento humano que mantenía la organización se ve afectado.

Según Cubas D (2014), indica que la insatisfacción en el trabajo y la baja productividad de una empresa, mantiene una gran relación. Los elementos que pueden desencadenar una insatisfacción la limitación que la empresa le otorga sea con su participación dentro de su área o las escasas posibilidades de que sus superiores le brinden desafíos para contar con nuevas tareas que sean consideradas un reto. Así mismo, es importante el reconocimiento del trabajador ante su buen desempeño, esto lo denomina remuneración emocional para el trabajador.

Ante una baja productividad las empresas se ven afectadas en la estabilidad económica y el crecimiento. Esto podría complicar su posicionamiento en el mercado.

### **Conducta meta:**

Carneiro, S. (2018), nos menciona que el trabajador satisfecho laboralmente, entregará resultados positivos a la empresa, desde la atención a los clientes, productividad, calidad de servicio y su compromiso laboral, buscará que se mejore la reputación de su lugar de empleo

Cuando se cuenta con índice alto de satisfacción laboral, mejora de la mano el clima laboral, el trabajo en equipo, la comunicación se vuelve asertiva, y las relaciones interpersonales entre compañeros mejora. Así mismo, el trabajador se

comprometerá al punto de identificarse con la misión, visión y valores que implican dentro de su lugar de trabajo.

### **5.6 Metodología de la intervención:**

La metodología a utilizar en el presente programa de intervención es la de un taller.

El taller, se caracteriza y se define por utilizar un método de aprendizaje – práctico. Es decir, el equipo de trabajadores podrá vivenciar el taller mediante dinámicas grupales e interacción directa con el facilitador.

Según Kisnerman (1977) nos define al taller como una enseñanza de conocimientos que se dirige y se basa en una realidad. Los participantes podrán relacionar la teoría con la práctica.

Según Gutiérrez D. (2009) el taller es un proceso de enseñanzas y aprendizajes. De esta forma, el participante se enriquece con la incorporación de conocimientos relevantes y significativos.

El taller de Satisfacción laboral, que se realizará en la empresa, se orientará a los 30 trabajadores Mecánicos del área de construcción. Estará compuesto por 7 sesiones, la primera sesión “Conociendo como Soy parte del cambio”, la segunda sesión “trabajando “Soluciones de problemas”, la tercera sesión “Trabajo en equipo”, la cuarta sesión “Motivación Laboral”, la quinta sesión “Comunicación Asertiva”, la sexta sesión “Seguridad y Salud en el trabajo” y por último la séptima sesión “Liderazgo”.

Las sesiones se realizarán en el mes de diciembre, durante 07 días hábiles. Cada sesión, mantendrá una duración de 45 minutos,

### **5.7 Instrumentos y materiales:**

A continuación, se detallará los recursos que serán empleados para conllevar el programa de intervención.

#### **Recursos Materiales**

- ✓ Sala
- ✓ Lista de registro de asistencia

- ✓ Pizarra blanca, plumones, lapiceros, folletos, papel periódico, cinta adhesiva, hojas Bond, Lápiz, cartas, una sabana.
- ✓ Video proyector
- ✓ Mesas, sillas
- ✓ Laptop
- ✓ Encuesta de la satisfacción sobre el taller
- ✓ Cuestionario de evaluación al finalizar cada capacitación

#### **Recursos Humanos:**

- ✓ 01 facilitador
- ✓ 01 asistente

#### **5.8 Cronograma:**

El programa de intervención se realizará en 8 sesiones de 1 hora, durante 8 días consecutivos de la semana en los días acordados con la Gerencia de la empresa.

