

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Nivel de Satisfacción Laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A en el distrito de Surco

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Maria Kristell Gosalvez Mestanza

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

*A mis padres y familia que
estuvieron presentes en el proceso de
sustentación dándome aliento constante
para llegar a la meta esperada.*

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a la virgen de Guadalupe por darme vida y salud y sobre todo por guiar mi vida por el buen camino logrando mis objetivos trazados. A mi asesora por apoyarme en la enseñanza para la realización de tesis, también, a los profesionales que con su experiencia y profesionalismo participaron en el juicio de expertos, dando aportes para mi trabajo.

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-2019, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado *“Nivel de Satisfacción Laboral en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. en el distrito de Surco ”*, 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.

Maria Kristell Gosalvez Mestanza

ÍNDICE

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

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación e importancia	19

CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual

2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.2. Base teórica	27
2.2.1. Conceptualización de Satisfacción Laboral	27
2.2.2. Características de la Satisfacción Laboral	29
2.2.3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral	31
2.2.4. Tipos de Satisfacción Laboral	36
2.2.5. Causas de Satisfacción Laboral	38
2.2.6. Consecuencias de la Satisfacción Laboral	40
2.3. Definiciones conceptuales	41

CAPÍTULO III: Metodología	
3.1. Tipo de investigación	43
3.2. Diseño de investigación	43
3.3. Población y muestra	44
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	45
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	47
3.6. Determinación de la validez y confiabilidad	48
3.6.1. Validez de constructo	48
3.6.2. Confiabilidad del instrumento	49
 CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados	
4.1. Presentación de resultados generales	51
4.2. Presentación de resultados específicos	55
4.3. Procesamiento de los resultados	59
4.4. Discusión de los resultados	60
4.5. Conclusiones	61
4.6 Recomendaciones	64
 CAPÍTULO V: Programa de intervención	
5.1. Denominación del programa	65
5.2. Justificación del programa	65
5.3. Objetivos del programa	67
5.3.1 Objetivo general	67
5.3.2 Objetivos específicos	68
5.4. Sector al que se dirige	68
5.5. Metodología de la intervención	68
5.6. Cronograma	76
 Referencias bibliográficas	77

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	82
Anexo 2. Cuestionario de Calidad de la atención	83
Anexo 3. Carta de aceptación de la Financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A.	84
Anexo 4. Certificado de Validación del primer experto	85
Anexo 5. Ficha de instrumento del primer experto	86
Anexo 6. Certificado de Validación del segundo experto	87
Anexo 7. Ficha de instrumento del segundo experto	88
Anexo 8. Certificado de Validación del tercer experto	91
Anexo 9. Ficha de instrumento del tercer experto	92
Anexo 10. Fotografías de la muestra	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización	46
Tabla 2. Escala de Calificación del Cuestionario	47
Tabla 3. Baremo de interpretación de la variable	48
Tabla 4. Validación de instrumento	48
Tabla 5. Confiabilidad de instrumento	49
Tabla 6. Datos sociodemográficos de las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A según sexo	51
Tabla 7. Datos sociodemográficos de las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A según su edad	51
Tabla 8. Datos sociodemográficos de las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A distrito de Surco según su tiempo en la empresa	52
Tabla 9. Datos sociodemográficos de las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A distrito de Surco según área de trabajo	53
Tabla 10. Nivel de Satisfacción Laboral de las y los colaboradores del área de Call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S. A Surco	54
Tabla 11. Nivel de Satisfacción Laboral de las y los colaboradores del área de Call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A distrito De Surco según la dimensión Desarrollo Profesional	55
Tabla 12. Nivel de Satisfacción Laboral de las y los colaboradores del área de Call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A distrito De Surco según la dimensión Clima Organizacional	57
Tabla 13. Nivel de Satisfacción Laboral de las y los colaboradores del área de Call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A distrito De Surco según la dimensión Condiciones Laborales	58
Tabla 14. Cronograma de las Actividades del programa de intervención	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	43
Figura 2. Formula de confiabilidad de alfa de cronbach	49
Figura 3. Datos sociodemográficos de las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A según sexo	51
Figura 4. Datos sociodemográficos de las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A según su edad	52
Figura 5. Datos sociodemográficos de las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A según su tiempo en la empresa	53
Figura 6. Datos sociodemográficos de las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A según área de trabajo	54
Figura 7. Nivel de Satisfacción Laboral de las y los colaboradores del área de Call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S. A Surco	55
Figura 8. Nivel de Satisfacción Laboral de las y los colaboradores del área de Call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A distrito De Surco según la dimensión Desarrollo Profesional	56
Figura 9. Nivel de Satisfacción Laboral de las y los colaboradores del área de Call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A distrito De Surco según la dimensión Clima Organizacional	57
Figura 10. Nivel de Satisfacción Laboral de las y los colaboradores del área de Call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A distrito De Surco según la dimensión Condiciones Laborales	58

