

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional contra la violencia  
familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Maricielo Dersy Salazar Piscoya

Lima – Perú

2018

### **Dedicatoria:**

A nuestro padre celestial que guía  
y protege mi camino,  
permitiéndome llegar a esta etapa  
de mi vida.

A mi padre por ser mi motivación,  
por apoyarme y confiar en mí.

A mis abuelos por brindarme su  
amor puro e infinito.

En especial a mi abuelito, Vicente  
Ramírez Caldas, con todo mi  
amor, estarás por siempre en mi  
corazón.

### **Agradecimiento:**

Primeramente, agradezco a Dios por ser mi guía e iluminar mi camino.

A mi padre por darme la mayor herencia, que es la educación.

Agradezco a la universidad, por su apoyo incondicional, a los maestros por todo lo enseñado.

A todas las personas que me apoyaron y alentaron a cumplir esta meta.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado Satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018. Bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente.

Maricielo Dersy Salazar Piscoya

## INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv

### **CAPÍTULO I: Planteamiento del problema**

1.1. Descripción de la realidad problemática	17
1.2. Formulación del problema	23
1.2.1. Problema general	23
1.2.2. Problemas específicos	23
1.3. Objetivos	24
1.3.1. Objetivo general	24
1.3.2. Objetivos específicos	24
1.4. Justificación e importancia	25

### **CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual**

2.1. Antecedentes	29
2.1.1. Antecedentes internacionales	29
2.1.2. Antecedentes nacionales	32
2.2. Base teórica	35
2.2.1. Conceptualización de Satisfacción Laboral	35
2.2.2. Teorías relaciona a la Satisfacción Labora	41
2.2.3. Tipos de Satisfacción Laboral	47
2.2.4. Dimensiones de Satisfacción Laboral	50

2.2.5. Factores de Satisfacción Laboral	51
2.2.6. Consecuencias de la Satisfacción Laboral	54
2.2.7. Efectos de la Satisfacción Laboral	56
2.2.8. Características asociadas al trabajo que ejerce influencia sobre la Satisfacción Laboral	59
2.2.9. La relación entre Motivación y Satisfacción Laboral	61
2.3. Definiciones conceptuales	63

### **CAPÍTULO III: Metodología**

3.1. Tipo de investigación	65
3.2. Diseño de investigación	65
3.3. Población y muestra	66
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	69
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	72

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

4.1. Presentación de resultados generales	74
4.2. Presentación de resultados específicos	79
4.3. Procesamiento de los resultados	87
4.4. Discusión de los resultados	87
4.5. Conclusiones	90
4.6. Recomendaciones	91

### **CAPÍTULO V: Programa de intervención**

5.1. Denominación del programa	94
5.2. Justificación del programa	94
5.3. Objetivos del programa	96
5.3.1. Objetivo general	96
5.3.2. Objetivos específicos	96
5.4. Sector al que se dirige	96

5.5. Metodología de la intervención	96
5.6. Recursos	97
5.6.1. Recursos profesionales	97
5.6.2. Recursos materiales	97
5.7. Actividades	98
5.8. Cronograma	104
 <b>Referencias bibliográficas</b>	 105

## **ANEXOS**

Anexo N° 1. Matriz de Consistencia	114
Anexo N° 2. Cuestionario de Satisfacción Laboral	116
Anexo N° 3. Carta de presentación	118
Anexo N° 11: Fotografías de la aplicación del cuestionario	119
Anexo N° 12: Reporte del Plagiarism Cheker X Originality	121

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Teoría Bifactorial	44
<b>Tabla 2.</b> Matriz de Operacionalización	70
<b>Tabla 3.</b> Escala de Calificación del Cuestionario	73
<b>Tabla 4.</b> Baremo de interpretación de la Satisfacción Laboral	73
<b>Tabla 5.</b> Datos sociodemográficos de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual (PNCVFS) sede central del MIMP, 2018, según la Edad	74
<b>Tabla 6.</b> Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según el Género.	75
<b>Tabla 7.</b> Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según el Estado civil.	76
<b>Tabla 8.</b> Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según el Grado de instrucción.	77
<b>Tabla 9.</b> Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según la Situación laboral.	78
<b>Tabla 10.</b> Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS.	79
<b>Tabla 11.</b> Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión condiciones físicas y/o materiales.	80
<b>Tabla 12.</b> Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.	81

<b>Tabla 13.</b> Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Políticas administrativas.	82
<b>Tabla 14.</b> Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Relaciones sociales.	83
<b>Tabla 15.</b> Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Desarrollo personal.	84
<b>Tabla 16.</b> Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Desempeño de tareas.	85
<b>Tabla 17.</b> Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Relación con la autoridad.	86

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b><i>Figura 1. Jerarquía de las necesidades humanas</i></b>	42
<b><i>Figura 2. Teoría de la equidad</i></b>	47
<b><i>Figura 3. Diseño de la investigación</i></b>	66
<b><i>Figura 4. Fórmula para determinar la muestra (MAS)</i></b>	67
<b><i>Figura 5. Factor de corrección por finitud</i></b>	68
<b><i>Figura 6. Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS de la sede central del MIMP, 2018, según la Edad.</i></b>	74
<b><i>Figura 7. Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según el Género.</i></b>	75
<b><i>Figura 8. Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según el Estado civil.</i></b>	76
<b><i>Figura 9. Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según el Grado de instrucción.</i></b>	77
<b><i>Figura 10. Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según la Situación laboral.</i></b>	78
<b><i>Figura 11. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS.</i></b>	79
<b><i>Figura 12. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión condiciones físicas y/o materiales.</i></b>	80

<b>Figura 13.</b> Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.	81
<b>Figura 14.</b> Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Políticas administrativas.	82
<b>Figura 15.</b> Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Relaciones sociales.	83
<b>Figura 16.</b> Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Desarrollo personal.	84
<b>Figura 17.</b> Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Desempeño de tareas.	85
<b>Figura 18.</b> Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Relación con la autoridad.	86

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel Satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018. El estudio de la investigación es de tipo descriptivo, de nivel básica, con un diseño no experimental, de corte transversal y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos.

El universo de la población se conforma por 208 trabajadores que laboran en el programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima. La muestra está representada por 82 trabajadores, los cuales fueron hallados por la técnica de muestreo aleatorio simple y sometido al factor de corrección por finitud. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario de satisfacción laboral, SL (tomado de Palma Carrillo, Sonia 1999).

La conclusión a la que se llegó fue: El nivel de satisfacción laboral que se presenta en los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, 2018. Responde a un nivel moderado igual al 56,1% debido principalmente a las políticas administrativas que maneja la institución ya que no contribuyen al bienestar del trabajador, siendo uno de los quiebres que perjudica el ambiente laboral

**Palabras Claves:** satisfacción laboral, trabajadores, institución, productividad y retribución.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of job satisfaction of workers in the national program against family and sexual violence at the MIMP headquarters, Lima 2018. The study of the research is of a descriptive, basic level, with a design non-experimental, cross-sectional and with a quantitative approach according to the handling of the data.

The universe of the population consists of 208 workers who work in the national program against family and sexual violence at the headquarters of the MIMP, Lima. The sample is represented by 82 workers, who were found by the simple random sampling technique and subjected to the correction factor by finitude. The technique used for data collection was the survey and the instrument used was a questionnaire on job satisfaction, SL (taken from Palma Carrillo, Sonia 1999).

The conclusion reached was: The level of job satisfaction that occurs in workers of the national program against family and sexual violence at the headquarters of the MIMP, 2018. Responds to a moderate level equal to 56.1% mainly to the administrative policies that the institution manages since they do not contribute to the well-being of the worker, being one of the breaks that harms the work environment

**Keywords:** job satisfaction, workers, institution, productivity and retribution.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es fundamental dentro de una organización sea pública o privada, donde el trabajador podrá alcanzar sus expectativas laborales, puesto que abarca las actitudes y emociones positivas, es decir la satisfacción en los trabajadores hará que realicen su trabajo con entusiasmo caso contrario de que no existiera una satisfacción favorable, la productividad de los trabajadores disminuirá notablemente debido a que no se sienten motivados o retribuidos con el trabajo que realizan y bajaran el nivel porque sentirán que existe el abuso en su centro de labores.

Las condiciones de trabajo, desarrollo social y profesional, la autonomía, compatibilidad, las recompensas, son uno de los tantos factores que harán que la satisfacción laboral esté presente en un nivel alto, dependiendo de cómo los administradores y/o jefes de la entidad tomen valor e importancia a su recurso más importante que es el humano, de esta manera no existirán consecuencias. Además, la satisfacción laboral no solo se demostrará en las acciones positivas del trabajador con sus funciones, sino también en su vida personal.

Cabe mencionar que en la actualidad no existe un solo rango de edad que se encuentre trabajando en una determinada institución. Suscitándose así las diferentes generaciones, si bien para los millennials es muy fácil innovar, crear, experimentar y se reúsan al sedentarismo, para las personas consideradas de otras generaciones, les es imposible adaptarse al cambio y a las nuevas visiones que se presentan. Es por eso que los determinantes que resulta para uno para otros no se de la misma forma.

Es decir, la satisfacción laboral tiende a ser adaptativa, quizá involucre más tiempo alcanzar la plenitud en ella por los diversos grupos y las diversas necesidades, pero se

trata de cubrir lo que más se pueda para el beneficio de ambos como institución y trabajador.

Una vez más tomando como referencia a nuestro país, se sabe que no toda la población se encuentra con un salario que beneficie su bienestar pero también se encuentran vulnerables con el salario emocional, muchos de ellos solo opta por quedarse en su mismo centro y no por la resistencia al cambio si no a la falta de oportunidades para poder cambiar de ambiente laboral, viviendo en una rutina que no es positiva y desmerece al trabajador como tal, dando como resultado una satisfacción escasa, identificándose muchas falencias que aún no se han podido mejorar

En razón a lo expuesto, es que surge la necesidad e interés de investigar el presente tema “Satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.” Considerando que el programa pertenece al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, siendo una organización en beneficio a la protección de la población peruana. Además, nos interesa saber cómo se encuentra el personal que trabaja en la administración y las áreas gerenciales de quien depende cada uno del servicio que brinda el PNCVFS a los más vulnerables.

Esperando de esta manera contribuir con el eje principal del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual en lo que respecta a su satisfacción laboral.

La tesista

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Indudablemente la satisfacción laboral es uno de los temas más estudiados en los últimos tiempos, sin embargo, no deja de ser importante para cada organización, ya que busca reconocer la satisfacción en cada uno de sus colaboradores.

Algo que actualmente no se viene percibiendo positivamente ya sea por el estrés, trabajos incesables, la falta de motivación tanto psico socio económico, el cual no les permite desenvolverse en un ambiente favorable. En consecuencia, cada organización deberá establecer un sistema donde se cumplan los objetivos personales y profesionales de cada colaborador.

Bracho (1989, en Morillo, 2006:47) define la satisfacción laboral como “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibida por ellos”.

En total acuerdo con el autor, la satisfacción laboral, es la combinación de emociones que nacen por causa de las necesidades cotidianas y se perciben por expectativas de un trabajo que dependerá de los beneficios y condiciones que ofrezca la organización para que las emociones sean positivas y satisfactorias.

Asimismo, manifiesta Blum y Naylor (1990), que “la satisfacción en el trabajo es derivado a las actitudes que poseen los empleados en relación con el trabajo y se refieren

a factores específicos, tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, así como las relaciones sociales”.

Según los autores, los trabajadores muestran actitudes y posiciones frente a factores tales como la remuneración, condiciones de trabajo, desarrollo personal, etc. Es decir, buscan su bienestar debido a que el trabajo se vuelve un segundo hogar. Si las organizaciones provocan actitudes positivas entonces el trabajador asumirá las funciones de la misma forma, Lo que se pretende, es que la organización y el trabajador sientan la satisfacción adecuada mediante lo que se produce y se percibe.

En el caso de las organizaciones públicas, donde predomina la burocracia y el mecanismo, siendo el eje principal las normas. Es mucho más importante llevar a los trabajadores aun ambiente de satisfacción laboral, teniendo en cuenta que son entidades públicas y que la población muchas veces depende de ellas.

Entonces si el trabajador perteneciente a la entidad no está satisfecho con su trabajo definitivamente su desempeño negativo repercutirá en el usuario beneficiado de dicha entidad.

Como acertadamente menciona Centeno (2001) sin la satisfacción de los empleados públicos no es posible alcanzar la satisfacción de los ciudadanos y de los usuarios, y mucho menos mejorar la calidad de los servicios. En cualquier organización los resultados que se obtienen son consecuencias del trabajo conjunto de todos sus componentes.

Al igual que con Troncoso (2000) es la administración pública la más necesitada de gestionar de manera excelente para el cumplimiento de sus funciones, su capital intelectual.

Es decir, si en una organización sobretodo del sector público no existe una satisfacción laboral, lo más probable, será la no obtención de resultados.

El programa nacional contra la violencia familiar y sexual, es un órgano dependiente del Ministerio de la Mujer. Un ente público regido por diversas normas legales, es decir se rige por un sistema sumamente burocrático.

Es así como el programa nacional contra la violencia familiar y sexual, tiene como objetivo formular, diseñar, promover y ejecutar planes, proyectos y programas de prevención y atención, además de promover acciones de protección y recuperación frente a la violencia familiar y sexual; así como la generación del conocimiento de la problemática y la promoción de relaciones democráticas entre varones y mujeres. Ahora si el PNCVFS, en todo su conjunto tiene la gran misión de velar por una población actualmente muy vulnerada; deberá estar en óptimas condiciones para que el resultado de su trabajo sea exitoso y se refleje ante la población que atiende.

Si bien es cierto se tomará de muestra al eje central del programa, es decir al cerebro, ubicado en la sede central de donde se crean los planes, proyecto, promociones y diversos programas; donde debería existir necesariamente una satisfacción laboral que pueda repercutir o extenderse a las diversas filiales, quienes dan atención directa a la población por la que se rige.

Lamentablemente hoy en día no existe una satisfacción laboral en el programa, debido a la insatisfacción por parte de los trabajadores en su respectiva área de trabajo que se entrelazan y se representa como un engranaje el cual un desperfecto termina afectando a toda la organización, como viene sucediendo y que hasta hoy no hay una solución eficaz que termine con el círculo vicioso.

Representándose en diversos factores donde no son beneficiados, creando un ambiente poco confortable entre los mismos trabajadores de la sede central que poco pueden hacer ante el mecanismo del sector público. Sin embargo, se busca que los trabajadores sientan que hacen una aportación satisfactoria, donde los procedimientos y normas nunca sean más importantes que los resultados hacia la población atendida y hacia sus mismos trabajadores que es por donde se debe empezar a trabajar.

En la sede central del programa, existen grupos o diversos contratos, pero los más representativos son los CAP Y CAS.

Los CAP (cuadro de asignación personal), son los trabajadores nombrados que cuentan con diversos beneficios tales como, el uniforme verano-invierno, calzado, anteojos, seguros (EPS), SUB CAFAE (Sub Comité de administración del fondo de asistencia y estímulo), PROVIS (tarjeta de alimentos), los beneficios de gratificaciones, vacaciones, licencias, un horario establecido y un trabajo estable, así como también un sueldo fijo el cual no es revalorado.

A diferencia de los CAS (contrato administrativo de servicios), son los trabajadores que si bien es cierto entran a planillas, cuentan con un seguro, gratificaciones, vacaciones, licencias, remuneraciones altas con beneficio a revalora entre otros. Son ellos los que

están atados a un contrato que se renueva cada tres meses con la incertidumbre si continuaran o no en su puesto.

Muy aparte de los beneficios que obtengan cada uno de ellos. Existe una rivalidad por la inequidad de sueldos, ya que un CAS puede llegar a ganar el doble de remuneración que un CAP. Esto provoca las discrepancias, celos laborales y envidia generando desde ya la insatisfacción laboral.

Una de las causas de la inequidad entre estos dos grupos es la renuncia de un CAP debido a la insatisfacción de la remuneración, prefiriendo tener un contrato administrativo de servicios

Esto genera una confrontación entre los CAP y los CAS debido a la diferencia de sueldos y por la parte de los CAS está el disgusto a la seguridad con las que cuentan los CAP y la superioridad al sentirse intocables, la poca carga laboral y el cumplimiento de su horario. Quizá existan muchas causas, pero estas son las principales o las que desencadenan a las demás entre ambos grupos.

En el párrafo anterior se mencionó que los CAP se liberan de una carga laboral excesiva a diferencia de los CAS, que pueden llegar a tener un promedio de cinco horas extras o laborar un día no correspondiente a sus cinco días laborables, que casi siempre no son recompensadas.

Siendo conscientes del hecho; continúan laborando ya que el terminar con el trabajo o la labor encomendada dependerá de la siguiente renovación o como algunos lo llaman tienes que ponerte la camiseta, el cual no significa que seas prisionero de tu trabajo.

Por otro lado, en el programa nacional contra la violencia familiar y sexual, está presente el estrés, ya sea por la carga laboral y como se mencionó anteriormente la burocracia con que se maneja los documentos y tramites solicitados, impidiendo el avance en pro de los más de 2000 trabajadores que comprende la organización.

Lamentablemente hay trabajadores que no saben controlar sus emociones, afectando a sus demás compañeros, con respuestas negativas, formándose la desunión y definitivamente anulando el trabajo en equipo.

Con lo que respecta a la SURH (Sub Unidad de Recurso Humanos), la base del bienestar que conlleva a la satisfacción. Es el claro ejemplo de la precaria integración de equipos, siendo ellos los que atiende a sus demás compañeros no muestran las facilidades o la buena atención si no se cierran en su mundo afectando directamente a ellos.