| N° de Sesiones | Tema                                 | Enero     |           |           |           |           |           |           |
|----------------|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                |                                      | Lun<br>03 | Mar<br>04 | Mie<br>05 | Jue<br>06 | Vie<br>07 | Lun<br>10 | Mar<br>11 |
| Sesión 1       | Conociendo como soy parte del cambio | X         |           |           |           |           |           |           |
| Sesión 2       | Solución de Problemas                |           | X         |           |           |           |           |           |
| Sesión 3       | Trabajo en equipo                    |           |           | X         |           |           |           |           |
| Sesión 4       | Motivación Laboral                   |           |           |           | X         |           |           |           |
| Sesión 5       | Comunicación Asertiva                |           |           |           |           | X         |           |           |
| Sesión 6       | Seguridad y Salud en el trabajo      |           |           |           |           |           | X         |           |
| Sesión 7       | Liderazgo                            |           |           |           |           |           |           | X         |

| Sesión 1: "Conociendo como soy parte del cambio"   |            |   |   |   |   |
|--|------------|---|---|---|---|
| Objetivo   | Estrategia | Actividad   | Recursos Humanos                              | Recursos Materiales   | Tiempo  |
| Exponer el propósito de los talleres que van a recibir, comprometiéndolos al cambio y a poner en práctica los conocimientos que vayan adquiriendo. | ✓ Taller   | <p><b>Bienvenida:</b> El gerente de la empresa dará la bienvenida.</p> <p><b>Actividad 1 –¿Qué es soy parte del cambio?</b></p> <p>En esta actividad se reflexionará por qué soy importante para la organización y como puedo apoyar en su crecimiento</p> <p><b>Actividad 2 – Conociéndonos:</b></p> <p>Se les brindará 10 minutos de reflexión a los colaboradores para que identifiquen sus fortalezas y oportunidades de mejora.</p> <p><b>Actividad 3 – Comprometiéndonos al cambio</b></p> <p>Se les brindará a los colaboradores una hoja donde ellos detallarán a que se comprometen cada uno y expondrán sus ideas para todos los presentes.</p> | <p>✓ 01 facilitador</p> <p>✓ 01 asistente</p> | <p>✓ Laptop</p> <p>✓ Lapiceros</p> <p>✓ Plumones</p> <p>✓ Papelotes</p> <p>✓ Hojas</p> <p>Bond</p> <p>✓ Cinta Adhesiva</p> <p>✓ Sala amplia</p> <p>✓ Sillas</p> | <p><b>Entrada:</b></p> <p>05 minutos</p> <p><b>Actividad 1:</b></p> <p>10 minutos</p> <p><b>Actividad 2:</b></p> <p>15 minutos</p> <p><b>Actividad 3:</b></p> <p>15 minutos</p> <p><b>Total:</b> 45 minutos</p> |
| <b>Evaluación:</b> Al culminar la sesión, se procederá a la evaluación de lo aprendido.  |            |   |   |   |   |


| Sesión 2: "Solución de Problemas"  |            |  |                                    |  |   |
|--|------------|--|------------------------------------|--|---|
| Objetivo   | Estrategia | Actividad  | Recursos Humanos                   | Recursos Materiales  | Tiempo  |
| Brindar estrategias a los colaboradores para identificar los conflictos y herramientas para la resolución de los mismos. | Taller     | <p><b>Actividad 1:</b><br/>¿Cómo orientarme para solucionar un problema?<br/>Encontrando la mejor solución<br/>Los participantes recordarán algún problema que han pasado en los últimos 03 meses y según los siguientes puntos, llevarán a la práctica la mejor solución. Luego de haber analizado, se reflexionará de la decisión que en su momento tomó para resolver el problema. Se hará una reflexión si fue la adecuada.</p> <p><b>Actividad 2 Da la vuelta a la sábana</b><br/><br/>Se empezará colocando una sábana en el suelo y se solicitará a todos los integrantes que se coloquen en lo alto de ésta. Cuando están colocadas, se les explica que entre todos deben darle la vuelta a la sábana sin que nadie se baje de la misma.</p> | ✓ 01 facilitador<br>✓ 01 asistente | ✓ Laptop<br>✓ Lapiceros<br>✓ Plumones<br>✓ Hojas Bond<br>✓ Una sábana<br>✓ Sala amplia<br>✓ Sillas | <b>Entrada:</b><br>05 minutos<br><br><b>Actividad 1:</b><br>20 minutos<br><br><b>Actividad 2:</b><br>20 minutos<br><br><b>Total:</b> 45 minutos |
| <b>Evaluación:</b> Al culminar la sesión, se procederá a la evaluación de lo aprendido.                                  |            |  |                                    |  |   |