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG Servicios Perú S.A en el distrito de Surco. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, de tipo cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal.

El universo de la población se conforma por 66 colaboradores del área de call center que laboran a diario en la financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A. La muestra está constituida por 62 colaboradores. La técnica que se empleó en dicha investigación para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario de evaluación de satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos determinaron que las y los colaboradores presentan predominantemente en el desarrollo profesional un nivel nada satisfecho, en la dimensión clima organizacional demostraron un nivel medianamente satisfecho y en la dimensión condiciones laborales presentan un nivel nada satisfecho. Se establece como conclusión que la satisfacción laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME se encuentra en 52% en un nivel nada satisfecho, debido principalmente a las inadecuadas condiciones laborales y a las pocas oportunidades de desarrollo profesional.

Palabras Claves: satisfacción laboral, clima organizacional, desarrollo profesional, condiciones laborales, colaboradores.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of job satisfaction in the employees of the call center area of the EDPYME GMG Servicios Perú SA financial district in the district of Surco. The study corresponds to a descriptive, quantitative type of research according to the handling of the data. The research design is non-experimental, cross-sectional.

The universe of the population consists of 66 employees of the call center area who work daily in the financial EDPYME GMG - Servicios Perú S.A. The sample consists of 62 employees. The technique used in this investigation for the collection of information was the survey and the instrument used was a questionnaire to assess job satisfaction.

The obtained results determined that the collaborators have a predominantly professional level at a level not satisfied, in the organizational climate dimension they showed a moderately satisfied level and in the dimension working conditions present a level not satisfied at all. It is established as a conclusion that job satisfaction in the employees of the call center area of the EDPYME financial institution is at 52% at a level that is not at all satisfied, mainly due to the inadequate working conditions and the few professional development opportunities.

Key words: job satisfaction, organizational climate, professional development, working conditions, employees.

INTRODUCCIÓN

La investigación realizada se centra en el estudio de los niveles de satisfacción laboral de las y los colaboradores del área de call center de una financiera, hoy en día el bienestar de los colaboradores se está convirtiendo en algo fundamental para las organizaciones a nivel mundial, donde se requiere mayor atención en velar por ellos para que produzcan de forma positiva llegando a generar crecimiento y éxito empresarial a las organizaciones donde laboran.

El bienestar por los colaboradores se ha vuelto más relevante en los últimos años, las empresas presentan áreas específicamente para estar al respaldo del bienestar de los colaboradores donde se encargan de brindarles un buen clima laboral desde su primer día de trabajo, también, un ambiente de trabajo cómodo, un buen trato por parte de sus superiores, cabe resaltar que ellos son los que sacan adelante a la empresa y son los que generan ganancias y fortalecimiento para cumplir los objetivos y metas que se proponen anualmente.

Las organizaciones presentan una serie de problemas día a día y una de ellas es la falta de satisfacción laboral en los colaboradores, la cual no presentan el desarrollo de un trabajo creativo e innovador.

El en presente, el área de recursos humanos, desarrollo organizacional se centra en buscar buenos beneficios y condiciones laborales para tener colaboradores satisfechos llegando a tener grandes desarrollos de productividad en las empresas, como se sabe a mas colaboradores satisfechos mayor es la productividad.

Las principales causas y las más habladas que afectan la satisfacción laboral en los colaboradores son las condiciones físicas y/o materiales de trabajo, los beneficios que

brindan o las remuneraciones que ofrecen, las relaciones o maltrato de parte de los jefes hacia los colaboradores o las escasas capacitaciones que tienen para explicarles acerca del trabajo diario que deben cumplir.