Otros de los problemas que se presentan ya desde un punto externo, es el libro de reclamaciones, es decir si la sede central se encuentra vulnerable, nada se puede esperar del resto de trabajadores que están a cargo de los CEM, Línea 100, SAU, CAI entre otros, quienes si trabajan directamente con los usuarios. Siendo ellos los más afectados para la organización, por lo cual solo les queda plasmar sus quejas y reclamos en dicho libro.

Situaciones como estas deben ser subsanadas para beneficio de todo aquel que dependa del programa nacional contra la violencia familiar y sexual, empezando desde la sede central en Lima.

En razón de lo expuesto se establece como tema de investigación “satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de

la sede central, Lima 2018”, con la finalidad de cambiar la realidad que se vive actualmente, sumergida en la insatisfacción laboral.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión condiciones físicas y/o materiales, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión Políticas Administrativas, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión relaciones sociales, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión desarrollo personal, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión desempeño de tareas, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión relación con la Autoridad, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión condiciones físicas y/o materiales, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.

- Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión Políticas Administrativas, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión relaciones sociales, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión desarrollo personal, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión desempeño de tareas, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión relación con la autoridad, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.

#### **1.4. Justificación e importancia**

Es más que evidente que la satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral, sobre todo dependerá de la actitud del trabajador frente a su propio trabajo.

La satisfacción, es una aspiración para todo ser humano, en cada ámbito de sus vidas, siendo uno de ellos el laboral. Trabajar en un espacio adecuado, que guste, motive y apasione; es muy difícil de encontrar en estos tiempos.

Pero como ya se conoce, debido a que no es la primera vez que se estudia este tema, incluso es uno de los más solicitados y es que cada campo y ámbito es diferente, cada muestra es distinta y presentara nuevos resultados. No en vano la satisfacción laboral es motivación de muchos investigadores.

En este caso se estudiará al programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018, debido a la insatisfacción generada por diversas causas que más adelante se definirán y que viene afectando a la organización que vela por las mujeres y las poblaciones más vulnerables.

Entonces si la organización vela por quienes son más frágiles, es una obligación para quienes sirven a esa población; estén en todas sus facultades y actitudes para atender profesionalmente a sus usuarios.

Si bien es cierto no se estudiará a todo el programa en si solo nos enfocaremos en la sede central, cerebro del programa, siendo los primeros receptores de la insatisfacción laboral para luego volverse emisores negativos ante toda la red por la cual esta conforma.

Cabe indicar que no solo el punto de vista económico es importante, sino también desde el punto de vista social, puesto que sale del marco laboral del trabajador abarcando el entorno de su vida.

Lo que se busca es que los trabajadores y directores puedan trabajar conjuntamente para poder establecer un ambiente satisfactorio, teniendo como primer factor negativo, la burocracia, pues se tiene que lidiar con ella, al pertenecer al sector publico quien se basa en normas y leyes.

Es así como la investigación propuesta, busca médiante el apoyo de las diversas teorías y conceptos, determinar el nivel de satisfacción laboral en el programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018; llegando así a conclusiones que permitan informar acerca de la problemática institucional, siendo este el justificante de este trabajo.

En razón de los referentes expuestos es que se considera que la contribución que se aporte a través de los resultados y conclusiones de esta investigación será de mucha utilidad para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores básicamente administrativos.

Desde el punto de vista teórico, la descripción obtenida por diversos autores genera una visión clara del tema a investigar. Donde la investigación servirá para futuros estudios y sus resultados serán punto de comparación con otros autores, desarrollando así nuevos conocimientos que influyan a próximas generaciones.

Desde el punto de vista práctico, beneficiara principalmente a los trabajadores de la sede central del “programa nacional contra la violencia familiar y sexual” ya que, de acuerdo a los resultados, se llegará a realizar una propuesta de intervención, con la finalidad de mejorar y subsanar las diversas causas que impidan la satisfacción laboral.

Desde el punto de vista metodológico, el uso de procedimientos estadísticos, técnicas e instrumentos conforman un aporte instrumental o metodológico, que sirve de guía y orientación para ser usado por otros investigadores que deseen diagnosticar el nivel de satisfacción laboral.

Visto, desde los diferentes aspectos, es un gran aporte que busca llegar a la satisfacción no solo de los trabajadores si no de los usuarios.

Por otra parte, conocer el nivel de satisfacción laboral, permitirá crear planes, estrategias y proyectos que logren mantener o mejorarla satisfacción, para que sean lo suficientemente favorables tanto para el profesional como para los servicios de la institución.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del Problema

Existen diversos trabajos de investigación relacionados al tema de satisfacción laboral, tanto en nuestro país como en el extranjero, siendo de suma importancia para diversas organizaciones tanto privadas como públicas

##### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

Cueva, K. y Díaz, M. (2017) en su investigación *“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017”* tuvo como finalidad establecer las relaciones entre los niveles de las variables. Fue un tipo de investigación correlacional y de diseño descriptivo. El tamaño de la muestra correspondió a la población conformado por 120 colaboradores de la entidad financiera del distrito de Tarapoto. Para la recolección de datos en la variable de satisfacción laboral se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”. Durante el estudio se identificó que los colaboradores de las empresas se encuentran motivados con el trabajo que realiza, además se sienten apreciado laboralmente con los colegas de su entorno. Los resultados muestran que existe una relación significativa ( $r = .733$ ;  $p < .05$ ) de satisfacción laboral y desempeño laboral. En conclusión, mientras más alta sea la satisfacción laboral en los colaboradores mayor será su desempeño.

Ausejo, L. (2017) en su investigación titulada *“Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en estudiantes del Programa de estudios Profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima*

*Metropolitana*”. Tuvo por objetivo encontrar la correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. El tipo de investigación fue correlacional. Con una población de 2000 y una muestra de 232 alumnos pertenecientes al programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana. Se utilizaron dos instrumentos: La escala de Satisfacción Laboral (SL –SPC) que está conformado por 4 áreas y el Inventario de Burnout de Maslach conformada por 3 áreas. Se concluyó que dentro de la investigación presente aparece una relación positiva y estadísticamente significativa entre el total general de la satisfacción laboral y la realización personal.

Quiroz, A. (2015) en su investigación de *“Satisfacción Laboral en el PRONIED del Ministerio de Educación 2015”* tuvo como objetivo general describir el nivel de satisfacción laboral en el PRONIED del Ministerio de Educación 2015. La investigación es cuantitativa no experimental y transversal y su estudio es, descriptivo simple. Se trabajó con una muestra empírica de 90 trabajadores que laboran en el PRONIED del Ministerio de Educación 2015. La técnica utilizada es la encuesta, para lo cual se aplicó un cuestionario elaborado en base a la escala de Likert. Los resultados según la percepción de los trabajadores, nos indican que el 38,9% opinan que es bajo y el 61,1% la perciben como media. Por lo tanto, se concluye que la satisfacción laboral está en el nivel medio.

Tamani, J. (2015) la investigación titulada *“La satisfacción laboral del personal aeronáutico de Corpac, Callao, en el año 2015”*, tuvo como objetivo principal identificar la satisfacción laboral del personal aeronáutico, así como determinar su asociación con la edad, el sexo, el estado civil, el cargo desempeñado

y el tiempo de servicio. Se desarrolló una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional, empleando un diseño no experimental, transeccional, con una muestra de 186 trabajadores de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac S.A.). Para medir la variable de estudio se empleó como instrumento el cuestionario, el cual fue debidamente validado y aplicado a los trabajadores de la muestra. Debido a que la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, se empleó como método de investigación el hipotético deductivo. Se llegó a concluir que el 62.4% del personal aeronáutico mostró una satisfacción media, el 4.8%, satisfacción baja y el 32.8%, dando así una satisfacción laboral alta.

Pérez, N., Rivera, P. (2013) en su investigación titulada de *“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de abril a diciembre del 2013”*. Propone como objetivo determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Se desarrolló una investigación descriptiva y correlacional, con un diseño es no experimental – transeccional. La población objetivo está conformado por un total de 148 trabajadores; se trabajó un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010). Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución

porque influye en la satisfacción laboral. En conclusión, existe un nivel medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Villegas, C. (2017) en su *investigación “Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral. Caso empresa farmacéutica ubicada en Guacara estado Carabobo”*, el objetivo fue analizar el impacto que la cultura organizacional ejerce sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores que laboran en ella. La investigación fue de campo y explicativa. La población estuvo constituida por un total de 21 personas que integran la organización, incluyendo al dueño. Para estudiar la variable cultura organizacional, se utilizó un instrumento construido por otros autores basado en la tipología de culturas propuesta por Hay Group, respondida por los cuatro representantes del staff gerencial, mientras que para medir el nivel de satisfacción laboral, se diseñó un cuestionario tipo escala Likert, con 27 ítems. Se concluyó, que el impacto ha sido desfavorable en la satisfacción del personal, cuyos niveles de insatisfacción son marcados en casi todos los indicadores analizados.

Coronado, M. y Paredes, M. (2016) en su investigación titulada *“Satisfacción laboral de los Fisioterapistas de tres centros de rehabilitación en la ciudad de Quito, período octubre-noviembre 2015”* el objetivo de la investigación fue analizar la satisfacción laboral de los fisioterapistas de tres centros de rehabilitación de la ciudad de Quito. El tipo de estudio fue observacional descriptivo, con enfoque

cualitativo. El universo estudiado estuvo formado 43 fisioterapeutas, por criterios de exclusión la muestra fue de 31 fisioterapeutas. Se aplicó el cuestionario adaptado de satisfacción laboral realizado por Carmen Castro. Los resultados fueron que los fisioterapeutas se encuentran parcialmente satisfechos en aspectos como el sueldo, premios e incentivos y las posibilidades de ascenso en el puesto de trabajo; por otro lado, se encuentran satisfechos en aspectos como la confianza en sí mismo, aptitud y habilidad para desempeñar el trabajo y sobretodo en la satisfacción que les produce el ejercer la profesión. Concluyendo que no existe una satisfacción laboral en los fisioterapeutas que formaron parte del estudio, ya que los resultados arrojan en la mayoría de las preguntas de la encuesta una satisfacción parcial.

Pablos, M. (2016), en su investigación doctoral titulada “*Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*”, planteo el objetivo de determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. La investigación es de tipo descriptiva. Su población de estudio la constituyen los profesionales de enfermería que realizan su actividad laboral en los hospitales públicos pertenecientes al SES, de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Siendo la muestra un total de 231 enfermeras. Los datos se obtienen con dos tipos de instrumentos, el cuestionario de escala de Likert. En los resultados se halló que el 86,58%; son mujeres; la franja de edad entre 46-55 años es la más numerosa (49,12%); la condición laboral fija es del 80,18%; el 73,48% lleva más de 10 años trabajando en el hospital y el 46,09% lleva más de 10 años trabajando en el puesto actual. A modo de conclusión se pudo afirmar que el grado

de satisfacción laboral que presentó el grupo de enfermeras es medio alto en relación con la escala utilizada.

Gandarillas, M., Vásquez, L., Márquez, H., Santamaría, E., Garaña, O. y Santibáñez, M. (2014) en su investigación titulada “*Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel*” El objetivo fue realizar una evaluación del grado de satisfacción laboral y de apoyo social percibido en profesionales del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla (HUMV). Fue un estudio transversal, descriptivo y analítico. Su población estuvo conformada por los trabajadores del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla del tercer nivel con una muestra de 676 trabajadores. Se utilizó como instrumento un cuestionario con variables sociodemográficas, de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (1979), y de la escala de valoración del apoyo social percibido de House y Wells (1978), ambas validadas por el INSHT. La satisfacción general percibida fue en grado neutro. Se encontró diferencia por ámbito laboral ( $p=0,005$ ), edad ( $p=0,01$ ) y estado civil ( $p=0,01$ ). Llegando a la conclusión de que la satisfacción general es en promedio de grado neutro, si bien hay diferencia por ámbito laboral, edad y estado civil. Los tres factores mejor valorados fueron compañeros, responsabilidad asignada y estabilidad en el empleo. Los tres peores factores fueron salario, atención a sugerencias y modo de gestión de la organización.

Contreras, M. (2013) en su investigación titulada “*Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013*” propuso como objetivo describir el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de

atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C. el cual correspondió a un estudio descriptivo de tipo transversal con abordaje cuantitativo. El grupo de estudio, estuvo conformado por profesionales de enfermería representados en su totalidad por el género femenino, en su gran mayoría solteras representando el 60% de la población, con un rango de edad por encima de los 40 años, con estudios de formación post gradual en un 71.1%, y vinculadas en un 62.2% a la planta institucional por contrato indefinido, con un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio. Se utilizó como instrumento el cuestionario Font-Roja, de Aranaz y Mira. Los resultados arrojaron que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. Se concluye manera general que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización de Satisfacción Laboral**

“En 1935, Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.”

Hoppock, en sus diversas investigaciones realizo un análisis profundo que modifico la perceptiva que se tenía hasta entonces entre el trabajador y la organización de la cual era miembro como recurso humano y donde realizaba actividades que generalmente ocasionaban implicaciones que afectaban su calidad de vida.

“La satisfacción laboral es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construidas a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo (Topa, Lisboa, Palaci y Alonso, 2004).”

En este sentido, la satisfacción laboral se demuestra como una dimensión que abarca actitudes y emociones positivas para el empleado, quien los demuestra en la realización de sus labores encomendadas y que son retribuidas de forma reconfortante que el mismo empleado sigue asumiendo su rol con una mirada positiva.

Locke (1976) plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que obtiene realmente, mediada por la importancia que para el tengan estas consecuencias. Lo anterior se traduciría en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que obtiene, mayor sería la satisfacción. Locke define entonces la satisfacción laboral como “una respuesta emocional positiva o placentera resultado de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales del individuo”.

Para el autor, en la satisfacción laboral, existirá el obstáculo de la discrepancia entre lo que el empleado desea obtener de su trabajo y lo que recibe del mismo, entonces si el trabajador mayormente recibe lo que no espera, estará más lejos de la satisfacción a diferencia de cuando este sea retribuido de la forma desea o de una manera superior se podrá decir que se encuentra en una satisfacción laboral.

(Weinert, 1985: 298) en este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)”

En el caso de Weinert toma a los indicadores de la satisfacción laboral como actitudes que expresa el empleado frente a su trabajo ya sea mediante reacciones, sensaciones y sentimientos positivos ante su labor otorgada.

Muñoz Adánez, (1990: 76) precisa que la satisfacción laboral es “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Así mismo expresa la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo

que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”.

En dicho sentido, para el autor la satisfacción laboral es como el logro del empleado al haber encontrado un trabajo reconfortante y agradable en cada uno de sus aspectos tanto psico-socio-económico, el cual lo motiva a perdurar en ese ambiente y producir satisfactoriamente. El autor también menciona a la insatisfacción laboral siendo todo lo opuesto a lo ya antes mencionado. Mientras el empleado este en desagrado con su entorno laboral no producirá más allá de lo encomendado y será por obligación y mala gana.

Loitegui, (1990: 39) aborda la misma temática para definir el concepto de satisfacción en el trabajo, señalando cómo especialistas que han estudiado el tema utilizan, indistintamente, términos como “motivo”, “actitud del empleado”, “moral laboral”, “satisfacción en el trabajo”, etc. Tal confusión, a la hora de utilizar los distintos términos, puede deberse no sólo a las distintas corrientes doctrinales e ideológicas en las que cada uno se sitúa, sino también a los distintos enfoques que los temas admiten.

De acuerdo al autor se determina que la satisfacción laboral es como un conjunto de términos provenientes de las emociones del empleado donde cada término pertenece a una ideología o enfoques diferentes, pero como el mismo resultado de satisfacción laboral.

Robbins (1996: 181) define la satisfacción en el puesto de trabajo “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.

El autor define a la satisfacción laboral como lo hacen otros actores, como una actitud del empleado hacia su puesto de trabajo, siendo la satisfacción laboral, percibida desde actitudes positivas que son generadas por el clima y estimulación laboral. Caso contrario con las actitudes negativas, quienes alejan más la posibilidad de llegar a la satisfacción laboral.

Para llegar a tener una satisfacción laboral en los empleados, deben ser motivados y estimulados por sus organizaciones en los diversos aspectos que puedan involucrar no solo su vida profesional si no la personal.

Robbins (1996: 192-7) también nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto”.

El autor indica los factores que permiten llegar a la satisfacción laboral mediante desempeño, recompensas y condiciones laborales que todo empleado experimenta dentro de un centro y del cual tendrá que asumir para llegar a su satisfacción laboral. Definitivamente un empleado será beneficiado siempre y cuando sus destrezas y habilidades le permitan obtener sus logros y este sienta la satisfacción en base a su progreso profesional.

“Kreitner y Kinicki (1997: 171) la satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”.

En relación a lo aportado por los autores, se deduce que la satisfacción laboral en si es una respuesta afectiva mas no definitiva ya que por más que el empleado quiera obtener la satisfacción máxima no lo lograra. Esta no es estática y en su totalidad nadie la obtiene o no se expresa por un tiempo indefinido ya que pueden aparecer nuevas facetas dentro del trabajo que desequilibren a la satisfacción laboral del personal.

Palma (1999) definió la satisfacción laboral como la actitud que tiene el trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas (Juárez-Adauta, 2012, PP. 308-309). Esta variable tiene relación con el desempeño, un trabajador feliz es un trabajador productivo, esto quiere decir que mientras el empleado se encuentre motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados.

Palma al igual que Topa, Lisboa, Palaci y Alonso define a la satisfacción laboral como un actitud que provienen del trabajador es decir si el trabajador se encuentra en su centro laboral y no se siente a gusto con lo que realiza puesto que sus expectativas no resultaron positivas ,este no encontrará la satisfacción laboral.