| Sesión 3: "Trabajo en equipo"   |            |  |   |  |   |
|---|------------|--|---|--|---|
| Objetivo  | Estrategia | Actividad  | Recursos Humanos                              | Recursos Materiales  | Tiempo  |
| Conocer las herramientas necesarias para concientizar a los participantes hacia la integración en los equipos de trabajo. | Taller     | <p><b>Actividad 1:</b> ¿Qué es el trabajo en equipo dentro del ámbito laboral?</p> <p><b>Actividad 2:</b> Identificar características el funcionamiento de un equipo exitoso:</p> <p><b>Actividad 3:</b> Dinámica Grupal "La Isla desierta"</p> <p>Se les solicitará que se dividan en grupos de 05 personas y se les entregará un caso impreso, luego deberán debatir sobre el caso y llegar a un acuerdo como equipo.</p> <p><b>Actividad 4:</b> Dinámica Grupal "Construyendo una Maquinaria Pesada"</p> <p>Se les indica a los participantes que deberán dar rienda a su creatividad en grupo de 05 personas, realizando un diseño de Maquinaria pesada con el material entregado previamente.</p> | <p>✓ 01 facilitador</p> <p>✓ 01 asistente</p> | <p>✓ Laptop</p> <p>✓ Lapiceros</p> <p>✓ Papelógrafo</p> <p>✓ Diapositivas</p> <p>✓ Papel Periódico</p> <p>✓ Cinta adhesiva</p> | <p><b>Entrada:</b><br/>05 minutos</p> <p><b>Actividad 1:</b><br/>2 minutos</p> <p><b>Actividad 2:</b><br/>3 minutos</p> <p><b>Actividad 3:</b><br/>15 minutos</p> <p><b>Actividad 4:</b><br/>20 minutos</p> <p><b>Total:</b> 45 minutos</p> |
| <b>Evaluación:</b> Al culminar la sesión, se procederá a la evaluación de lo aprendido.                                   |            |  |   |  |   |

| Sesión 4: "Motivación Laboral"   |            |  |   |   |   |
|--|------------|--|---|---|---|
| Objetivo   | Estrategia | Actividad  | Recursos Humanos                              | Recursos Materiales   | Tiempo  |
| Brindar técnicas y herramientas para motivar al personal.                        | Taller     | <p><b>Actividad 1: ¿Qué es la motivación?</b><br/>Es la razón o motivo que provoca el realizar una acción.</p> <p><b>Actividad 2: "Dinámica El árbol del reconocimiento"</b><br/>El facilitador les pedirá a los colaboradores que realicen el dibujo de un árbol donde colocaran al compañero que deseen reconocer y explicar él porque, podrá mencionar cualidades positivas, logros anteriores.</p> <p>Para finalizar la sesión el facilitador hará una reflexión del tema, haciendo preguntas abiertas como ¿Sabían que su compañero pensaba de esa manera de usted?</p> | <p>✓ 01 facilitador</p> <p>✓ 01 asistente</p> | <p>✓ Laptop</p> <p>✓ Lapiceros</p> <p>✓ Papelógrafo</p> <p>✓ Diapositivas</p> <p>✓ Cinta adhesiva</p> | <p><b>Entrada:</b><br/>05 minutos</p> <p><b>Actividad 1:</b><br/>15 minutos</p> <p><b>Actividad 2:</b><br/>25 minutos</p> <p><b>Total: 45 minutos</b></p> |
| Evaluación: Al culminar la sesión, se procederá a la evaluación de lo aprendido. |            |  |   |   |   |