Para que una organización apoye con eficiencia a las funciones de los colaboradores, los gerentes deben generar una relación entre trabajadores y organización para que satisfagan sus necesidades siempre en beneficio tanto de ellos como de la empresa.

Como lo hemos dicho anteriormente, el tema de satisfacción laboral en los colaboradores es un tema muy destacado y de suma importancia en el ámbito de trabajo, dado que hoy en día se ve la realización de muchos estudios al respecto, con la intención de determinar cuáles son los diversos factores que influyen en el bienestar de las personas en su ambiente de trabajo.

En esta razón, es que surge la necesidad e interés por investigar los niveles de satisfacción laboral en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. distrito de surco, esperando una contribución a la mejora de la situación de los colaboradores en materia de su bienestar laboral.

La tesista

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El sector empresarial valora cada vez más la importancia de la gestión del talento humano, ya que es la vía de mayor sustentabilidad para hacer exitosa y competitiva una organización. Se reconoce que, a mayor satisfacción en el desempeño de las funciones laborales en las personas, se espera una mayor productividad. Gestionar la satisfacción laboral, demanda voluntad, esfuerzo, constancia y recursos de parte de las gerencias de recursos humanos y se plantea como un desafío para las organizaciones. Significa mantener buenas condiciones de trabajo, un buen clima organizacional y medios para la realización personal de las y los colaboradores; con ello la empresa construye lo que necesita para alcanzar los resultados esperados.

Rodríguez (1999) expresa que el clima organizacional hace referencia a los conocimientos compartidos por los integrantes de una organización hacia el trabajo, el ambiente físico en el que se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar al torno a él y las diferentes regulaciones formales que afectan a ese trabajo.

La satisfacción laboral ha sido definida como, las diversas actitudes que tiene un trabajador hacia su trabajo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor, 1988).

Por tanto, las instituciones dependen del recurso humano y del esfuerzo conjunto para el adecuado funcionamiento y el éxito en sus objetivos. Por ello, todo directivo (a)

debe valorar que las y los colaboradores son el recurso más preciado de toda institución, ya que de ellos (as) dependerá, en un altísimo porcentaje, el éxito empresarial.

Los recursos humanos de la institución están formados por personas y grupos, que con el desempeño de sus funciones realizan aportes importantes, que permiten que la institución logre sus propósitos. Lo que se espera es que todos los miembros de los equipos de trabajo, que cumple diversas funciones sean productivos (as), que se sientan identificados (as) y comprometidos (as) y se involucren al máximo en sus funciones, con efectividad.

Para Anticona y Bustamante (2017), hacen referencia que las empresas peruanas hoy en día hacen conciencia de la importancia del talento humano y sobre todo de las relaciones interpersonales que les dan a los colaboradores para que puedan cumplir sus metas y objetivos anuales, pero, la realidad es que muchas empresas solo se encargan que las personas trabajen y se centren en ello para lograr los objetivos que les dan de forma individual.

Sin embargo, lo que se espera de las y los colaboradores depende de muchos factores que provienen principalmente de la propia institución; como las condiciones laborales que ofrece, las posibilidades de desarrollarse de forma profesional y el clima de buen trato y compañerismo que lleva a identificarse con la institución; así como también, de las características individuales y grupales de las personas, en función a cómo sus aspiraciones y necesidades son cumplidas con el puesto de trabajo y que tan capacitados y motivados se sienten con las funciones que se les asignan.

Para contextualizar la presente tesis, es importante mencionar que el Grupo Monge es una corporación de capital costarricense que se dedica a la venta de electrodomésticos y muebles en Centro América y Suramérica – Rubro Retail. Actualmente, se encuentra en Perú con la tienda “El Gallo más Gallo” y la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. dando acceso a las familias de menor ingreso con productos duraderos, también, opciones de créditos y servicios financieros relacionados con talento de alto calibre, liderazgo en crecimiento y rentabilidad superior.

En los últimos años en la institución, se ha observado un alto nivel de rotación de personal y cierta caída en el nivel de compromiso, una tendencia a la baja productividad, poca motivación, impuntualidad e incumplimiento cabal de las obligaciones laborales; poniendo en cuestión el éxito empresarial.