Caso contrario si existe una motivación o incentivo laboral, el empleado producirá acorde a sus emociones y generara más productividad para la organización, ganando ambos con la retribución y producción tanto del empleador como el empleado.

### **2.2.2. Teorías relacionadas a la satisfacción laboral**

#### **a) Teoría de la pirámide de necesidades de Maslow**

(Maslow, 1943). Propone que la motivación humana se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades (fuerza interna), identificando una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal. Las cinco necesidades son necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad necesidades de pertinencia, necesidades de estima y necesidades de autorrealización.

El autor fija jerárquicamente cinco necesidades humanas entre fisiológicas y las de realización personal, tales como necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de pertinencia, necesidades de estima y necesidades de autorrealización. Considerando así a las necesidades una motivación al satisfacerlas

Maslow, manifiesta que los individuos podrán satisfacer las necesidades que sean más sobresalientes en un momento determinado. En efecto las necesidades de cada persona dependerán de su situación actual generando las expectativas que lograrán su satisfacción.



*Figura 1. Jerarquía de las necesidades humanas (Abraham Maslow, 1973)*

## **b) Teoría de la motivación – higiene**

(Frederick Herzberg 1959.) La motivación en los ambientes laborales se deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos. Los primeros asociados denominados factores de higiene, representados como sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados aseguraban experimentar en sus trabajos y que atribuían al contexto de sus puestos de trabajo tales como la supervisión, la seguridad en el trabajo y las políticas, las relaciones interpersonales, condiciones físicas de trabajo, remuneraciones, prestaciones y prácticas administrativas de la empresa. De acuerdo con el autor cuando dichos

factores no están presentes o no se muestran como deberían ser, no permiten que el empleado logre la satisfacción.

Para el autor, la motivación dentro del ambiente laboral, se presentan en dos cúmulos de factores tanto independientes como específico.

Los factores independientes se relacionan notablemente con la insatisfacción, Herzberg denominó al primer grupo como factores de higiene ya que dentro de este grupo se encuentran aspectos tales como los sueldos y beneficio, políticas de la empresa y organización, relaciones interpersonales, supervisión, condiciones físicas de trabajo, status y seguridad laboral. Es decir, si algunos de los aspectos mencionados no son debidamente adquiridos, no se logrará la satisfacción laboral.

El segundo conjunto de factores se vincula con las experiencias satisfactorias que los empleados experimentaban y que contribuyen a los contenidos de sus puestos de trabajo. Denominando a este tipo de factores motivadores. Entre estos se incluyen aspectos de sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea que realiza, la mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia, y las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal. Esto provoca el elevado nivel de motivación, estimulando un desempeño mayor.

El segundo cumulo es denominado como factores motivacionales que debidamente estimulados darán como resultado un desempeño superior en la organización , encontrándose principalmente relacionado a la satisfacción ya que dentro de ellas se encuentran aspectos de realización personal como los logros y crecimientos que pueda adquirir en su centro de labores, el reconocimiento por su desempeño en las labores realizadas como también la responsabilidad de lograr los objetivo personales e institucionales que les permite el avance profesional.

En otras palabras, se expresa que los factores de higiene tienden a generar insatisfacción mientras que los motivadores incrementan la satisfacción.

**Tabla1.** Teoría Bifactorial de Herberberg

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
SATISFACTORES	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN
	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización exitosa del trabajo.</li> <li>• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.</li> <li>• Promociones en la empresa, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de responsabilidad.</li> <li>• Trabajo rutinario y aburrido, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Status elevado.</li> <li>• Incremento del salario.</li> <li>• Seguridad en el trabajo, etc.</li> </ul>
INSATISFACTORES			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malas relaciones interpersonales.</li> <li>• Bajo salario.</li> <li>• Malas condiciones de trabajo, etc.</li> </ul>

Fuente: Satisfacción Laboral: Escala General de Satisfacción (Pérez y Fidalgo, 1998)

### **c) Teoría x/y**

Fue planteada por MCgregor (1960) quien sostenía que las personas se hallaban con mayor satisfacción cuando en la organización se percibía un clima de mayor libertad y flexibilidad justificada en una supervisión abierta y participativa.

- Teoría X: expresa que a las personas les disgusta su trabajo y que muchas veces se ven obligados y controlados para que cumplan con los objetivos planteados por la organización.

- Teoría Y: expresa que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y que desean actuar por su propia iniciativa.

McGregor (1960) afirma. Que la mejor alternativa es la teoría Y, es la que deberían adoptar todas las organizaciones. Además, este autor supone que las necesidades superiores serán satisfechas en un equivalente a su motivación. McGregor se apoya en la teoría de la satisfacción de Necesidades de Maslow, pero agrupa las necesidades en tres niveles y no en cinco como lo había establecido Maslow. El autor propone las primeras necesidades, juntando las fisiológicas y de seguridad. Las necesidades de sociales, que incluirían la aprobación, afiliación y afecto. Y las necesidades personales, como la auto realización y autonomía. Por otro lado plantea que las necesidades sociales y psicológicas personales son de mayor importancia para las personas. Posteriormente la teoría Y fue presentado por Lorsh y Morse (1974) donde la calificaron como la teoría de la contingencia. Estos autores planteaban que las personas tenían diversas necesidades cuando

trabajaban en una empresa, pues lo que buscan es lograr un sentido de competencia, el cual puede ser satisfecho de diferente manera por cada persona. Según Lorsh y Morse (1974) la satisfacción laboral es mayor, cuando el estímulo de competencia produce una sensación de eficacia en el desempeño. (pp.184 - 185).

#### **d) Teoría de equidad de j. Stacey Adams**

Stacey Adams, desarrolló la teoría de la equidad de la motivación, la naturaleza de la teoría menciona que los empleados compraran esfuerzos y gratificaciones con aquellos que cuentan con otros empleos en similares situaciones laborales.

Esta teoría se manifiesta en la presunción de individuos que laboran en condiciones de equidad.

Stacey Adams evalúa el esfuerzo que se pone en las labores y los resultados o recompensas que reciben a cambio. Así se calcula la razón existente entre resultado y trabajo, con la de otros compañeros. De manera que, si todos perciben los mismos beneficios, existirá una motivación de continuar adelante con el trabajo. Caso contrario si se da una desigualdad, los individuos sentirán un rechazo hacia sus labores o buscarán la forma de querer superar o igualar los resultados obtenidos por colegas y una vez logrados se sentirán satisfechos por lo obtenido mediante su esfuerzo.

Categorías:

- El otro, se refiere a las personas que tiene distintos cargos dentro de institución, los cuales pueden ser amigos, vecinos o cualquier persona con la que tienda a compararse y exista similitud.
- El sistema, trata de las políticas y procedimientos organizativos como su administración.
- La persona misma, habla de aportes y resultados de aprovechamiento únicamente para el individuo.



*Figura 2. Teoría de la equidad (Stacy Adams, 1963)*

### **2.2.3. Tipos de satisfacción laboral**

Recientemente Büssing (2002) tomó un modelo ya expuesto (Bruggeman, Groskurth y Ulich en 1974), y junto con sus colaboradores (Bissels, Herbig y Krusken, 1998; Büssing, 2002;), propusieron tres formas diferentes de satisfacción laboral y dos formas de insatisfacción.

- Primero: Satisfacción Progresiva.

El individuo se siente satisfecho con su trabajo, en otras palabras, el incremento de aspiraciones permitirá motivar a una satisfacción elevada.

- Segundo: Satisfacción Estable.

El individuo se siente satisfecho con su trabajo, pero con la motivación de mantener la satisfacción y el nivel de aspiración.

- Tercero: Satisfacción Conformista.

El individuo se siente satisfecho de manera indistinta y disminuida, debido al nivel de aspiración por adaptarse a la presencia negativa de la situación laboral a un grado ínfimo. Si se reduce el nivel de aspiración, el individuo podría alcanzar un estado valido de satisfacción.

En cuanto a la insatisfacción Büssing et. Al. (2002), la clasificaron en dos formas.

- Insatisfacción Constructiva:

El individuo se siente insatisfecho con su trabajo. Tratará de mantener su nivel de aspiración, intentando dominar la situación del problema sobre la suficiencia de tolerancia a la frustración

- Insatisfacción Fija:

El individuo se siente insatisfecho con el trabajo. Mantiene su nivel de aspiración ya que no intenta dominar a través de soluciones de problemas, manteniendo la tolerancia frente a la frustración de mecanismos de defensa, por tanto, el individuo carga con sus propios problemas.

Además de la anterior clasificación, Büssing et. Al (2002), propusieron también la existencia de una pseudo-satisfacción: existencia de la insatisfacción en

el trabajo, al enfrentar los problemas irresolubles y equilibrar el grado de aspiración. Es por eso que la motivación de los logros y la negativa a la situación laboral, manifiestan la pseudo satisfacción.

Estas formas de satisfacción laboral son el resultado de la interacción de tres variables básicas:

- a) La disconformidad del individuo entre lo que quiere y obtiene.
- b) La variación de las expectativas y metas en base a las experiencias de trabajo.
- c) El nivel de responsabilidad de enfrentar los problemas o la búsqueda de soluciones.

Esta teoría tiene un considerable significado práctico, de esta forma Büssing (2002), identificó las formas de satisfacción conformista y la insatisfacción constructivista con el trabajo, como las más sobresalientes en las organizaciones. Los individuos considerados constructivamente insatisfechos se identifican por estar más atentos y con energía, son por tanto una población más apropiada para unirse a cualquier intento de cambio organizacional. (Landy y Conte, 2005). Mientras que, la satisfacción conformista es indiferente o evita adecuarse al cambio. Siendo desfavorable para las organizaciones que enfrentan al reto de incrementar la carga laboral, pero con menos personal y adaptarse a las presiones externas.

Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente, se podría retomar y corroborar la relación existente entre las características personales y la satisfacción laboral. Según el planteamiento de Büssing (2002), se logra describir la satisfacción laboral por niveles y/o tipos, que afirman su dependencia de la personalidad de cada

individuo, de sus percepciones, necesidades y la organización. Es así que el planteamiento puede ser considerado poco viable, puesto que la Satisfacción o Insatisfacción Laboral logra ser generado por percepciones que tiene el individuo con su puesto de trabajo, dando un resultado puntual de si se ésta o no satisfecho laboralmente

#### **2.2.4. Dimensiones de satisfacción laboral**

Según Sonia Palma (1999)

Para la autora de las siete dimensiones mencionadas, la satisfacción laboral es un comportamiento o postura de colaborador, que se ve expresada ante su propio empleo.

Es decir, el colaborador mostrara una actitud positiva o negativa, en base a la percepción que presente ante lo retribuido con la labor que realiza.

- **Condiciones Físicas y/o Materiales.**

Conjunto de materiales inmobiliarios y mobiliarios donde el trabajador realizar sus labores cotidianas.

- **Beneficios Laborales y/o Remunerativos**

El nivel de agrado referente al salario regular y/o incentivos agregado por la labor que realiza.

- **Políticas Administrativas**

Es el grado de acuerdo a los lineamientos y/o normas institucionales orientadas a regular la relación laboral.

- Relaciones Sociales

Nivel de las Interrelaciones con los demás miembros de la organización.

- Desarrollo Personal

Oportunidad a los trabajadores en el desarrollo de su autorrealización.

- Desempeño de Tareas

Rendimiento y valoración del trabajador hacia las tareas cotidianas en la entidad en que labora.

- Relación con la Autoridad

La relación directa y de labores cotidiana que existe entre el trabajador y jefe.

## **2.2.5. Factores de la satisfacción laboral**

Basado en las investigaciones de (Robbins, 1998) se menciona a los principales factores que definen la satisfacción laboral:

- **Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo**

Hackman y Oldham (1975) realizaron el cuestionario “Encuesta de Diagnóstico en el Puesto” a cientos de empleados que trabajaban en puestos diferentes. Identificándose cinco dimensiones:

Variedad de habilidades, es decir que el puesto solicite una diversidad de actividades para ejecutar la labor, donde el trabajador pueda demostrar sus destrezas y habilidades.

Identidad de la tarea, en referencia al puesto, se busca que la tarea o el proceso presente resultados de inicio a fin.

Significación de la tarea, el puesto requiere de trabajadores que generen con su labor un impacto positivo dentro y/o fuera de la organización.

Autonomía, el trabajador debe sentir la libertad e independencia en la labor que realiza en su puesto de trabajo.

Retroalimentación del puesto mismo, la finalidad del puesto es que, con sus actividades a realizar, el trabajador pueda adquirir una información clara y precisa de la efectividad de su acción.

Aunque las dimensiones están favoreciendo la satisfacción, estas también pueden afectar a los trabajadores.

Robbins (1998). Agrupa las dimensiones con el enunciado reto del trabajo. Se sabe que los individuos buscaran trabajos que estén a su nivel de intelecto y donde puedan desenvolver sus habilidades y destrezas a través de la variedad de tareas, con la libertad e independencia para realizarlas y que las mismas puedan desprender la retroalimentación en beneficio personal y organizacional.

Elevando la satisfacción laboral, siempre y cuando el reto sea moderado para evitar la frustración y fracaso en el individuo.

- **Sistemas de recompensas justas**

Abarca el sistema de salario así mismo los asensos dentro de la organización. El cual debe ser necesariamente justo y acorde al puesto de trabajo, permitiendo satisfacer las necesidades de los individuos. De esta manera los individuos podrán sentirse motivados, satisfechos y podrán elevar su nivel de desempeño.

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, disolviendo algún tipo de ambigüedad.

Cabe mencionar que mucho de los individuos aceptan trabajos poco remunerados, pero con un ambiente grato, siendo lo ideal la equidad e igualdad, no solo en salario sino en la posibilidad de ascenso, status, promoción y crecimiento personal que genere satisfacción laboral.

- **Satisfacción con el salario**

Los beneficios y compensaciones económicas son percibidas por los trabajadores a cambio de su trabajo, garantizando la satisfacción laboral pero también es una de las causas por la que disminuye.

.

Por otro lado, el contar con un líder tolerante y considerado favorecerá a los trabajadores que se considera tiene una autoestima baja o se encuentren frustrados en sus puestos de trabajo (House y Mitchell, 1974).

Por el contrario, no existe una sola respuesta cuando el líder formal este en una posición de conducta orientadora a la tarea, es decir cuando las funciones no están claras, los trabajadores requieren de una supervisión que aclare sus funciones, a diferencia de cuando las tareas están claras o se sientes desmotivados, desean un líder que no los presione en su desempeño.

En definitiva, lo ideal sería un jefe comprensivo, que muestre interés, que permita dar opiniones y las reciba con el fin de ponerlas en práctica, será muy beneficioso para una mayor satisfacción.

- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto**

Holland y sus investigaciones respecto a la compatibilidad entre la personalidad y puesto. Existe un acuerdo, dando como resultado más satisfacción.

Por ejemplo, los trabajadores que gocen de talentos apropiados y habilidades, estarían aptos para un mejor desempeño en el puesto, generando un nivel elevado de satisfacción (influye los distintos factores).

#### **2.2.6. Consecuencias de la satisfacción laboral**

Fuentes, S. (2012) la satisfacción laboral puede provocar una pluralidad de consecuencias que de alguna manera afecta no solo su vida cotidiana, sino su vida familiar, su salud, es decir puede ser perjudicial para todos los aspectos de su vida.

Por otro lado como ya se mencionó la satisfacción se relaciona negativamente con el ausentismo y la rotación pudiendo causar inconvenientes laborales ante la organización, deteriorando toda posibilidad de poder alcanza niveles altos ante la satisfacción.

La satisfacción conformista es una de las más resaltantes dentro de las consecuencias ya que es la que más se resiste a criterios que no aportan en lo más mínimo a la elevación del bienestar de los trabajadores.

Las principales consecuencias de la satisfacción laboral:

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad.
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Negatividad para trabajar en grupo.

Robbins (2004), señala que la satisfacción cuenta con una variedad de determinantes y consecuencias que se manifiestan desde el punto de vista individual y organizacional.

En lo que refiere a lo individual se reflejan diferencias que influyen en los niveles de satisfacción de los trabajadores. En el caso de los determinantes, resaltan fuertemente dos de ellas, las cuales son los años de carrera y ya mencionadas expectativas laborales.

- **Años de carrera profesional.**

Sorprendentemente cuanto más años tenga el trabajador, tendrá mayor satisfacción hasta que llegue a la etapa de la jubilación, dándose la disminución

drásticamente. Lo mismo sucede con los trabajadores que vienen laborando entre seis meses a dos años dentro de la organización, ya que se dan cuenta que sus expectativas no se están cumpliendo o no se dan a la medida que se esperaba. Definitivamente la satisfacción se encuentra en declive en este aspecto.

- **Expectativas laborales.**

Todo individuo desarrolla expectativas sobre un nuevo trabajo o busca una organización que se asemeje a ellas. Pero al conseguir el trabajo aparentemente ideal, los conocimientos sobre las condiciones laborales y la información de los colegas no serán suficiente para distorsionar las expectativas y seguirán intactas, una vez que se empieza a laborar en la organización, la realidad será otra. Las expectativas se van desvaneciendo y por lo tanto la satisfacción se ve más lejana. Si, por el contrario, las expectativas se van cumpliendo a través de las políticas organizacionales, niveles de responsabilidad y control personal, la satisfacción se mostrará de manera adecuada, siendo el resultado de las expectativas alcanzadas.