| Sesión 5: "Comunicación Asertiva"  |            |  |   |   |   |
|--|------------|--|---|---|---|
| Objetivo   | Estrategia | Actividad  | Recursos Humanos                              | Recursos Materiales   | Tiempo  |
| Conocer las herramientas necesarias para mantener una comunicación asertiva con las personas del entorno de trabajo. | Taller     | <p><b>Actividad 1: ¿Qué es la Comunicación Asertiva?</b><br/>La comunicación asertiva, es considerada la clave para lograr éxito en la vida de cada uno de nosotros.</p> <p><b>Actividad 2: "Teléfono malogrado"</b><br/>El facilitador solicitará a los participantes que formen una fila. Se le pedirá al que está al inicio de la fila leer una frase y en voz bajita, transfiera la información a su compañero y así sucesivamente. Al llegar a la última persona se le solicitará mencionar que es lo que pudo comprender.</p> <p><b>Actividad 3: "Jugando Charada"</b><br/>El facilitador solicitará a los participantes dividirse en equipos de 05 personas. Un representante de Equipo saldrá al frente y se le entregará una cartilla donde encontrará el nombre de una película.</p> | <p>✓ 01 facilitador</p> <p>✓ 01 asistente</p> | <p>✓ Laptop</p> <p>✓ Lapiceros</p> <p>✓ Diapositivas</p> <p>✓ Cartillas</p> | <p><b>Entrada:</b><br/>05 minutos</p> <p><b>Actividad 1:</b><br/>10 minutos</p> <p><b>Actividad 2:</b><br/>15 minutos</p> <p><b>Actividad 3:</b><br/>15 minutos</p> <p><b>Total:</b> 45 minutos</p> |
| Evaluación: Al culminar la sesión, se procederá a la evaluación de lo aprendido.                                     |            |  |   |   |   |

| Sesión 6: "Seguridad y Salud en el trabajo"   |            |  |   |   |   |
|---|------------|--|---|---|---|
| Objetivo  | Estrategia | Actividad  | Recursos Humanos                              | Recursos Materiales   | Tiempo  |
| Promover el autocuidado en los colaboradores.   | Taller     | <p><b>Actividad 1: Si no me cuido yo, ¿entonces quién?</b></p> <p>Si las personas consideráramos que hay millones de variables que no colocan en riesgo en cualquier escenario.</p> <p><b>Actividad 2: Dinámica El póker de la Prevención</b></p> <p>En las cartas contarán con las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las medidas de seguridad de su área?, ¿Cuál fue el último accidente que ocurrió en su área?, ¿Qué medidas se tomó ante el último accidente que ocurrió?</p> <p><b>Actividad 2: Dinámica Buscando lugares de riesgo en nuestro ambiente de trabajo</b></p> <p>El facilitador les indicará a los trabajadores identificar y enumerar los lugares de riesgo en nuestro ambiente de trabajo. Luego de realizar la lista enumerada, nos dirigimos al ambiente de trabajo.</p> | <p>✓ 01 facilitador</p> <p>✓ 01 asistente</p> | <p>✓ Laptop</p> <p>✓ Lapiceros</p> <p>✓ Diapositivas</p> <p>✓ Cartillas</p> | <p><b>Entrada:</b><br/>05 minutos</p> <p><b>Actividad 1:</b><br/>10 minutos</p> <p><b>Actividad 2:</b><br/>15 minutos</p> <p><b>Actividad 3:</b><br/>15 minutos</p> <p><b>Total:</b> 45 minutos</p> |
| <b>Evaluación:</b> Al culminar la sesión, se procederá a la evaluación de lo aprendido. |            |  |   |   |   |