Una de los factores que puede ocasionar la rotación del personal en una organización es la insatisfacción laboral, si esta persona que esta insatisfecha presenta un recurso humano altamente demandado, estableciéndose una competencia entre oferta y demanda es el colaborador quien tendrá la decisión final y es donde la satisfacción juega un importante rol en dicha elección, (Puchol, 1994)

Se observa de otro lado, que el personal no está siendo adecuadamente valorado, ni motivado, ni se está velando suficientemente por el bienestar del equipo de trabajo. Existen además importantes brechas salariales que afectan la posibilidad de adquirir y sostener una adecuada identidad institucional y el compromiso consecuente.

Es por ello que es importante indagar a fin de conocer, cómo se presenta el nivel de satisfacción laboral en las y los colaboradores de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. a partir de cómo se promueve el nivel de los factores: realización profesional, clima organizacional y condiciones laborales.

El presente trabajo de Investigación tiene la finalidad de dar a conocer la satisfacción laboral que actualmente se presenta en las y los colaboradores del área de Call Center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A". Asimismo, conocer si los colaboradores (as) en su centro de trabajo tienen buenas relaciones con los compañeros y jefes, su sentido de pertenecía con la institución y cómo se desarrolla la política y las condiciones de trabajo en la institución.

A partir de ello, se pretende establecer alternativas de mejoras de las que se puedan beneficiar toda la institución, partiendo de la promoción de la satisfacción laboral de los colaboradores, evitando quejas y reclamos de los usuarios y el riesgo de una caída en la productividad empresarial.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. en el distrito de surco?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según el factor desarrollo profesional, en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. en el distrito de Surco?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según el factor clima organizacional, en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. en el distrito de Surco?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según el factor condiciones laborales, en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. en el distrito de Surco?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de satisfacción laboral en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIO PERÚ S.A. en el distrito de Surco.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer el nivel de satisfacción laboral, según el factor desarrollo profesional, en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. en el distrito de Surco.

- Identificar el nivel de satisfacción laboral, según el factor clima organizacional, en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. en el distrito de Surco.
- Conocer el nivel de satisfacción laboral, según el factor condiciones laborales, en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. en el distrito de Surco.

1.4. Justificación e importancia

La presente investigación tiene como propósito conocer el nivel de satisfacción laboral en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. en el distrito de Surco, siendo útil y valioso para el análisis de la satisfacción laboral y como incremento para el éxito institucional.

Dado que hoy en día la preocupación de las empresas de call center hacia sus colaboradores es la necesidad de promover, asegurar y perseverar una buena atención al usuario(a) a partir de una atención comprometida, motivada, interesada, participativa y con sentido de identidad por parte del personal.

Las empresas nacionales como extranjeras deben contribuir a la mejora y al progreso del país, más aún nosotras como profesionales de Trabajo Social al ser agentes de cambio para que los colaboradores tengan un trabajo satisfactorio y seguro, con un clima de compañerismo sobre todo con apoyo donde se reconoce y valora el aporte de cada uno. Igualmente, que le permita el desarrollo personal, así como cubrir las necesidades básicas familiares y propias.

Abarcando los problemas que rodean a las empresas, se puede encontrar soluciones que contribuyan a la mejora del área de Bienestar Social y así cambiar la situación, la cual beneficiaría a todos (empresa y colaboradores) ya que, habiendo mayor satisfacción laboral, mejores serán los resultados.

La presente investigación también se justifica en criterios específicos tales como:

El aspecto teórico, la investigación se desarrolla con el propósito de aportar conocimiento para el análisis de la satisfacción laboral esto reúne teorías e interpretación de distintos autores que constituyen una amplia fuente de información para el éxito empresarial. Además, los aportes de esta investigación representaran un aporte teórico científico que satisface las necesidades de conocimiento.

El aspecto práctico, los resultados de la investigación permitirá tomar decisiones importantes para brindar orientación y mejorías en la política del área de Bienestar Social en la financiera; a través de un programa de intervención se podrá abordar los problemas que se presentan donde el aporte que se llevará a cabo servirá para el éxito institucional que estamos buscando.