#### **2.2.7. Efectos de la satisfacción laboral**

Robbins (2004), señala que el interés de las organizaciones (administradores) es fijarse detenidamente en el desempeño del trabajador. Por parte de los investigadores, hallaron modelos de evaluación, precisamente para evaluar el grado de satisfacción que provoca el puesto, mediante la productividad, ausentismo y rotación.

- **Satisfacción y productividad.**

Para empezar, se afirma que un trabajador feliz, es un trabajador productivo. En otras palabras, las investigaciones señalan que existe relación entre satisfacción y productividad de una manera positiva.

Los trabajadores que tenga la libertad de expresar sus habilidades y no se encuentren en un ambiente limitado y con restricciones que impidan su desempeño dará como resultado una relación más fuerte que conllevara a niveles más altos de satisfacción.

La conexión entre satisfacción y desempeño se pueden visualizar en trabajadores con un mayor nivel profesional tanto de supervisión como administración.

En conclusión, la productividad encamina hacia la satisfacción. Además, La productividad genera recompensas que estarán direccionadas hacia el reconocimiento, el ascenso y el sueldo provocando así la satisfacción hacia su puesto de trabajo.

- **Satisfacción y ausentismo**

Anteriormente se habló de una relación positiva. En ese caso existe una relación entre satisfacción y ausentismo, pero de una forma negativa debido a que son representadas principalmente por enfermedades, dándose un ausentismo constante en la organización. Esto significa que los trabajadores con baja

satisfacción, tienden a ausentarse afectando a los trabajadores que si se encuentra satisfechos a que imiten la misma acción.

La ausencia por parte de trabajadores con baja satisfacción se manifiesta muchas veces de forma voluntaria (por actitud), siendo estas faltas más frecuentes los lunes o viernes, otra forma de mostrar su ausentismo ya en periodos más cortos es a través de las tardanzas injustificadas, perturbando la productividad de los demás miembros de la organización.

El ausentismo es una muestra clara que evita la satisfacción dentro de la organización.

- **Satisfacción y rotación**

La negatividad de la relación entre satisfacción y rotación tiende a ser más fuerte que con la de ausentismo, debido a las situaciones que se presentan como las oportunidades de trabajo, condiciones o pertenencia en la organización. Los trabajadores se encontrarán sumergidos en una situación frustrante de no saber si dejar su trabajo actual y tomar nuevas oportunidades.

Aquí también el desempeño será vital ya que las organizaciones invierten más en los trabajadores con mayor desempeño debido al temor de perderlos pues son considerados eficientes. Caso contrario con los que no se desenvuelven como se espera, la organización no hará mayor intento por conservarlos incluso les dará motivos para que se alejen. Entonces es más probable que los primeros se queden en la organización por la retribución a su buen desempeño laboral.

### **2.2.8. Características asociadas al trabajo que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral**

Para lograr una adecuada concepción de la satisfacción laboral, no tan solo hay que considerar aspectos personales que la afecten, como los antes expuestos, sino que además hay que identificar características asociadas directamente al trabajo, las que producirán experiencias subjetivas de satisfacción.

El modelo teórico Janssen, de Jonge y Bakker (1999) establece cuatro clases de variables que relacionan características de trabajo y resultados (satisfacción): Características de la tarea (Variedad, autonomía, feedback); Condiciones del trabajo; relaciones sociales/laborales y condiciones de empleo (salario, seguridad laboral y oportunidades de promoción). De acuerdo a lo establecido, Robbins (1999) agrupa y compendia una serie de características asociadas al trabajo, que influyen a la satisfacción laboral, siendo estas las más resaltantes:

- **Trabajo mentalmente desafiante**

Los trabajadores prefieren trabajos que les permitan utilizar sus habilidades demostrándolas mediante tareas y que a su vez exista la retroalimentación y libertad en su desempeño. Los trabajos que no resultan desafiantes, se convertirán en rutinarios y aburridos, teniendo en cuenta que el desafío también provoca frustración, la idea es equilibrar y que sean retos moderados para que puedan experimentar la satisfacción.

- **Condiciones favorables de trabajo**

Los trabajadores se preocupan más por su bienestar en la organización para poder realizar sus funciones en un ambiente saludable.

Con respecto a las investigaciones, los trabajadores eligen ambientes físicos pocos peligrosos y cómodos con en buenas instalaciones, modernas y con equipamiento adecuado, además prefieren buscar centros laborales cerca a sus domicilios.

- **Compañeros que brinden apoyo**

El trabajo es una actividad social, donde los jefes son unos de los principales determinantes de la satisfacción laboral. Se llega a la conclusión que los trabajadores con líderes o jefes tolerantes están más satisfechos que aquellos con líderes indiferentes, autoritarios e intolerantes.

- **Participación en la toma de decisiones**

El aumento de la participación en la toma de decisión por parte de los individuos resulta según diversos estudios (Schuller, 1977) un incremento en la satisfacción. “Cuanto mayor sea la congruencia entre la participación deseada y la percepción de participación efectiva, mayor es la satisfacción”

En definitiva, los trabajadores sentirán mayor satisfacción cuando sientan que sus opiniones e ideas son tomadas en cuenta y aportan a la organización.

### **2.2.9. La relación entre motivación y satisfacción laboral**

Gouws (1995) señalo que los factores que motivan a los trabajadores son los mismos que contribuyen a la satisfacción con su centro de trabajo y concluye que los empleados motivados generalmente se encuentran dentro de un nivel elevado de satisfacción. Kamdron (2005) define que la satisfacción laboral se encuentra en una posición compleja, la motivación mediante un proceso y el nivel de motivación un estado.

El autor señala que la relación satisfacción laboral y motivación no significa que sean términos semejantes. (García Sedeño, Barbero Garcia, Avila Carretero y García Tejera, 3013) la motivación es la disposición que tienen los individuos hacia la acción y la satisfacción es el estado grato que se da a través de la percepción del sujeto con su experiencia laboral. (Reeve, 1994)

Diversas investigaciones (Ross y Van Eeden, 2008; Abu-Sharkh y Standing, 2008; Randolph y Johnson, 2005; DuPlessis, 2003; Rothmann y Coetzer, 2002) han manifestado la motivación por cumplir las tareas desafiantes y a su vez reforzar sus habilidades, logrando alcanzar la satisfacción laboral. (Chung-Yan, 2010) el individuo se motiva mediante objetivos y metas trazadas (Spector, 200) así mismo la intervención y el alcance de objetivos, manifiestan estar positivamente relacionados con la satisfacción laboral. (Janus et al 2008; hikdar y Das, 2003; Strydom y Meyer, 2002). Además, cumplir con los objetivos se vincula con la necesidad de obtener poder en el trabajo. (McClelland, 1987) de tal modo el poder puede pronosticar la satisfacción de los que están motivados por él.

La seguridad en la organización se refiere a la continuidad y las expectativas de cada individuo, pero también a la preocupación de perder beneficios como salariales, de promoción y realización. (Hermesen y Rosser, 2008), resultando también un importante predictor para satisfacción laboral.

También se ha demostrado que los trabajadores experimentan satisfacción laboral porque sus necesidades de afiliación están satisfechas en alguna medida en el trabajo (Kamdron.2005; Hoole y Vermeulen ,2003; Strydom y Meyer ,2002). Otras necesidades han sido relacionadas con satisfacción laboral mediante el reconocimiento del desempeño, un entorno que corresponde con los valores personales, con oportunidades de desarrollo de auto realización y un ambiente que complemente lo requisitos de trabajo.

La motivación, en su dimensión intrínseca, ha demostrado relaciones positivas para la satisfacción laboral referente al trabajo estimulante, desafiante y significativo.

La motivación, en su dimensión extrínseca, representa aspectos con la necesidad de recompensas financieras, posibilidades de promoción, posición y estatus. Se han hallado correlaciones significativas entre las personas motivadas por las recompensas financieras y satisfacción laboral (Roos y Van Eeden, 2008; Yosof y Mohd Shah, 2008; Hoole y Vermeulen, 2003; Strydom y Meyer, 2002) así mismo se presenta relaciones positivas entre la posición y el estatus como motivadores y la satisfacción laboral.

### **2.3. Definiciones conceptuales**

- **Desempeño:** es la aportación que haces a la organización. Contribuyendo a alcanzar los objetivos propuestos referentes a la realización de obligaciones, al cumplimiento de actividades y a la ejecución de tareas, permitiendo alcanzar un nivel de destreza y esfuerzo.
- **Equidad:** hace referencia a la igualdad de ánimo, justicia e igualdad social ya que establece un equilibrio. Al tratarse de una de una disposición del individuo, esta tendera a mostrar un justo equilibrio.
- **Estimulo:** es una señal que causa una reacción. Es decir origina una respuesta del cuerpo, desarrollado una determinada acción, en este caso sobre la actividad que realiza a fin de mejorarla.
- **Expectativa:** es el panorama de lo que puedes ver, enfocada en el futuro, basándose en las metas que tiene una persona.
- **Indicador:** este verbo, por su parte, refiere a significar o mostrar algo con señales o indicios de un de tema determinado
- **Insatisfacción:** es un sentimiento inferior que experimenta toda persona en un determinado momento de su vida, frustrando sus expectativas y deseos, interfiriendo de manera significativa en todos los aspectos de tu vida.

- Motivación: impulsa a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta cumplir los objetivos. En otras palabras, se define como la voluntad que estimula al cumplimiento de metas.
- Organización: conjunto de personas que realizan diversas tareas para un mismo objetivo en base al planteamiento de su misión y visión.
- Satisfacción: es la acción y el efecto de satisfacer o satisfacerse. Se refiere al cumplimiento de expectativas y objetivos, en mérito de recompensa al trabajo o acción realizada.
- Satisfacción laboral: es el nivel de aceptación del colaborador con su entorno laboral, en base al cumplimiento de sus expectativas entre su trabajo. A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso laboral.
- Trabajo: conjunto de actividades tanto manuales e intelectuales que hace que el individuo actúe, proponga iniciativas desarrollando y mejorando habilidades que son realizadas con la finalidad de alcanzar metas, solucionar problemas o producir bienes y servicios, consiguiendo a cambio una compensación económica por las labores concretadas.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo de la investigación**

En razón a la presente investigación es de tipo básica simple porque tiene como propósito recoger información de la realidad y generalizar los resultados. La investigación básica o pura tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

Además, es un estudio descriptivo, es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (Hernández, Fernández & Baptista, 2006)

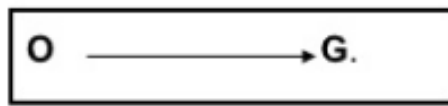
Según el enfoque, se trata de una investigación cuantitativa porque supone procedimientos estadísticos de procesamiento de datos, haciendo uso de la estadística descriptiva. Según Hernández, Fernández & Baptista (2006) el enfoque cuantitativo nos otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y a su vez un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además que facilita la comparación entre otros estudios.

#### **3.2. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación es no experimental y según la temporalización el diseño de investigación es transversal o transaccional porque recolecta los datos en un sólo momento y en un tiempo único.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), el diseño no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente es decir que la investigación no experimental es observar tal y como se den en su contexto, para después analizarlos.

Utilizando el tipo de diseño no experimental, transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.



*Figura 3. Diseño de la investigación*

Dónde:

**O** = Observación de la muestra

**G** = Grupo de estudio o muestra (empleados del PNCVFS – sede central)

### **3.3. Población y muestra**

- **Población**

La población de estudio está comprendida por aproximadamente 208 trabajadores que laboran en el programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.

- **Muestra:**

La muestra está constituida por 82 trabajadores que laboran en el programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018. La cual se determinó bajo el diseño del Muestreo aleatorio simple (MAS) y luego se realizó un ajuste con la prueba de corrección por finitud.

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

*Figura 4. Fórmula para determinar la muestra (MAS)*

$$n = \frac{208 (0,5)^2 (1,96)^2}{(207-1) (0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{208 (0,25) (3,84)}{207 (0,0025) + (0,25) (3,84)}$$

$n = 135$
-----------

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza. Teniendo como constante 1,96, debido a que el nivel de confianza es 95%.

e = Margen de error absoluto aplicado al (0,05).

σ = Desviación estándar poblacional, el cual se considera 0,5

$$fh = \frac{n}{N}$$

*Figura 5. Factor de corrección por finitud*

$$fh = \frac{135}{208} = 0.65$$

$$na = \frac{n}{1+fh} = \frac{135}{1.65} = 82$$

Donde:

fh: factor corrección por finitud

n: tamaño de la muestra inicial

N: tamaño del universo (N =208)

na: tamaño corregido o ajustado de la muestra

#### **Criterios de inclusión de los participantes:**

- Trabajadores CAS y CAP, de ambos sexos
- Trabajadores mayores de 18 años
- Trabajadores que laboren en la sede central del PNCVFS

#### **Criterios de exclusión de los participantes:**

- Trabajadores enviados a comisión
- Trabajadores con descansos médicos
- Trabajadores con licencia y/o vacaciones

### **3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización**

La variable de estudio es la satisfacción laboral, los factores sociodemográficos para caracterizar la muestra son la edad, género, estado civil, grado de instrucción y situación laboral.

La satisfacción laboral se estudia bajo el análisis de las siguientes dimensiones:

Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

**Tabla 2.** Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL	LOCKE (1976); estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta	Palma (1999) definió la satisfacción laboral como la actitud que tiene el trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas	Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiliario</li> <li>- Infraestructura</li> </ul>	1, 13, 21, 28, 32	Total, acuerdo = 5	Cuestionario de satisfacción laboral
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sueldo adecuado</li> <li>- Gratificaciones</li> <li>- Vacaciones</li> </ul>	2, 7, 14, 22	Acuerdo = 4	
			Políticas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Horas extras</li> <li>- Horarios laborales</li> </ul>	8, 15, 17, 23, 33	Indeciso = 3	
			Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones empáticas</li> <li>- Compañerismo</li> </ul>	3, 9, 16, 24		
			Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoestima</li> <li>- Ascenso</li> </ul>	4, 10, 18, 25, 29, 34		

	afectiva de una persona a su propio trabajo.	administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendizaje</li> <li>- Habilidades técnicas</li> </ul>		En desacuerdo = 2   Total desacuerdo = 1	
			Desempeño de Tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Interés</li> </ul>	5, 11, 19, 26, 30, 35		
			Relación con la Autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Credibilidad</li> <li>- Confianza</li> <li>- Poder de Liderazgo</li> </ul>	6, 12, 20, 27, 31, 36		

### 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica utilizada para la investigación fue la encuesta y el instrumento comprendido para medir la satisfacción laboral del trabajador, el cual consta de 36 ítems, que se miden con una escala de Likert. A continuación, se detallará el instrumento aplicado:

#### **FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Satisfacción Laboral**

- **Autor:** Sonia Palma Carrillo (1999)
- **Forma de Administración:** Colectiva
- **Ámbito de Aplicación:** El cuestionario se aplica a los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, 2018.
- **Duración:** 15 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 36 Ítems que son de tipo cerrado de opción de respuesta variada, el cual permite conocer el nivel de la satisfacción laboral de los empleados a través de la evaluación de 7 dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.
- **Calificación:** Las preguntas son cerradas con un lenguaje claro y sencillo. Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 5 al 1, que se detalla a continuación.

**Tabla 3.** Escala de Calificación del Cuestionario

5	4	3	2	1
<b>Total</b> <b>Acuerdo</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>Total</b> <b>Desacuerdo</b>

Los participantes responden según sus experiencias y percepción sobre la satisfacción laboral con la que cuentan en el PNCVFS, el cual le resulte más adecuado a su realidad. Luego se realiza la sumatoria total de los valores obtenidos y se determina la categoría a la que corresponde según el baremo.

- **Baremo:** La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y del cuestionario en general.