| Sesión 7: "Liderazgo"   |            |  |   |  |   |
|---|------------|--|---|--|---|
| Objetivo  | Estrategia | Actividad  | Recursos Humanos                              | Recursos Materiales  | Tiempo  |
| Brindar técnicas para desarrollar las Habilidades de liderazgo en el personal.          | Taller     | <p><b>Actividad 1: ¿Qué es el liderazgo?</b></p> <p>El liderazgo se ejerce sobre las personas y de esta manera pueden incentivar, entusiasmar para llegar a un objetivo en común.</p> <p><b>Actividad 2: "Los nudos humanos"</b></p>  <p>El facilitador solicitará armar grupos de 05 persona. A uno de los miembros se le pedirá colocarse al medio de su equipo, mientras que el resto de los participantes, se colocará a su alrededor en círculo. A continuación, se tomarán de las manos las personas, intercalando con diferentes compañeros.</p> <p><b>Actividad 3: "Confiando en mi compañero"</b></p> <p>El facilitador solicitará que se coloquen en parejas. A uno de ellos, se les vendará los ojos y se le entregará una pelota que deberá trasladarla hasta el otro extremo de la sala, donde encontrarán una canasta. Este compañero, deberá ser guiado por su pareja.</p> | <p>✓ 01 facilitador</p> <p>✓ 01 asistente</p> | <p>✓ Laptop</p> <p>✓ Lapiceros</p> <p>✓ Diapositivas</p> <p>✓ Canasta</p> <p>✓ Pelotas</p> | <p><b>Entrada:</b></p> <p>05 minutos</p> <p><b>Actividad 1:</b></p> <p>10 minutos</p> <p><b>Actividad 2:</b></p> <p>15 minutos</p> <p><b>Actividad 3:</b></p> <p>15 minutos</p> <p><b>Total: 45 minutos</b></p> |
| <b>Evaluación:</b> Al culminar la sesión, se procederá a la evaluación de lo aprendido. |            |  |   |  |   |

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adecco. (2017). La felicidad laboral no es una moda: el 51.7% de los trabajadores españoles cree que ha llegado para quedarse. . *Revista The Adecco Group*, 2-9.
- Camacaro, P. (1999). Importancia de la Satisfacción Laboral del Trabajador en la Organizaciones (Tesis de Pregrado) Universidad Cartagena – Facultad de Ciencias Sociales y Humanas – Venezuela, 28-31.
- Canchanya E. (2017). Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa. (Tesis de Pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima-Perú.
- Cañamero L. (2018). El Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores Administrativos de una empresa dedicada a los Servicios Logísticos. (Tesis de Pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima-Perú.
- Carneiro, S. (2018). Info Capital Humano. Obtenido de Sitio Web Info capital Humano:<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-genera-un-44-de-retencion-laboral/>
- Chiang, Martin y Núñez (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. España: R.B Servicios Editoriales, S.L.
- Cubas, D. (2014). “El personal de la empresa también demanda una remuneración emocional” *Gestión: Perú*, págs. 1-1.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1991). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw Hill.
- Escobedo M., Hernández J., Rico Lázaro (2016). Predictores de la satisfacción laboral en la industria automotriz de la Ciudad de Juárez. *Redalyc*, 1-11
- Gandarillas, Garaña, Santibáñez (2014), Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. Hospital Universitario Marqués de Valdecilla Santander-España.
- Gómez D., García J. (2016). Análisis de la Satisfacción Laboral en los empleados de Refrirozo S.A.S. (Tesis de Grado). Universidad de Cartagena- Colombia.
- Gubbins, A. (2017). ¿La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral? *El Comercio: Perú*, págs. 1-1.
- Gutiérrez D. (2009) El taller como estrategia didáctica México: Redalyc.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación (5ª ed.). México: McGraw-Hill. P. 120-124.

- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Chicago: Rand McNally.
- INEI (01 de mayo del 2018). Obtenido de Sitio Web El comercio: <https://elcomercio.pe/economia/sector-construccion-habria-mantenido-crecimiento-marzo-noticia-516822>.
- Kisnerman, N. (1977). Los talleres, ambientes de formación profesional. Buenos Aires: Editorial Humanitas.
- Manso J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. Revista Universidad EAFIT, 3-9.
- Maslow (1991). Motivación y Personalidad. España: Díaz De santos, S.A. 3-38.
- Melia, J., & Peiro, J.M. (1998). Cuestionario de satisfaccion laboral S20/23. Facultad de Psicología - Universidad de valencia España.
- Merino M., Diaz A. (2008), El estudio del nivel de Satisfacción Laboral en las empresas publicas y privadas de Lambayeque (Tesis de Pregrado). Universidad de Lambayeque – Perú.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. (2004). TCM employee commitment survey academic users guide 2004. London, Ontario, Canada: The University of Western Ontario, Department of Psychology.
- Ministerio del Trabajo (2008). En el 2017 Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima- Metropolitana.
- Nieto E. (2017). Analisis de la Satisfacción Laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017 (Tesis de Pregrado). Universidad Catolica del Ecuador.
- Organización Internancional del Trabajo. (2017). En el 2017 el desempleo aumentó por tercer año consecutivo en América Latina y el Caribe, pero bajaría el próximo año Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Ginebra: OMS.
- Pacheco D. (2017). Nivel de Satisfacción Laboral en colaboradores de la empresa Paylees Shoesource (Tesis de Pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la vega Lima – Perú.
- Pereyra, Q. J. (2015). Escala Comportamiento Organizacional ECO 50. Lima, Perú: Neotest Editores.
- Pimentel A. (2017). La satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el Distrito del Callao. (Tesis de Pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima-Perú.