El aspecto metodológico, la técnica, procedimiento estadístico e instrumento utilizado en la presente investigación brinda un aporte, al tener la validez y confiabilidad, contribuirá a futuras investigaciones permitiendo mejorar el nivel de satisfacción laboral en sus centros de trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

Existen trabajos de investigación relacionados al tema de Satisfacción Laboral, en diferentes centros de formación universitaria tanto en el extranjero como dentro de nuestro país.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Soto, A, González, S (2018) realizaron una investigación titulada: *“Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de servicios sociales de atención a la infancia”*. El objetivo principal de la investigación se basó en determinar los niveles de satisfacción laboral y burnout. La investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo y de diseño transversal. Conto con una muestra de 194 técnicos. Los instrumentos aplicados para la evaluación de Satisfacción Laboral fue una adaptación de cuestionario Font Roja (Aranaz y Mira, 1988) y el Maslach Inventory (Maslach y Jackson, 1988) para burnout. Llegado a la conclusión que, en la escala de satisfacción laboral, las subescalas que muestran valores más positivos son la limitada presión que aprecian en la realización de su trabajo; las buenas relaciones interpersonales, que dicen mantener, con compañeros y su satisfacción con el puesto de trabajo. Las valoraciones más negativas recaen sobre su escasa sensación de competencia profesional y los altos niveles de monotonía laboral.

Solana, S., Alicia, O. (2016), llevaron a cabo una investigación titulada *“Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla”*. El objetivo de dicha investigación fue adaptar y validar la escala de Satisfacción Laboral Genérica de Mac Donald y Mac Intyre para sus colaboradores argentinos. La investigación tuvo un diseño correlacional. La muestra se hizo a 328 colaboradores de diferentes empresas y el instrumento empleado fue una encuesta con una versión adaptada de la escala de satisfacción laboral genérica y una selección de instrumentos estandarizados, desarrollados para medir los constructos que se detallan: Confianza organizacional, Compromiso organizacional, Cinismo organizacional. Llegaron a la conclusión que la escala que utilizaron fue estimada a través del método de consistencia interna dando niveles satisfactorios. Los resultados que obtuvieron muestran que la satisfacción laboral se asocia positivamente con la confianza y el compromiso organizacional, en tanto que lo hace negativamente con el cinismo.

Malander, N. (2016) llevo a cabo una investigación titulada: *“Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario”*. La investigación tuvo como objetivo determinar si la satisfacción laboral y algunas características socio-demográficas y laborales de los docentes del nivel secundario, pueden disminuir o potenciar el síndrome. La investigación es de tipo cuantitativo y presento un diseño descriptivo – correlacional y transversal. Se realizó a una población de 123 docentes de 6 colegios privados de la provincia de Misiones, Argentina. El instrumento que aplicaron fue la encuesta de Burnout de Maslach y Jackson; también utilizaron la escala de Satisfacción Laboral para docentes, de Oros y Main. Llegando a la conclusión que la baja satisfacción laboral anuncia significativamente el síndrome de desgaste profesional y cada una de sus dimensiones. Los factores intrínsecos de la

satisfacción laboral mostraron ser la mejor ayuda del cansancio emocional y la realización personal. También, informaron que los colaboradores más satisfechos con su tarea son los que con mayor motivación y una buena autorrealización sufre menos y no están propensos a sufrir este síndrome.

Peña, M., Díaz, G., Carrillo, A., (2015), llevaron a cabo una investigación titulado: “*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*” teniendo como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral en los trabajos administrativos y operativos de una pequeña empresa familiar de la industrial metal-mecánica en Monclova, Coahuila. La investigación fue de tipo descriptivo y de diseño transversal, mixto (Cuantitativa y cualitativa). Contó con una pequeña muestra de 20 trabajadores. El instrumento que aplicaron en dicha investigación fue un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, para identificar el clima organizacional se utilizó el “Modelo Organizacional de Seis Casillas de Weisbord” (1976) y para medir la satisfacción laboral se rediseñaron el instrumento de JSS de Spector (1985). Llegaron a la conclusión en cuanto a la satisfacción laboral, que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe.