**Tabla 4.** Baremo de interpretación de la satisfacción laboral

<b>Categorías</b>	<b>I - III</b>	<b>II - IV</b>	<b>V - VI - VIII</b>	<b>Total</b>
<b>Muy alto</b>	21 - 25	18 - 20	26 - 30	154 - 180
<b>Alto</b>	17 - 20	14 - 17	21 - 25	123 - 153
<b>Moderado</b>	13 - 16	10 - 13	16 - 20	92 - 122
<b>Bajo</b>	9 - 12	7 - 9	11 - 15	66 - 91
<b>Muy bajo</b>	5 - 8	4 - 6	6 - 10	36 - 65

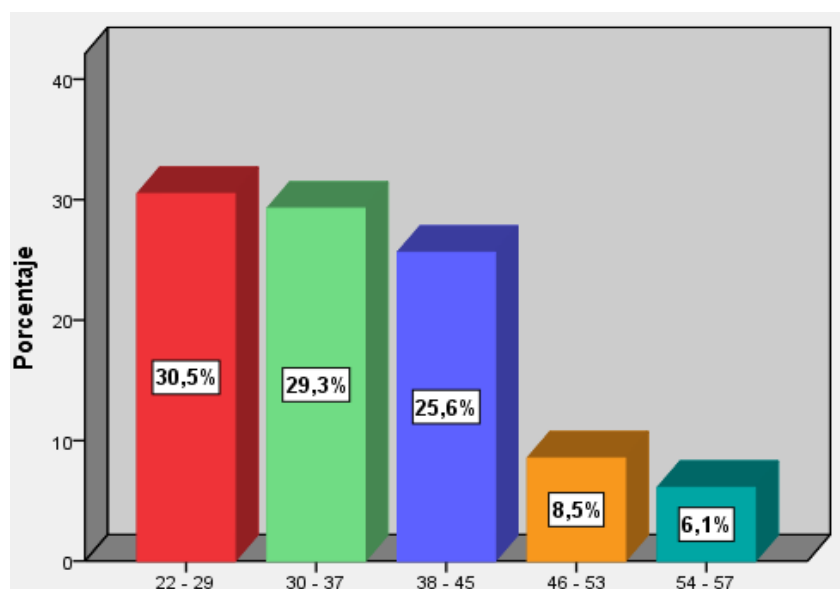
## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados de datos generales

**Tabla 5.** Datos sociodemográficos de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual (PNCVFS) sede central del MIMP, 2018, según la Edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
22 - 29	25	30.5
30 - 37	24	29.3
38 - 45	21	25.6
46 - 53	7	8.5
54 - 57	5	6.1
Total	82	100

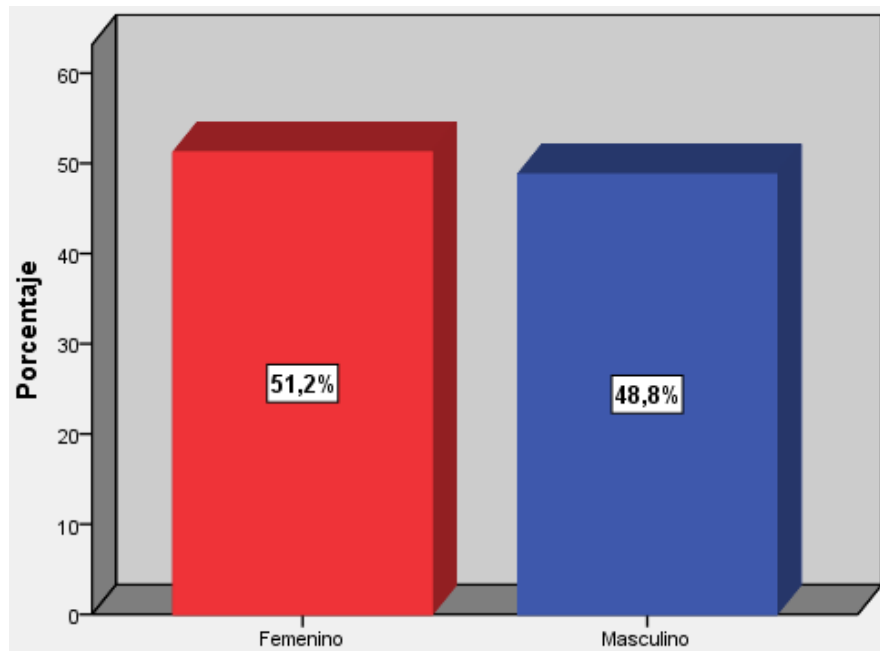


**Figura 6** Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS de la sede central del MIMP, 2018, según la Edad.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la mayor proporción de trabajadores que participaron se encuentra entre las edades de 22 a 29 años con 30.5% (25), y en menor proporción igual al 6.1% (5) tienen entre 54 a 57 años.

**Tabla 6.** Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según el Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	42	51.2
Masculino	40	48.8
Total	82	100

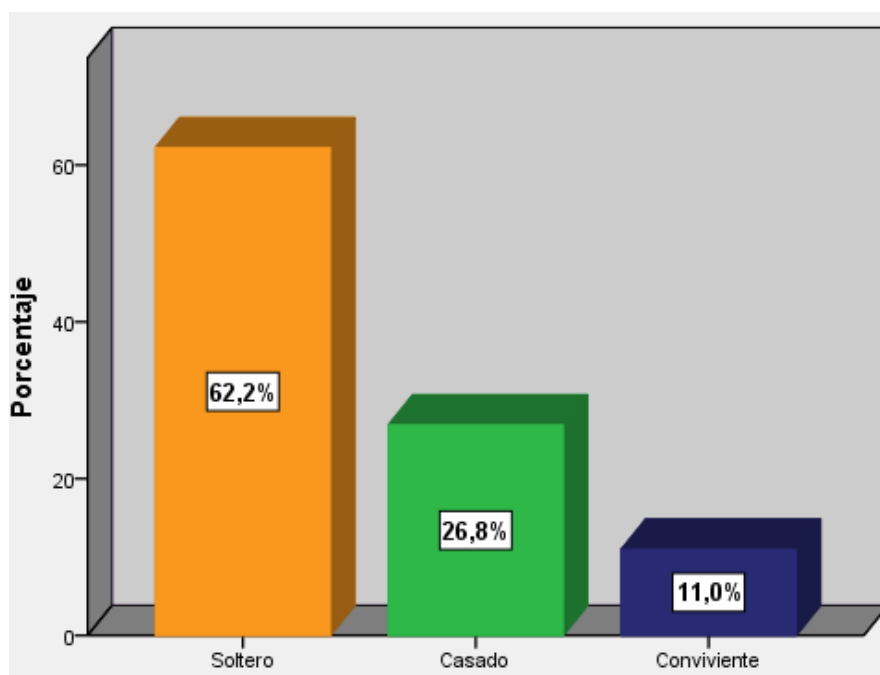


**Figura 7.** Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según el Género.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se observa que el mayor porcentaje de trabajadores que participaron en el estudio está representado por el sexo femenino igual al 51.2% (42) frente ante un 48.8% (40) que son del sexo masculino.

**Tabla 7.** Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según el Estado civil.

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	51	62.2
Casado	22	26.8
Conviviente	9	11
Total	82	100

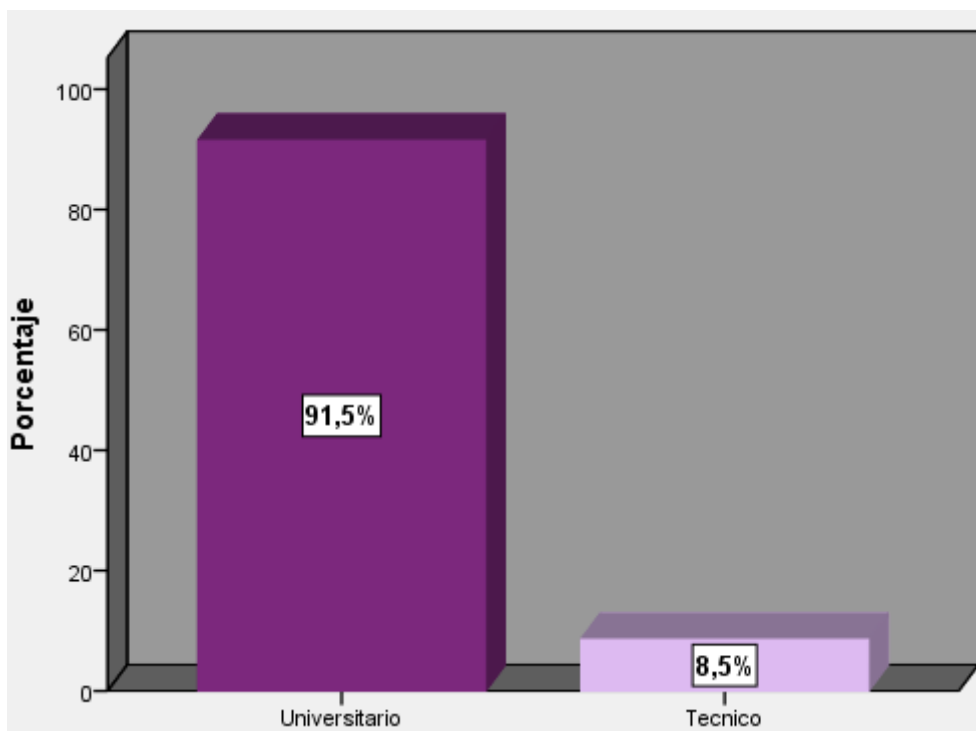


**Figura 8.** Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según el Estado civil.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la mayor proporción de trabajadores que participaron son solteros igual al 62.2% (51), el 26.8% (22) son casados y 11.0% (9) son convivientes.

**Tabla 8.** Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según el Grado de instrucción.

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Universitario	75	91.5
Técnico	7	8.5
Total	82	100

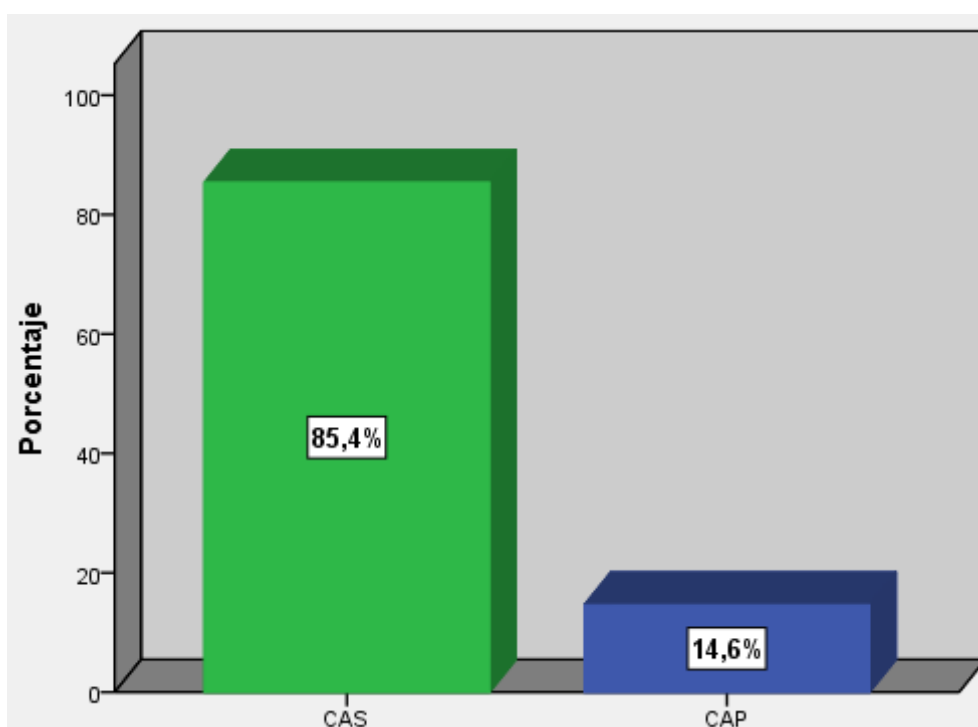


**Figura 9.** Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según el Grado de instrucción.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el 91.5% (75) de trabajadores cuentan con un grado de instrucción universitario mientras que el 8.5% (7) es técnico.

**Tabla 9.** Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según la Situación laboral.

Situación laboral	Frecuencia	Porcentaje
CAS	70	85.4
CAP	12	14.6
Total	82	100



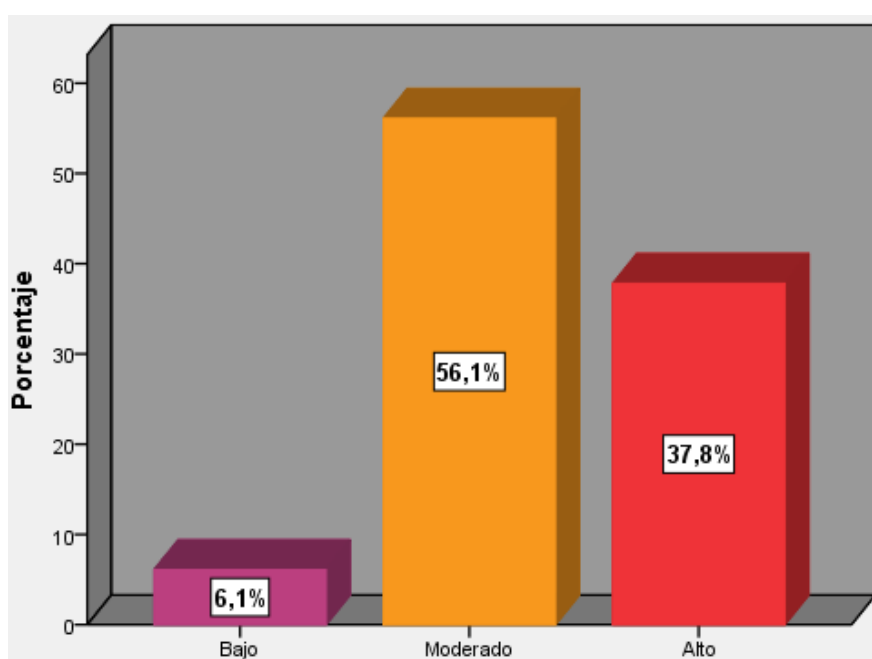
**Figura 10.** Datos sociodemográficos de los trabajadores del PNCVFS, según el Grado de instrucción.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el 85.4% (70) de trabajadores se rigen bajo el régimen CAS mientras que el 14.6% (12) se rigen bajo el régimen CAP.

## 4.2. Presentación de resultados de datos específicos

**Tabla 10.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	6.1
Moderado	46	56.1
Alto	31	37.8
Total	82	100

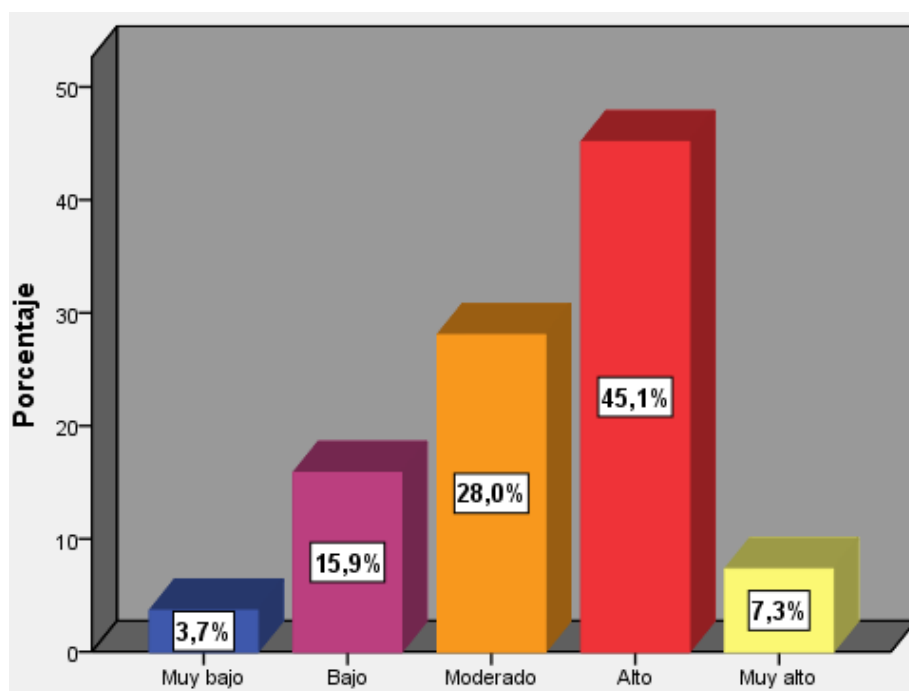


**Figura 11.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que el nivel de satisfacción laboral percibido por los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual responde en una mayor proporción al nivel moderado igual al 56.1% (46), seguido del 37.8% (31) que afirma haber tenido un nivel alto y según el 6.1% (5) existe un nivel bajo.

**Tabla 11.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión condiciones físicas y/o materiales.

Condiciones físicas/o materiales	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	3.7
Bajo	13	15.9
Moderado	23	28
Alto	37	45.1
Muy alto	6	7.3
Total	82	100

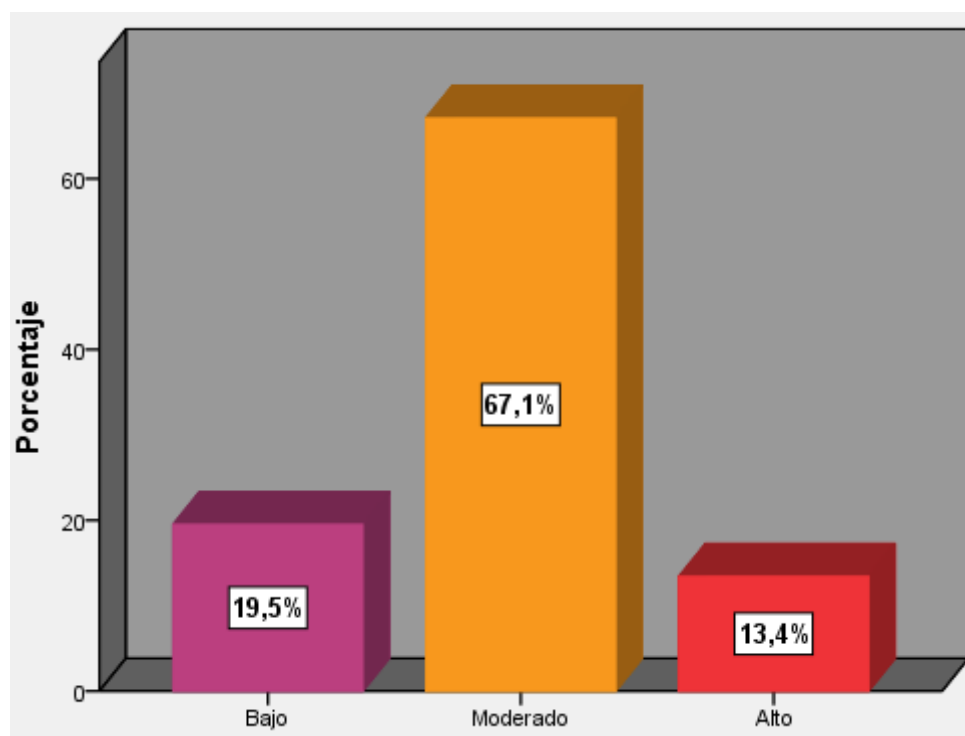


**Figura 12.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión condiciones físicas y/o materiales.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión condiciones físicas y/o materiales se determina que el 45.1% (37) percibe un nivel alto, seguido de 28.0% (23) de nivel moderado, el 15.9% (13) es de nivel bajo, el 7.3% (6) de nivel muy alto y finalmente de 3.7% lo consideran muy bajo.