- Pujol L. (2014). Satisfacción Laboral del cuerpo académico de la Facultad de Cs. Económicas y Sociales (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Mar de la Plata Buenos Aires -Argentina.
- Ramírez T. (1995). Como hacer un proyecto de investigación. Universidad Nacional Abierta - Venezuela.
- Ranstad. (11 de Junio de 2018). Obtenido de Sitio Web de RANSTAD:[https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/satisfaccion-laboral-sube-9-posiciones-en-el-ranking-global-en-un-ano\\_1738/](https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/satisfaccion-laboral-sube-9-posiciones-en-el-ranking-global-en-un-ano_1738/).
- Robbins, (1998). Satisfacción laboral y Productividad Revista de Psicología, 6-46.
- Rodríguez A, Retamal M., Lizana J., Cornejo F. (2011). Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena. Dialnet, 1-16.
- Rodríguez C. (2017). Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Facultad de Ciencias empresariales Lima - Perú.
- RPP Noticias. (05 de abril del 2016). Obtenido de Sitio Web RPP Noticias: <https://rpp.pe/economia/economia/solo-el-35-de-los-peruanos-esta-feliz-con-su-trabajo-noticia-951114>.
- Saravia, L. (2018). Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos (Tesis de Pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima-Perú.
- Solano, M. (25 de Junio del 2016). Gestión del Talento Humano Gestión: Perú, págs. 1-1.
- Tarillo A. (2017). Satisfacción laboral de los capacitadores de un centro de contacto del distrito de Ate (Tesis de Pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la vega Lima – Perú.
- Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa . Redalyc.org, 21-30.
- Zayas P., Báez R., Zayas J., Hernández M. (2015). Causas de la satisfacción Laboral en una Organización Comercializadora mayorista. Redalyc, 1-18.
- Zurita, M., Ramirez, T., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B., & Manzano, J. (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada. REIDOCREA, 18-25.

## **ANEXO**

| ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA  |   |   |  |   |
|--|---|---|--|---|
| PROBLEMA DE INVESTIGACION  | OBJETIVOS   | VARIABLE  | DIMENSIONES  | METODO DE INVESTIGACION   |
| <b>Problema Principal:</b><br>¿Cuál es el nivel de la Satisfacción laboral en trabajadores Mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate? | <b>Objetivo General:</b><br>Determinar el nivel de la Satisfacción laboral en los trabajadores Mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate.<br><br><b>Objetivos Específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de supervisión en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate.</li> <li>- Determinar nivel del ambiente físico, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate.</li> <li>- Determinar el nivel de prestaciones, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate.</li> <li>- Determinar el nivel de trabajo o intrínseco, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate.</li> <li>- Determinar el nivel de participación en la toma de decisiones, en los trabajadores mecánicos de maquinaria pesada del Rubro de Construcción del distrito de Ate.</li> </ul> | <b>Variable de Estudio:</b><br>Satisfacción Laboral | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de Supervisión</li> <li>- Ambiente Físico</li> <li>- Prestaciones</li> <li>- Satisfacción Intrínseca</li> <li>- Participación en la toma de decisiones</li> </ul> | <b>Nivel:</b><br>Descriptivo<br><br><b>Diseño:</b> No experimental – transversal<br><br><b>Población:</b> 30<br><br><b>Muestra:</b> 30<br><br><b>Técnica:</b><br>Instrumento: Cuestionario ECO-50 (escala Likert) |