Arias, W. y Arias, G. (2014) realizaron una investigación titulada: “*La Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. Ciencia & trabajo*”. La investigación tuvo como objetivo principal valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Fue de tipo cuantitativa y el diseño de estudio fue correlacional, la muestra fue de 45

colaboradores de una pequeña empresa privada. El instrumento fue el perfil organizacional de Likert y la escala de Satisfacción en el trabajo de Warr, Cook Y Wall. Los autores concluyeron que existe en la satisfacción laboral extrínseca diferencias significativas entre varones y mujeres, que son las mujeres quienes colaboran mejor entre si y poseen una mayor motivación, superior a la de los varones.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Surichaqui, L. (2017), realizó dicha investigación titulada: “*Satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Mossone en Ica, en el año 2017*”, teniendo como objetivo principal identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Mossone en Ica en el año 2017. Fue una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 25 colaboradores del Hotel Mossone. El instrumento que aplicaron fue censal por medio de una encuesta. Las conclusiones obtenidas en cuanto a satisfacción laboral fue que el 56% (14 colaboradores) es alta, mientras que la satisfacción laboral del 32% (8 colaboradores) es media y solo el 12 % (3 colaboradores) con un nivel bajo de satisfacción laboral, da a entender que más de la mitad del personal está altamente satisfecho con su labor y con todos los aspectos que abarcan.

Marin, H. y Placencia, M. (2017) realizaron una investigación titulada “*Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*”. Teniendo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja; dicha investigación fue un estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional.

La muestra fue aplicada a 136 trabajadores. El instrumento fue una encuesta autoaplicada entre los meses de febrero y junio del 2016. El resultado de la satisfacción laboral fue de "medianamente satisfecho" (56.6%), y el componente con mayor promedio global fue "relación personal", mientras que los componentes con menores promedios globales fueron "presión en el trabajo", "variedad de la tarea" y "distensión en el trabajo". Llegando a la conclusión que el nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho", indicando que tienen una buena relación entre compañeros, la relación con su jefe es cordial y que no estaban de acuerdo con el sueldo ya que sus funciones eran muy sobrecargadas llegando a no tener tiempo de terminar.

Toala, G. (2016) realizó una investigación titulada "*Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Gerencia de Infraestructura Pública del Gobierno Regional de Moquegua, 2015*". Tuvo como finalidad comprobar si existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del reconocimiento del trabajo del personal administrativo de la Gerencia de Infraestructura Pública del Gobierno Regional de Moquegua. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimental. Contó con una muestra de 100 colaboradores administrativos de la Gerencia de infraestructura Pública del Gobierno Regional de Moquegua. El instrumento utilizado para evaluar la satisfacción laboral fue un cuestionario. Teniendo como resultado que el 49% de los trabajadores administrativos están "Algo satisfechos" con la satisfacción laboral, mientras que un 24% "Es indiferente", el porcentaje más alto considera que la Satisfacción Laboral es de nivel medio, existe un 37% (Indiferente + algo insatisfecho) que evidencia una tendencia a que esta percepción vaya cambiando negativamente. Llegando a la

conclusión que los trabajadores administrativos indican que tienen un buen clima organizacional, buen trato de sus jefes y un trato un poco menos agradable de sus supervisores, se sienten reconocidos, pero, presentan una incomodidad con tendencia a bajar en el estado de infraestructura donde laboran.

Díaz, P, Pecino, V., & Mañas, M. (2016) desarrollaron un estudio denominado: *“La Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: un estudio de mediación multinivel. Revista de Psicología (PUCP)”*. Platearon como objetivo examinar el efecto mediador de la satisfacción laboral en la relación entre la ambigüedad de rol y la conducta de ciudadanía organizacional (CCO) en dos corporaciones locales. La investigación fue de tipo correlacional y de diseño descriptivo, conto con una muestra de 340 empleados públicos, aplicando como instrumento en satisfacción laboral el cuestionario CSLPS-EAP/33 (Lloret, González-Romá, Luna & Peiró, 1993). Llegando a la conclusión en satisfacción laboral que existe relación significativa y positiva, es decir, que hay una buena relación laboral en los colaboradores, que presentan motivación y se encuentran trabajando a gusto.

Boluarte, A. (2014), realizó una investigación denominado: *“Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español”*. Tuvo el objetivo de conocer las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español, en trabajadores de una institución especializada de rehabilitación. Fue un estudio de tipo psicométrico y de diseño transversal. La muestra fue de 88 trabajadores del Instituto Nacional de Rehabilitación, profesional y administrativa. Utilizaron un instrumento de

Satisfacción General de Warr, Cook y Wall traducida al español y adaptada por Pérez-Bilbao y Fidalgo, denominado Escala General de Satisfacción NTP 394 (4,7). Llegando a la conclusión que la satisfacción laboral era moderada y satisfecha, excepto en los ítems de satisfacción extrínseca que mostro menos variabilidad.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptualización de Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es una sensación valorativa y un derecho de las y los colaboradores, nacido del ejercicio reconocido de la función que desempeñan diariamente en una organización.