**Tabla 12.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.

Beneficios laborales y/o remunerativos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	19.5
Moderado	55	67.1
Alto	11	13.4
Total	82	100

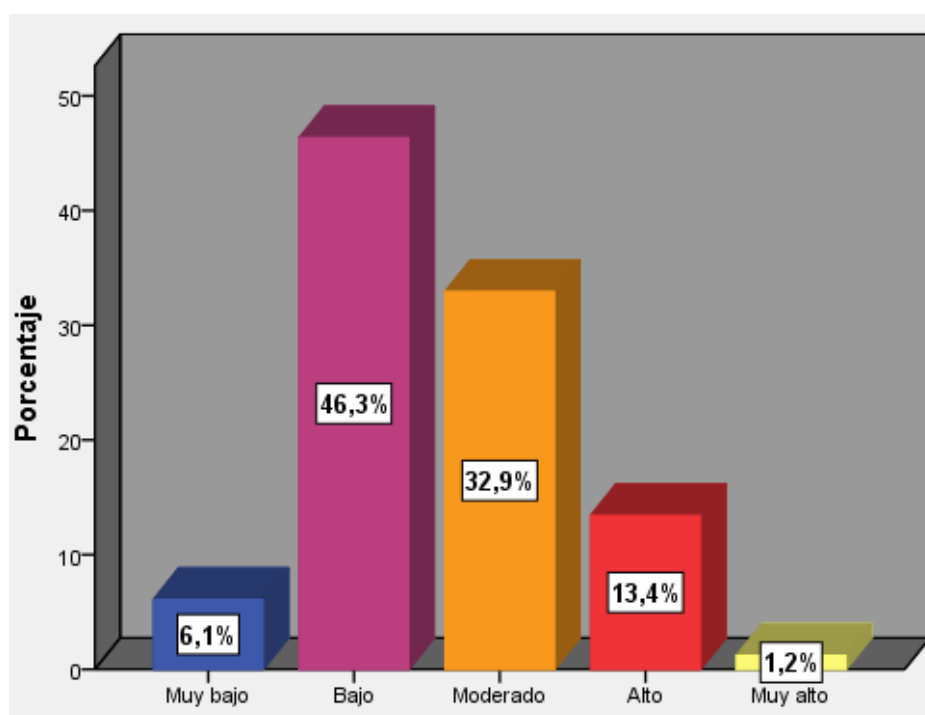


**Figura 13.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos se determina que en un 67.1% (55) es de nivel moderado, el 19.5% (16) considera que es de nivel bajo y solo el 13.4% (11) se considera que es de nivel alto.

**Tabla 13.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Políticas administrativas.

Políticas administrativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	5	6.1
Bajo	38	46.3
Moderado	27	32.9
Alto	11	13.4
Muy alto	1	1.2
Total	82	100

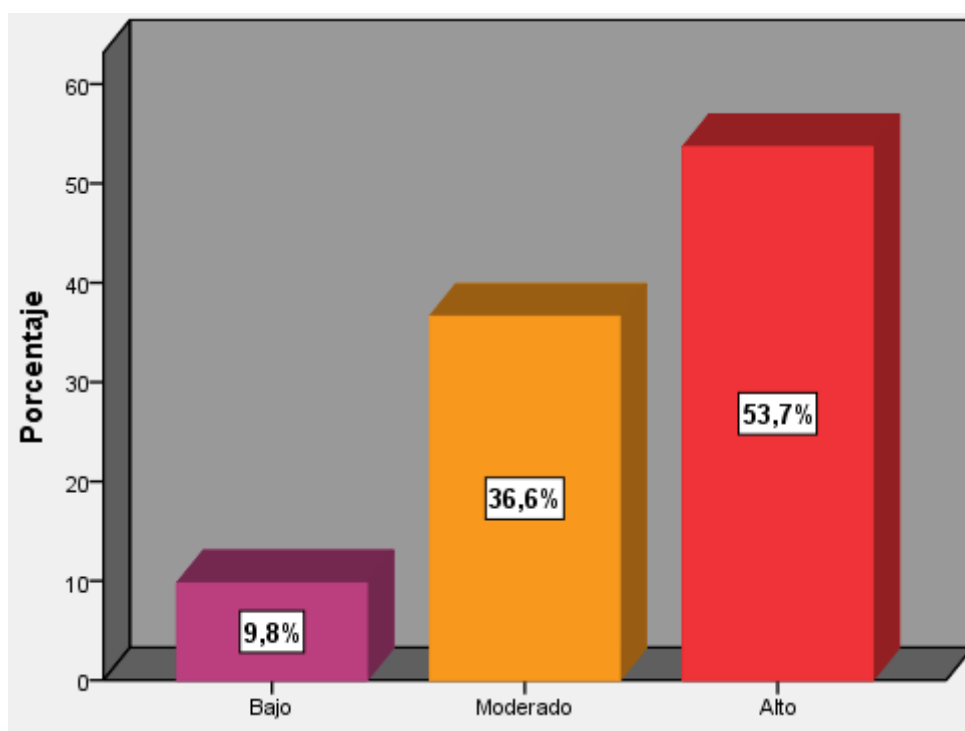


**Figura 14.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Políticas administrativas.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión políticas administrativas se determina que en un 46.3% (38) responde al nivel bajo, seguido por el 32.9% (27) de nivel moderado, un 13.4% (11) al nivel alto, el nivel muy bajo en un 6.1% (5) y el 1.2% (1) lo refiere a nivel muy alto.

**Tabla 14.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Relaciones sociales.

Relaciones sociales	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	9.8
Moderado	30	36.6
Alto	44	53.7
Total	82	100

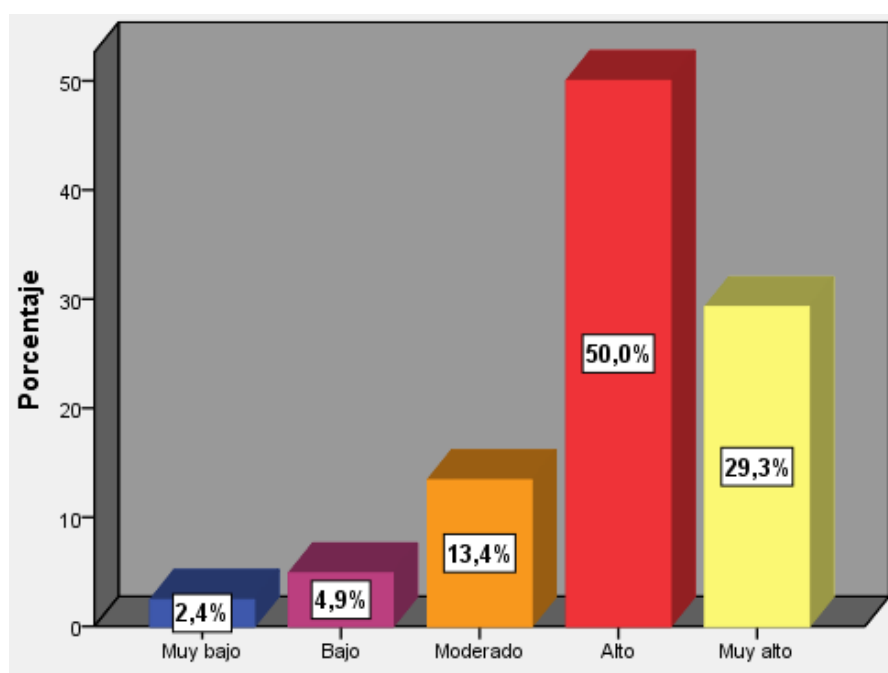


**Figura 15.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Relaciones sociales.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión relaciones sociales se determina que en un 53.7% (44) responde al nivel alto, seguido por el 36.6% (30) de nivel moderado y por ultimo un 9.8% (8) al nivel bajo.

**Tabla 15.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Desarrollo personal.

Desarrollo personal	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	2.4
Bajo	4	4.9
Moderado	11	13.4
Alto	41	50
Muy alto	24	29.3
Total	82	100

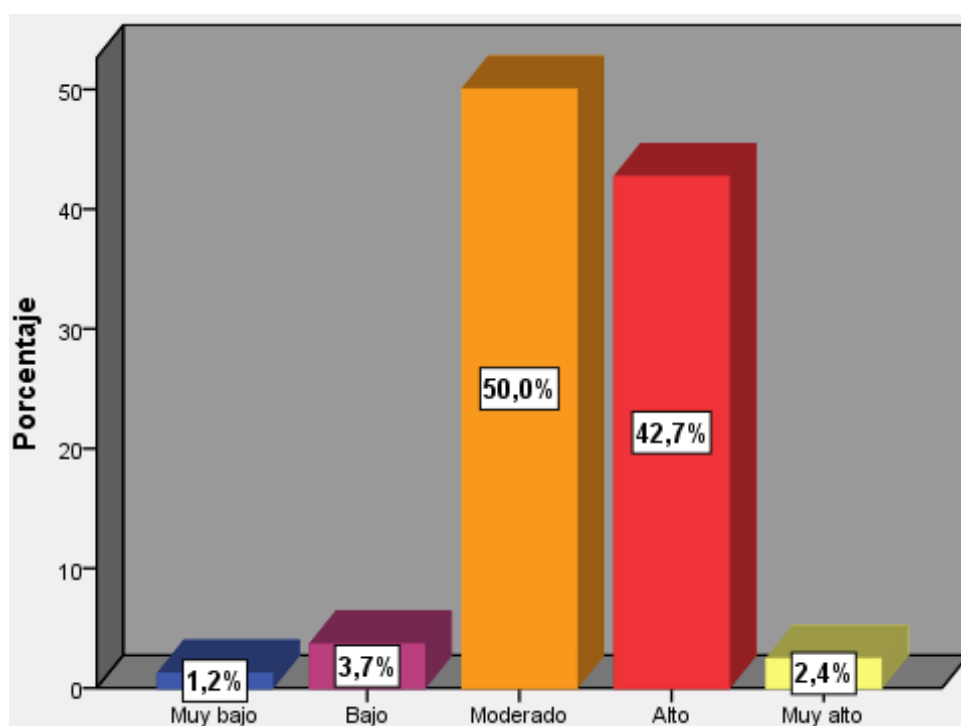


**Figura 16.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión desarrollo personal.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión desarrollo personal se determina que el 50.0% (41) responde al nivel alto, seguido por el 29.3% (24) de nivel muy alto, un 13.4% (11) al nivel moderado, el nivel bajo en un 4.9% (4) y el 2.4% (2) lo refiere a nivel muy bajo.

**Tabla 16.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Desempeño de tareas.

Desempeño de tareas	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	1.2
Bajo	3	3.7
Moderado	41	50
Alto	35	42.7
Muy alto	2	2.4
Total	82	100

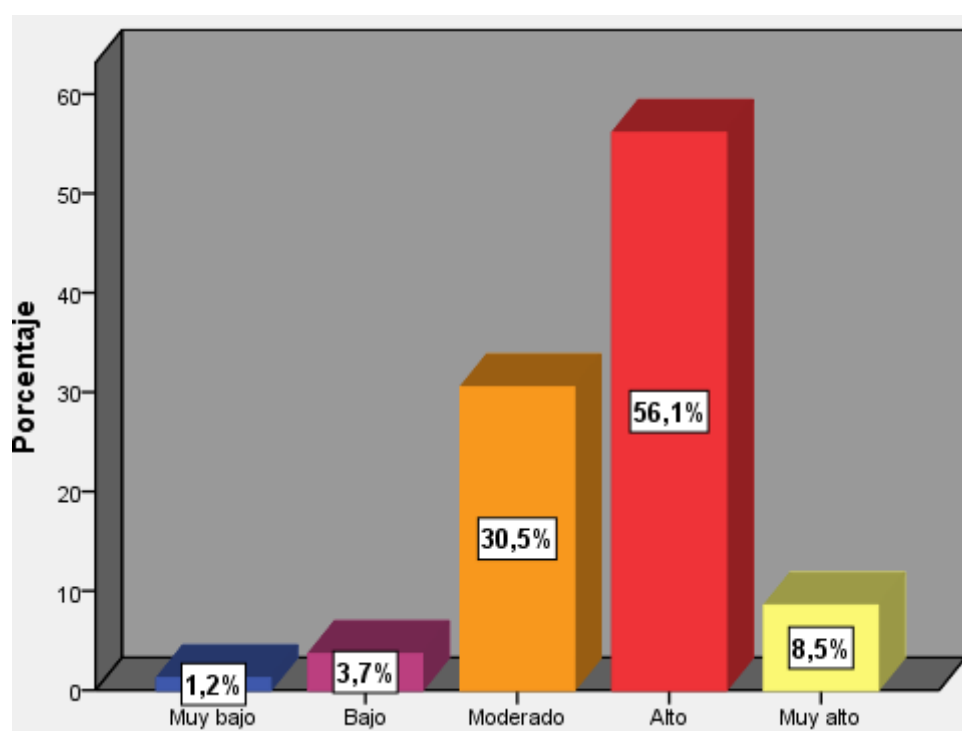


**Figura 17.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión desempeño de tareas.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión desempeño de tareas se determina que el 50.0% (41) responde al nivel moderado, seguido por el 42.7% (35) de nivel alto, un 3.7% (3) al nivel bajo, el nivel muy alto en un 2.4% (2) y el 1.2% (1) lo refiere a nivel muy bajo.

**Tabla 17.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Relación con la autoridad.

Relación con la autoridad	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	1.2
Bajo	3	3.7
Moderado	25	30.5
Alto	46	56.1
Muy alto	7	8.5
Total	82	100



**Figura 18.** Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del PNCVFS, según la dimensión Relación con autoridades.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión relación con autoridades se determina que el 56.1% (46) es de nivel alto, seguido de 30.5% (25) de nivel moderado, el 8.5% (7) es de nivel muy alto, el 3.7% (3) de nivel bajo y finalmente de 1.2% lo consideran muy bajo.

### **4.3. Procesamiento de los resultados**

Para fines del procesamiento, se elaboró una base de datos donde progresivamente se fue procesando la información recogida en el cuestionario. Para la presentación de los resultados se utilizaron figuras y tablas, de acuerdo a los objetivos generales y específicos de la investigación. Dándole una adecuada interpretación de acuerdo a las frecuencias y porcentajes obtenidos.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa IBM Statistics Package for the Social Sciences for Windows SPSS versión 22 y el programa Microsoft Excel, para la tabulación inicial de datos.

### **4.4. Discusión de los resultados**

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.

Considerando la importancia de la satisfacción laboral principalmente en su bienestar y en las labores que realizan en su organización, siendo sumamente considerable debido a la repercusión que causa en los trabajadores.

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

La mayor cantidad de trabajadores que participaron pertenecen al rango de edad entre los 22 a 29 años igual a 30,5%, un 51,2% de trabajadores son del sexo femenino y el 48,8% son masculinos, el 62,2% de ellos son solteros, con un grado de instrucción universitario en un 91,5% y el 84,5% pertenece a una situación laboral por régimen CAS.

Los resultados obtenidos en la investigación determinaron que los trabajadores del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, reciben un nivel moderado en la satisfacción laboral, manifestado por un 56,1% de la población que participo en la encuesta. Esto coincide con el resultado encontrado por por Quiroz, A. (2015) en su investigación de “*Satisfacción Laboral en el PRONIED del Ministerio de Educación 2015*”, donde se determinó que trabajadores que laboran en el PRONIED del Ministerio de Educación 2015 muestran que el 61,1% la perciben como media. Por lo tanto, se concluye que la satisfacción laboral está en el nivel regular. Se puede observar que la satisfacción laboral se mantiene en un nivel moderado con similitudes de trabajos por pertenecer al sector público.

Por otro lado de acuerdo con los resultados encontrados en la presente investigación, el 50,0% percibe un nivel moderado en la dimensión desempeño de tareas al igual que la variable principal, satisfacción laboral, ubicado en un nivel moderado con un 56,1% .Dicho hallazgo coincide con lo referido por Cueva, K. y Díaz, M. (2017) en su investigación “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017” donde concluye que existe una relación significativa de satisfacción laboral y desempeño laboral es decir mientras más alta sea la satisfacción laboral en los colaboradores mayor será su desempeño.

De mismo modo se encontró coincidencia con respecto a la variable satisfacción laboral de nivel medio en la tesis de Tamani, J. (2015) la investigación titulada “La satisfacción laboral del personal aeronáutico de Corpac, Callao, en el año 2015” donde se determina que el 62.4% del personal aeronáutico mostró una satisfacción media, como consecuencia a sus propias dimensiones asociación con la edad, el sexo, el estado civil, el cargo desempeñado y el tiempo de servicio.

Sin embargo, en relación a la investigación hecha por Villegas, C. (2017) en su investigación “Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral. Caso empresa farmacéutica ubicada en Guacara estado Carabobo”, Se concluyó, que el impacto ha sido desfavorable en la satisfacción del personal, cuyos niveles de insatisfacción son marcados en casi todos los indicadores analizados. En este sentido, se atribuye la diferencia de dichos resultado con las investigaciones citadas anteriormente, si bien es cierto la satisfacción laboral se presenta en casi todas las investigaciones en un nivel moderado, siempre encuentra un quiebre que le impide ser alta en lo que refiere a lo organizacional o las mismas políticas de su ambiente laboral a diferencia de las demás dimensiones, es decir la satisfacción laboral puede cambiar si no es alimentada mediante las aspiraciones y beneficios que requiera el trabajador sin dejar de lado su obligaciones laborales.