## ANEXO 2. CARTA DE PRESENTACION UIGV

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

Lima, 18 de Junio del 2018

Carta N° 1329-2018-DFPTS

Señor  
JORGE TELLO VEGA  
EMPRESA IPESA SAC

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Chelsi Paola GONZALES VILLAR**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 05001671-8 quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Empresa 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 y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,

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

### ANEXO 3. CARTA DE AUTORIZACION DE LA EMPRESA

Ate, 18 de julio del 2018

*Dr. Ramiro Gomez Salas*  
*Decano de la Facultad de Psicología y Trabajo Social*  
*Universidad Inca Garcilaso de la Vega*

*Presente. -*

*Reciba un cordial saludo por parte de nuestra empresa. Me es grato dirigirme a usted en la oportunidad de responder a la solicitud enviada por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, mediante la Srta. Chelsi Gonzales Villar, quien ha sido aceptada por nuestra empresa para realizar la investigación correspondiente para la obtención de su título profesional.*

*Esperando que nuestro aporte se de gran utilizar para su institución me suscribo a Ud.*

*Atentamente*

  
\_\_\_\_\_  
*Jorge Tello Vega*  
*Jefe de Recursos Humanos*

## ANEXO 4: AUTORIZACION DEL AUTOR DEL INSTRUMENTO ECO - 50

JLPQ. Jose Luis Pereyra Quiñones. Psicometrista

22 de julio de 2018

Señores  
UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
Facultad de Psicología y Trabajo social  
Lima, Perú

De mi consideración

Mediante la presente dejo constancia que el Test Psicométrico **ECO 50** Satisfacción laboral escala tipo Likert de 5 puntos, se encuentra adaptada y estandarizada, así como validada por Jose Luis Pereyra Quiñones para su aplicación en Lima - Perú.

Autorizo a la srta Chelsi Paola Gonzales Villar a hacer uso de la aplicación del test para su Investigación: **"Satisfacción laboral en trabajadores Mecánicos de Maquinaria Pesada del Rubro de Construcción de Ate"** del Programa de suficiencia profesional 2018.

Atentamente,



Jose Luis Pereyra Quiñones  
Psicólogo  
NEOTEST Editores



## ANEXO 5. TEST ECO 50

### SATISFACCION LABORAL

|                        |       |
|------------------------|-------|
| Muy Satisfecho:        | 7     |
| Bastante Satisfecho:   | 6     |
| Algo Satisfecho:       | 5     |
| Indiferente:           | 4     |
| Algo Insatisfecho:     | 3     |
| Bastante Insatisfecho: | 2     |
| Muy Insatisfecho:      | 1     |
| Edad:                  | ..... |
| Sexo:                  | ..... |
| Cargo:                 | ..... |
| Fecha:                 | ..... |

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.

- (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 6: ANTIPLAGIO

### Plagiarism Checker X Originality Report



Plagiarism Quantity: 20% Duplicate

|         |   |
|---------|---|
| Date    | martes, Octubre 30, 2018  |
| Words   | 3012 Plagiarized Words / Total 15278 Words                              |
| Sources | More than 539 Sources Identified.                                       |
| Remarks | Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement. |

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional Satisfacción laboral en Trabajadores Mecánicos de Maquinaria Pesada del Rubro de Construcción del Distrito de Ate Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología Presentado por: Autor: Bachiller Chelsi Paola Gonzales Villar Lima-Perú 2018 DEDICATORIA A mis padres Jorge Gonzales y Alix Villar, por ser mi motivación en cada momento de mi vida, siendo ellos el impulso más grande para alcanzar todas mis metas. A Mario Cano, a quien llamo mi compañero de este largo camino.

## ANEXO 7: APROBACIÓN DE TESIS



**Fernando Ramos**

para yo ▼

Buenos días

SU TESIS ESTA APROBADA

Mg. Fernando Ramos Ramos