En síntesis, habiendo establecido coincidencia con los resultados de otros autores, se fortalece todas las posibilidades de alcanzar un nivel alto en beneficio de los trabajadores del PNCVFS.

#### 4.5. Conclusiones

Después de haber llevado a cabo un amplio análisis e investigación, en base a los resultados obtenidos se desprende las siguientes conclusiones:

- El nivel de satisfacción laboral que se presenta en los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, responde a un nivel moderado igual al 56,1% debido principalmente a las políticas administrativas que maneja la institución ya que no contribuyen al bienestar del trabajador, siendo uno de los quiebres que perjudica el ambiente laboral.
- El 45,1% de los trabajadores determino que la dimensión condiciones físicas y/o materiales tiene un nivel alto, lo que significa que su entorno mobiliario se encuentra en condiciones deseables y con la comodidad de tener al alcance todo tipo de material de escritorio que requiera.
- En la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos se da en un 67,1% a nivel moderado, lo cual evidencia que no todos los trabajadores se sienten a gusto con lo que perciben por su trabajo realizado.
- Los trabajadores que pertenecen al PNCVFS percibieron un nivel bajo igual al 46,3% referente a la dimensión políticas administrativas, evidenciando una clara preocupación de los trabajadores hacia las normas establecidas por su organización que viene perjudicando de una manera negativa.
- El 53,7% de los trabajadores determino que la dimensión relaciones sociales se da a un nivel alto, lo cual evidencia que, a pesar de los quiebres existentes hacia la satisfacción, la convivencia entre miembros de la organización es favorable.
- Respecto a la dimensión desarrollo personal, presenta un nivel alto igual a 50,0% se determina que el trabajador se encuentra en un crecimiento profesional y personal

mediante el aprendizaje que se rescata de la labor que viene realizando dentro del PNCVFS.

- El 50,0% de los trabajadores determino que la dimensión desempeño de tareas se da a nivel moderado, determinando que existe la repercusión de factores negativos en el desempeño de cada trabajador en cuanto a sus funciones, dando como resultado un desinterés a sus obligaciones.
- Los trabajadores del PNCVFS percibieron un nivel alto igual a 56,1% sobre la dimensión relación con autoridades. lo cual evidencia la importancia del trato cordial con la autoridad establecida por un vínculo positivo y correcto mediante el respeto que se da entre el empleador y empleado.

#### **4.6. Recomendaciones**

En base a las conclusiones que se deriva de la presente investigación se propone las siguientes recomendaciones con el afán de contribuir a la mejora de la satisfacción laboral que se da en el PNCVFS.

- La dirección junto con el área de la SURH del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, deben desarrollar un plan de intervención social para mejorar el nivel de satisfacción laboral encontrado y que este alcance los niveles más altos, estableciendo estrategias de mayor aprovechamiento al recurso humano, es decir optimizar a la organización para el cumplimiento de objetivos en común y sobretodo motivar, incentivar y compensar el cumplimiento de su labor, aumentando el grado de compromiso hacia el bienestar del trabajador, así mismo se debe poner más interés en su talento humano.

- La logística del PNCVFS debe contar con los requerimientos actualizados del personal, así como un almacén que contenga los útiles necesarios y sobretodo los espacios debidamente distribuidos para mayor comodidad del personal.
- Los trabajadores pertenecientes al PNCVFS requieren de remuneraciones equitativas, beneficios de ley, bonificaciones entre otros, siendo fundamental para su bienestar y el de su familia.
- Los directores y/o funcionarios, deben establecer medidas que mejores o modifiquen los lineamientos y normas establecidas con el fin de que sean cumplidas y aceptadas de conformidad por los trabajadores, llevando a un consenso entre ambas partes.
- Las relaciones sociales deben forjarse con más razón en la convivencia, que es donde comparten actividades en común, es por eso que se debe implementar talleres de recreación e integración con el personal no mayores a dos o tres meses para que puedan ayudar a fortalecer lazos entre ellos.
- Con respecto al desarrollo personal, el PNCVFS debe seguir capacitando y brindando oportunidades a nuevos talentos y con los que ya son parte de la entidad, proporcionarles cursos y concursos donde puedan adquirir y explotar sus conocimientos que servirán al desarrollo del programa es decir invertir en su talento humano para recibir las ganancias en base al desarrollo profesional y emocional.

- Los trabajadores buscan que sus expectativas sean cumplidas, el PNCVFS debe establecer factores que motiven al trabajador a realizar sus funciones con entusiasmo como el reconocimiento constante a través de la retroalimentación, establecer reuniones semanales donde se establezcan conjuntamente las metas y objetivos que se espera de ellos y por ultimo ser flexibles en casos específicos.
- La relación con las autoridades está encaminada, pero se debe fortalecer con reuniones de confraternidad, compartir y sin pasar desapercibidos onomásticos o acontecimientos que requieran la recreación entre empleado y empleador.

## **CAPÍTULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

#### **5.1. Denominación del programa**

Programa para fortalecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.

#### **5.2. Justificación del programa**

La satisfacción laboral es un tema relevante dentro de una organización debido al beneficio que trae consigo para el empleador con respecto a la productividad con el empleado, si bien es cierto el programa nacional contra la violencia familiar y sexual, se encuentra con una satisfacción moderada, según los resultados obtenidos. Entonces lo que se pretende con la intervención es promover u obtener resultados altos y muy altos, evitando que los resultados bajen, es decir se busca mejorar, reforzar y fortalecer la satisfacción laboral dentro de la organización.

Por otro lado, no debemos olvidar que la satisfacción laboral es constante no se puede bajar la guardia cuando se cree que se a llega al objetivo ya que el tema tratado está en constante cambio, no son las mismas expectativas que un trabajador tiene cuando recién ingresa una organización, estas van cambiando con el pasar del tiempo.

Según la Trabajadora Social Arbeláez, B. (2008), “Intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional” refiere

que el trabajador social será el mediador entre los dos niveles tanto directivo como el operativo con el fin de elevar la productividad, iniciando por el recurso humano, ya que este se proyectará socialmente como un profesional íntegro y racional, abiertos al cambio y con fortalezas para el trabajo en equipo.

La intervención del trabajador social en una organización que cobra vital importancia, ya que el trabajador no solo busca satisfacerse con el salario si no también reconfortarse en un ambiente cálido y saludable, siendo esa la labor del trabajador social quien planificara estrategias y programas que motiven a través de una comunicación abierta y en doble vía, donde los trabajadores puedan crecer, madurar y desarrollar sus capacidades y su potencial.

El profesor de Trabajo Social Sáenz Jorge Arturo, refiere que el Trabajador Social formula y crea programas en base al clima organizacional de las instituciones sean públicas o privadas con el propósito de aportar al desarrollo de un ambiente saludable investiga la vida y costumbres de los miembros, teniendo las capacidades percibir las necesidades y aspiraciones de los trabajadores quienes esperan de la respuesta oportuna del contratante.

Es así que se crea la necesidad de realizar un programa, con el fin de fortalecer los niveles de la satisfacción laboral en los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018. Estableciendo un impacto positivo que brinde el adecuado bienestar para cada miembro perteneciente a la organización.

### **5.3. Objetivos**

#### **5.3.1. Objetivo general del programa**

- Fortalecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.

#### **5.3.2. Objetivos específicos del programa**

- Organizar los estímulos que motivan a los trabajadores para lograr su desempeño
- Examinar los beneficios laborales y las políticas administrativas
- Establecer mayor comunicación entre los trabajadores y sus autoridades

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

El presente programa está dirigido a los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.

### **5.5. Metodología de la intervención**

De acuerdo con los aportes de Cristina De Robertis, 1994. La intervención colectiva se define como la acción ejecutada por los trabajadores sociales quienes se presentan como agentes de cambio, tomando un papel preponderante de mediador y facilitador de las relaciones y encuentros con grupos pero que a su vez también es utilizada por otros actores quienes se asocian a los ya mencionados.

La intervención colectiva tiene como requisito fundamental, compartir con otros asociados es decir compartir el conflicto y también el éxito, evitando ser confundida con el trabajo en equipo o las reuniones de concentración ya que la intervención colectiva es atribuida a un carácter innovador y progresista, enfocándose a encontrar las soluciones más adaptables al cambio, en este caso con el objetivo de favorecer a los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual en las estructuras y la organización que se necesite como grupo para mejorar su satisfacción laboral.

## **5.6. Recursos**

### **5.6.1. Recursos profesionales**

- Trabajadora social
- Apoyo de la trabajadora social
- Psicólogo organizacional
- Capacitadores
- Directores y/o coordinadores
- Trabajadores

### **5.6.2. Recursos materiales**

- ❖ Material informático (laptops, proyector, entre otros)
- ❖ Folletería (volantes, banner y afiches)
- ❖ Material de escritorio
- ❖ Ambientes físicos (auditorio, comedor del MIMP, instalaciones del PNCVFS y club campestre).

## 5.7. Actividades

ACTIVIDADES		META	BENEFICIARIOS
<b>I. CONOCIENDO MI TRABAJO</b>			
<b>1.1</b>	Campaña de Difusión y sensibilización a los trabajadores a cerca de la importancia que representan como recurso humano	1 campaña	208 trabajadores
<b>1.2</b>	Taller “Mi segunda familia, mi trabajo” Taller “Ponte la camiseta y muéstrame tu talento”	2 talleres	208 trabajadores
<b>II. INNOVANDO LA CULTURA LABORAL A TRAVES DE TU BIENESTAR</b>			
<b>2.1</b>	Capacitación de sensibilización sobre liderazgo y trabajo en equipo.	1 Capacitación	208 trabajadores
<b>2.2</b>	Trabajador del mes	3 meses	208 Trabajadores
<b>2.3</b>	Charla de orientación a los trabajadores en las dudas que puedan tener ante sus obligaciones y beneficios en forma general.	2 horas cada seis meses.	208 trabajadores
<b>III. SOSTENIBILIDAD</b>			
<b>3.1</b>	Reunión periódica entre directivos y colaboradores	Cada 15 días	Directivos y colaboradores
<b>3.2</b>	Full day	1 día de recreación	208 trabajadores

I. CONOCIENDO MI TRABAJO			
<p>En este componente, las actividades se realizarán con el propósito de identificar los talentos y habilidades que puedan ofrecer los trabajadores muy aparte de la profesión que tengan y el de cómo identificarse con la institución, buscando la integración en ella. Se busca a su vez que los trabajadores se sientan valorados y los directivos reconozcan sus capacidades y destrezas ante su trabajo.</p>			
<p>○ <b>Campaña de Difusión y sensibilización a los trabajadores a cerca de la importancia que representan como recurso humano</b></p>			
<p><b>Contenido</b>  La campaña de difusión estará compuesta por volantes, afiches y comunicados electrónicos que aportaran a la sensibilización creativamente con sus contenidos breves pero alimentadores y motivadores en beneficio al reconocimiento de pertenecer a la organización como un recurso fundamental e indispensable. Siendo repartidos a la hora de entrada de los trabajadores a la organización, al medio día con los comunicados electrónicos y con los afiches ubicados estratégicamente en todas las áreas.</p>			
Objetivo	Recursos humanos	Recursos materiales	Duración
Sensibilizar a los trabajadores del PNCVFS sobre su valiosa importancia como recurso humano dentro de la organización.	Trabajadora social Apoyo Comunicaciones (diseñador) Informático	Volantes Afiches Cinta de embalaje	1era semana de enero

CONOCIENDO MI TRABAJO			
○ <b>Taller de Mi segunda familia, mi trabajo</b>			
<p><b>Contenido</b></p> <p>El taller de “Mi segunda familia, mi trabajo”, consiste en que el trabajador no sienta ese rechazo porque ya es lunes y tengo que ir a trabajar o por fin es viernes llego el fin de semana.</p> <p>Lo que se busca es que los integrantes vayan a laborar con entusiasmo, motivación y con todas las ganas de cumplir los objetivos planteado en beneficio de ambos tanto trabajadores como de la organización, es decir se obtendrá resultados favorables en busca de la satisfacción y bienestar dentro de su jornada laboral y el tiempo que se encuentren dentro de la organización.</p>			
Objetivo	Recursos humanos	Recursos materiales	Duración
Lograr la integración y adaptación de los trabajadores con su organización	Trabajadora social Apoyo Coach	Listas Usb Material informativo Proyector Laptop Auditorio Catering	2da semana de enero
○ <b>Taller de ponte la camiseta y muéstrame tu talento</b>			
<p><b>Contenido</b></p> <p>Con el propósito de reforzar el primer taller, ambos se inclinan hacia el mismo sentido, es decir queremos conseguir que el trabajador cumpla sus expectativas personales y que a su vez demuestre que puede cumplir con los objetivos colectivos que beneficiaran a toda la organización.</p> <p>Ponte la camiseta y muéstrame tu talento, no significa que deba someterse a un régimen autoritario, todo lo contrario porque para que pueda cumplir con sus expectativas y los objetivos tanto personales como colectivos, queremos que demuestre sus habilidades y destrezas que a su vez tienen que ser recompensadas no solo con un salario económico sino también con un salario emocional.</p> <p>El taller se basará en un coaching referente al tema planteado donde los trabajadores y directivos podrán participar continuamente a través de videos, diapositivas, dinámicas, etc. con el propósito de que la participación sea constante y quede más claro el tema que se quiere transmitir.</p>			

<b>Objetivo</b>	<b>Recursos humanos</b>	<b>Recursos materiales</b>	<b>Duración</b>
Generar la productividad y eficacia en los trabajadores donde den su máximo esfuerzo con carácter, determinación y entusiasmo.	Trabajadora social Apoyo Coach	Listas Usb Material informativo Proyector Laptop Catering Auditorio	4ta semana de enero

## II. INNOVANDO LA CULTURA LABORAL A TRAVES DE TU BIENESTAR

En el segundo componente se pretende realizar un cambio que introduzca novedades y modifique elementos con el fin de mejorarlos o renovarlos a través de nuevas técnicas y que estas sean continuas y no se pierdan en el tiempo para que así el bienestar de cada miembro se mantenga firme.

- **capacitación de sensibilización sobre liderazgo y trabajo en equipo.**

### **Contenido**

La capacitación se realizara en el auditorio del MIMP. Se trabajará con los coaching asignados para el tema de liderazgo y trabajo en equipo, invitando a participar a los trabajadores para las preguntas y respuestas, retroalimentación y la participación continua en el periodo de la capacitación para que ellos puedan instruirse sobre el tema y saber responder ante alguna situación que se presente en el trabajo.

<b>Objetivo</b>	<b>Recursos humanos</b>	<b>Recursos materiales</b>	<b>Duración</b>
Proponer a los trabajadores herramientas para liderar diferentes situaciones de conflictos y promover un sentido de excelencia.	Trabajadora social Apoyo Coach	Listas Usb Material informativo Lapiceros Hojas bond Proyector Laptop Auditorio Almuerzo	1era semana de febrero

○ <b>Trabajador del mes.</b>			
<b>Contenido</b> Se trata de un reconocimiento trimestralmente donde un trabajador de PNCVFS de la sede central será acreedor al reconocimiento del empleado del mes, mediante un diploma presencial , vía correo electrónico y un día libre, que debe ser tomado al día siguiente de saber quién fue el ganador. El cual será evaluado por su puntualidad, entusiasmo, compromiso y dedicación con su trabajo.			
<b>Objetivo</b>	<b>Recursos humanos</b>	<b>Recursos materiales</b>	<b>Duración</b>
Motivar a los trabajadores con un reconocimiento laboral que aliente a los demás a trabajar de manera efectiva y mejorando la productividad.	Trabajadora social  Apoyo	Diplomas	Cada 3 meses. Última semana de marzo
○ <b>Charla de orientación a los trabajadores en las dudas que puedan tener ante sus obligaciones y beneficios en forma general.</b>			
<b>Contenido</b> Realizar una charla en el auditorio del MIMP para dar a conocer mediante las diapositivas los beneficios y las funciones que deben cumplir al pertenecer a la organización.			
<b>Objetivo</b>	<b>Recursos humanos</b>	<b>Recursos materiales</b>	<b>Duración</b>
Orientar a los trabajadores para que reconozcan los objetivos de la organización, su funcionamiento, normas y políticas, así como también los beneficios con los que cuentan al ser parte de ella.	Trabajadora social  Apoyo	Laptop  Proyector  Diapositivas  Material informativo  Auditorio	4ta semana de febrero (cada 6 meses )

III. SOSTENIBILIDAD			
○ <b>Reunión periódica entre directivos y colaboradores</b>			
<b>Contenido</b> Organizar reuniones cada quince días con todos los trabajadores y directivo en cada área respectiva para plantearse objetivos, tratar temas laborales y contenidos que refuercen la comunicación y el trabajo en equipo.			
Objetivo	Recursos humanos	Recursos materiales	Duración
Reforzar la comunicación y el trabajo en equipo entre directivos y trabajadores de sus respectivas áreas.	Directores/coordinadores Trabajadores de cada área	Material informativo Oficina	Permanente mente cada 15 días
○ <b>Full day</b>			
<b>Contenido</b> Organizar un día completo de recreación con todos los miembros donde puedan desestresarse y generar más confianza entre ellos, un día donde puedan divertirse con gymkanas, almuerzo, juegos deportivos entre otras actividades recreativas.			
Objetivo	Recursos humanos	Recursos materiales	Duración
Fomentar la integración entre todos los miembros de la organización tanto trabajadores como directivos en base a la recreación y esparcimiento.	Directores/coordinadores  Trabajadores  Agencia	Club campestre  Bus  Objetos didácticos	Al final del programa

CRONOGRAMA			2019												
Nº	COMPONENTE	CANT	Enero					Febrero				Marzo			
			Semanas					semanas				semanas			
			1era	2da	3era	4ta	5ta	1era	2da	3era	4ta	1era	2da	3era	4ta
I	Conociendo mi trabajo														
1.1	Campaña de Difusión y sensibilización a los trabajadores a cerca de la importancia que representan como recurso humano	1													
1.2	- Taller “ Mi segunda familia, mi trabajo”	1													
	- Taller “Ponte la camiseta y muéstrame tu talento”	1													
II	Innovando la cultura laboral traves de tu bienestar														
2.1	Capacitación de sensibilización sobre liderazgo y trabajo en equipo	1													
2.2	Trabajador del mes	4													
2.3	Charla de orientación a los trabajadores en las dudas que puedan tener ante sus obligaciones y beneficios.	2													
III	Sotenibilidad														
3.1	. Reunión periódica entre directivo y colaboradores	Cada 15 días													
3.2	Full day	1													

## BIBLIOGRAFIA

- Aguilar, M., Magaña, D. Y Surdez, E. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. Recuperado de [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_investigacion\\_ocubre\\_2010x.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf)
- Alonso, P. (2006). *Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración*. Boletín de Psicología, No. 88, PP. 49-63, Universidad de Huelva, España. Recuperado de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N88-3.pdf>
- Arbeláez, B. (2008). Intervención del trabajador social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional. Revista *FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL*. Volumen 24, No. 24. pp. 83 – 88. Universidad Pontificia Bolivariana, Bolivia. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/trabajosocial/article/view/247/209>
- Ausejo, L. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una Universidad Privada de Lima Metropolitana* (tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1427>
- Beltrán, E., Palomino, M. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral* (tesis de posgrado). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/BeltranEnrique2014.pdf?sequence=1>

Caballero, k. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe*, versión 2, PP.1-10. España y Portugal. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/html/567/56751267012/>

Calderón, N. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8816/Calder%C3%B3n\\_GNG.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8816/Calder%C3%B3n_GNG.pdf?sequence=1)

Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquito* (tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1809>

Chiang, M., Salazar, C., Núñez, A., (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. Theoria*, vol. 16, núm. 2, pp. 61-76. Universidad del Bio Bio, Chillan, Chile. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>

Chulluncuy, A. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de rio negro, provincia de Satipo 2015* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/958>

Contreras, M. (2013). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013* (tesis de postgrado). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de

<http://www.bdigital.unal.edu.co/43104/1/33104241.2013.pdf>

Coronado, M., Paredes, M. (2016). *Satisfacción laboral de los fisioterapeutas de tres centros de rehabilitación en la ciudad de Quito, período octubre-noviembre 2015* (tesis pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado

de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10955/SATISFACCION%20LABORAL%20DE%20LOS%20FISIOTERAPISTAS.pdf?sequence=1>

Cueva, K., Díaz, M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Recuperado de

<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/941?show=full>

Daza, D; Porto, S y Fang, Y. (2007). *Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones* (tesis pregrado). Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias, Colombia.

Recuperado de <http://biblioteca.unitecnologica.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf>

Gallardo, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Dialnet, PP. 563-575.

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>

Gandarillas, M., Vásquez, L., Márquez, H., Santamaría, E., Garaña, O. y Santibáñez, M. (2014). *Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel* (tesis de postgrado). Universidad de Cantabria. Instituto de Investigación de Valdecilla (IDIVAL), España. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2014000100007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2014000100007)

Gonzales F., Sánchez S., López T. (2011) *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad - El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España*, Estud. perspect. Tur. vol.20 N°.5 Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322011000500005](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000500005)

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cuyo, Chile. Recuperado de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)

Herzberg, F., (1954). *Work of the Nature of Man*, Cleveland: The World of Publishing Company, pp. 71-91. Recuperado de [http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos\\_de\\_estrategia\\_organizacional/10\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf)

León, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huacho, 2014* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5798>

Mansano, J. (2002). *El legado de Frederick Irving Herzberg*. Revista Universidad EAIIFT, Número 128, Medellín, Colombia.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

McGregor, D. (1960). *Teoría “X” y Teoría “Y”*. Dr. parra, Prof. de Economía. Recuperado de

[https://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/270/contenidos/5880/teoria\\_x\\_e\\_y\\_teoría\\_z.pdf](https://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/270/contenidos/5880/teoria_x_e_y_teoría_z.pdf)

Millán, J. Montero, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL\\_MillanLobatonJannet\\_MonteroCajusaolMarilyn.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf)

Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres* (tesis de postgrado). Universidad de Extremadura, Badajoz, España. Recuperado de [http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)

Pariente, J. (1968). *Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados?* Harvard Business Review, págs. 13-22. Recuperado de

<http://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Como%20motiva%20usted%20a%20sus%20empleados.pdf>

Peralta, J. (2006). *Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio*. Limite, revista de filosofía y psicología, Volumen 1, N° 14, PP 195-214. Universidad de Tarapacá Arica – Chile.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83601409>

Perez, P. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evolución – hacia un modelo integrador* (tesis postgrado). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>

Quiroz, A. (2017). *Satisfacción Laboral en el PRONIED del Ministerio de Educación 2015* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6318>

Quispe, A. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma\\_Quispe\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, s. y Judge, A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson educación. PP.752.

Recuperado de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Robertis, C. y Pascal, (1994). *La intervención colectiva en Trabajo Social*.

Recuperado de [https://es.scribd.com/document/342396293/LA-INTERVENCION-COLECTIVA- EN-TS-CRISTINA-DE-ROBERTIS-pdf](https://es.scribd.com/document/342396293/LA-INTERVENCION-COLECTIVA-EN-TS-CRISTINA-DE-ROBERTIS-pdf)

Rodríguez, M., Andrés, A.; Paz, M., Lizana, N.; Cornejo, A. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una Organización Estatal Chilena. Salud & Sociedad*, vol. 2, núm. 2, pp. 219-234. Universidad Católica del Norte, Antofagasta, Chile.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>

Ruiz, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillan*. (Tesis de pregrado). Universidad del Bio – Bio, Chile.  
Recuperado de

<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>

Sáenz, J. (1996). Trabajo Social en Recursos Humanos. *Revista de trabajo social*. Volumen 20 N° 46. Pp. 715-722. San José, Costa Rica. Recuperado de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v20n461996/art03.pdf>

Salgado J., Remeseiro C., Iglesias M. (1996). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme*. *Psicothema*, Volumen 8, pp. 339-335. Universidad de Santiago de Compostela, España.

Recuperado de <http://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/29556>

- Tamani, j. (2017). *La satisfacción laboral del personal aeronáutico de Corpac, Callao, en el año 2015* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8190>
- Tumpe, F. (2016). *Satisfacción laboral del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara utilizando el cuestionario Font – Roja Arequipa-2016* (tesis pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/54222517.pdf>
- Villegas, C. (2017). *Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral. Caso empresa farmacéutica ubicada en Guacara estado Carabobo* (tesis postgrado). Universidad de Carabobo, Venezuela. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4319/cvillegas.pdf?sequence=1>
- Zayas, P., Báez, R., Zayasm J. Y Hernández, M. (2015). *Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista*. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1606>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de Consistencia

**TITULO:** Satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?	Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.	La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<p>P1: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión condiciones físicas y/o materiales, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?</p> <p>P2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?</p> <p>P3: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión Políticas Administrativas, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?</p>	<p>O1: Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión condiciones físicas y/o materiales, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.</p> <p>O2: Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.</p> <p>O3: Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión Políticas Administrativas, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.</p>	<p>La población de estudio estuvo conformada por 208 trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.</p> <p style="text-align: center;">N = 208 trabajadores</p> <p>El tamaño de la muestra se obtuvo a través de la aplicación de la fórmula de muestreo aleatorio simple y luego se realizó un ajuste con la prueba de corrección por finitud, resultando como tamaño muestral 82 trabajadores del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual</p> <p style="text-align: center;">n = 82 trabajadores</p>

<p>P4: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión relaciones sociales, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?</p>	<p>O4: Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión relaciones sociales, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.</p>	
<p>P5: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión desarrollo personal, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?</p>	<p>O5: Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión desarrollo personal, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.</p>	
<p>P6: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión desempeño de tareas, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?</p>	<p>O6: Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión desempeño de tareas, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.</p>	
<p>P7: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión relación con la Autoridad, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018?</p>	<p>O7: Identificar el nivel de satisfacción laboral, según la dimensión relación con la autoridad, de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018.</p>	

## ENCUESTA

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide:

**EDAD:** \_\_\_\_\_

**GÉNERO:** M ( ) F ( )

**ESTADO CIVIL:**

**Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorcio ( ) Conviviente ( )**

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

**Total Acuerdo: TA**

**Acuerdo: A I**

**Indeciso: I**

**En Desacuerdo: D**

**Total Desacuerdo: TD**

N º	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					

18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

¡Gracias por su participación!

\* Encuesta original utilizada solo para fines académicos.



# Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 12 de setiembre del 2018

Carta N° 2159-2018-DFPTS

Doctora

**JESSICA OLIVEIRA BARDALES**  
**COORDINADORA DE LA SURH DEL PROGRAMA NACIONAL**  
**CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL (PNCVFS) MIMP**

Presente.-



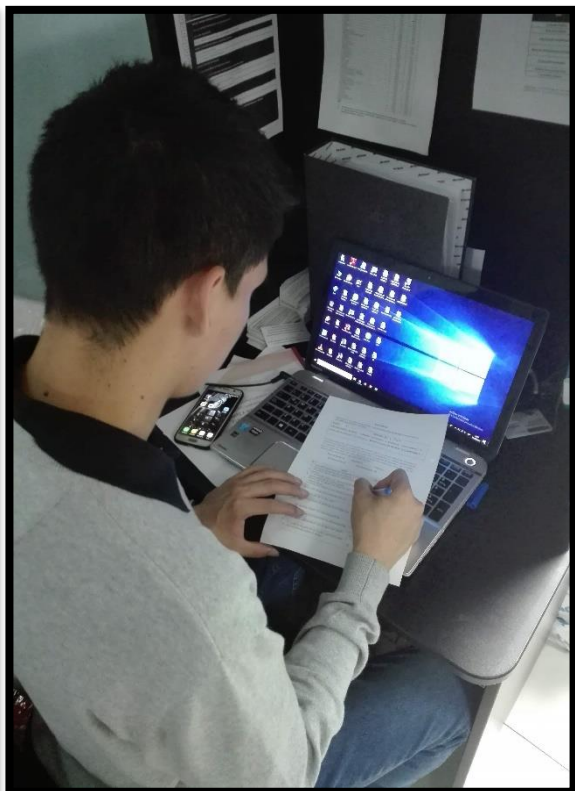
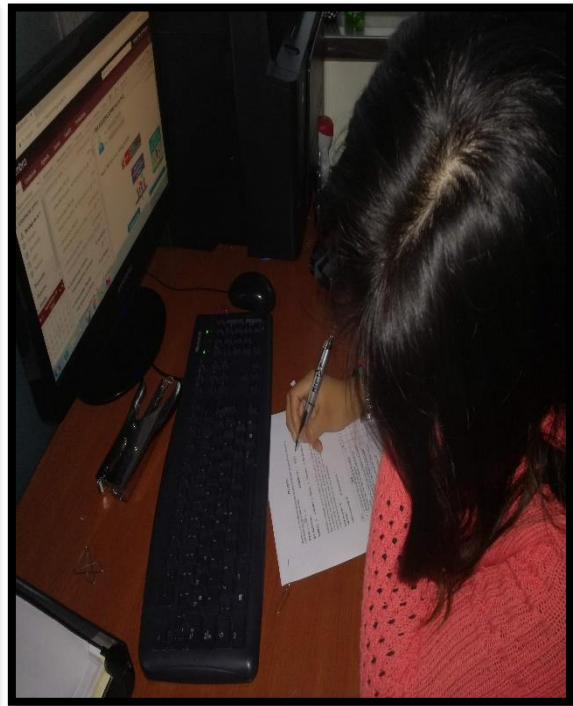
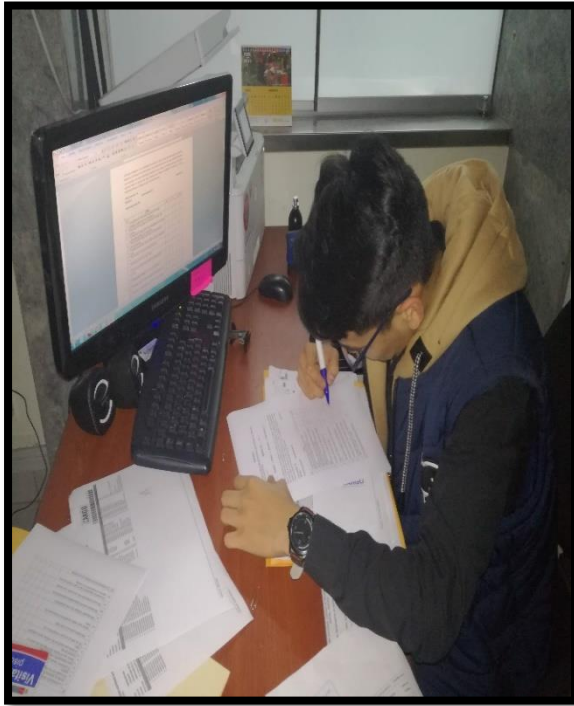
Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Maricelo Dersy SALAZAR PISCOYA**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 70114163-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

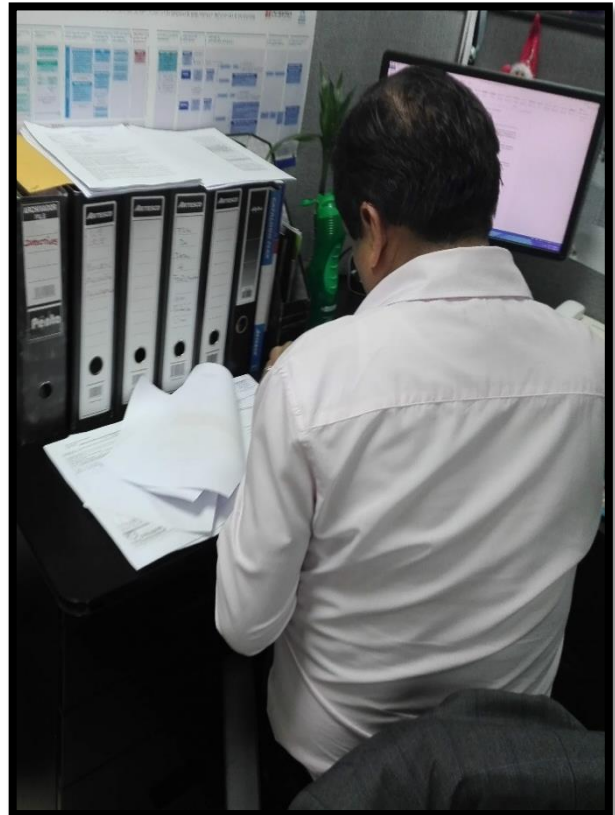
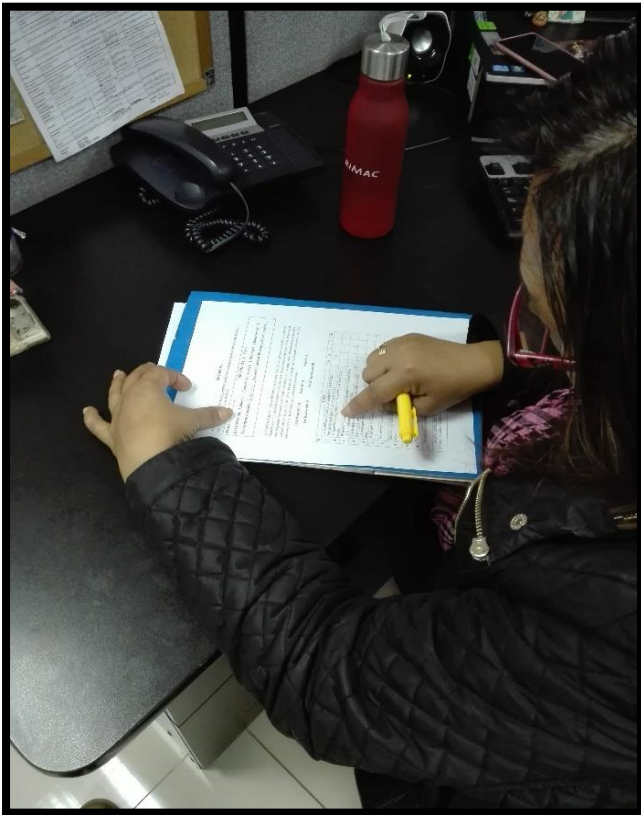
Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,

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

RGS/hzv  
Id. 955771







# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 22%**

Date: lunes, diciembre 03, 2018

Statistics: 4559 words Plagiarized / 20734 Total words

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

---

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de suficiencia profesional satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de la sede central del MIMP, Lima 2018 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por: Autor: Bachiller Maricielo Dersy Salazar Piscoya Lima – Perú 2018 Dedicatoria: A nuestro padre celestial que guía y protege mi camino, permitiéndome llegar a esta etapa de mi vida. A mi padre por ser mi motivación por apoyarme y confiar en mí. A mi madre por estar a mi lado.

A mis abuelos por brindarme su amor puro e infinito Agradecimiento: Primeramente agradezco a Dios por ser mi guía e iluminar mi camino. A mi padre por darme la mayor herencia, que es la educación. Agradezco a la universidad, por su apoyo incondicional, a los maestros por todo lo enseñado. A todas las personas que me apoyaron y alentaron a cumplir esta meta.

PRESENTACIÓN Señores miembros del jurado: En cumplimiento de las