Schneider y Snyder (1975) definen la satisfacción laboral como un aprecio personal de las condiciones del trabajo o los resultados que surgen de tener un trabajo. Así también, Sempañe, Rieger y Roodt (2002) parecen estar de acuerdo con esta definición, afirmando que la satisfacción laboral se refiere al conocimiento y evaluación del trabajo del individuo.

Sabemos que las/los trabajadores realizan diversas actividades y requieren de ciertos reconocimientos e interacciones satisfactorias para poder realizar las acciones que le delegan en el trabajo, así como lo menciona:

Según Marchant (2005) mientras más satisfactoria sea la sensación que las personas tienen del clima laboral en su empresa, mayor será el comportamiento que

ellos manifiesten hacia la organización, y mientras menos satisfactorio sea el clima, el porcentaje de comportamientos funcionales hacia la empresa es menor.

Los esfuerzos que haga la empresa por mejorar ciertos atributos del clima organizacional deben retroalimentarse con la percepción que de ellos tienen las personas. Estas mejoras, mientras sean percibidas como tales, serían el antecedente para que los funcionarios aumenten la proporción de su comportamiento laboral en dirección con los objetivos organizacionales.

Los colaboradores son el principal valor de la empresa donde el deber, es que, en contraprestación a su buen servicio y rendimiento laboral, que promueve el éxito empresarial se le brinde un empleo digno, con un buen clima laboral, escalamiento, capacitaciones y sobre todo remuneraciones justas que le permitan su desarrollo profesional favorable para que se sientan parte activa y considerada en el proceso institucional.

Rico Belda, P (2012) define que la satisfacción de un trabajador con su trabajo y su entorno laboral, es un aspecto muy importante para las personas que se encargan de dirigir una empresa. Son muchas las investigaciones que han constatado que la fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, su nivel de ausentismo o su rotación laboral depende del alto nivel de satisfacción laboral que presente los colaboradores dentro de la organización.

Al respecto Rodríguez, D., Núñez, L., Cáceres, A. (2010), exponen que la satisfacción laboral puede ser percibida a través de algunos elementos, como, por

ejemplo: que el personal sea bien recompensado a través de sueldos y salarios acordes, obviamente con las expectativas de cada uno; que las condiciones de trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas, lo cual mejora su desempeño; que el personal busque que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario.

De acuerdo con Hannoun (2011), La satisfacción laboral se define como la actitud general de la persona hacia su trabajo, esto quiere decir que está basada en las creencias y valores de cada individuo. Generalmente los aspectos que influyen en el conocimiento del empleado son: las necesidades, los valores y los rasgos personales, incentivos, condiciones de trabajo, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de crecimiento. Donde cabe mencionar que la satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional y al desempeño laboral.

2.2.2. Características de la Satisfacción Laboral

De acuerdo a lo que se establece a continuación, Robbins (1999) agrupa y compendia una serie de características asociadas al trabajo, que ejercen influencia sobre la Satisfacción Laboral, las que considero principales son:

- Trabajo mentalmente desafiante

Los colaboradores tienden a elegir trabajos que les brinden oportunidad de usar sus habilidades y que tengan una variedad de tareas, libertad y feedback de cómo se están desempeñando. Estas características hacen que un puesto sea mentalmente desafiante. Los trabajos que presentan pocos desafíos causan aburrimiento, pero un reto muy grande crea frustración y sensación de fracaso. En situaciones de reto moderado, los

colaboradores experimentan placer y satisfacción.

- **Recompensas justas**

Los colaboradores quieren remuneraciones y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve proporcional con la demanda de trabajo que realiza, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de todos, se favorece la satisfacción. Ocurre que muchas personas aceptan una remuneración baja a cambio de trabajar en un área preferida, o en un trabajo con menos demanda, o de trabajar menos horas. Pero la clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que a uno le brindan, sino el ver la justicia. Las organizaciones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y líneas de carreras en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con honradez y justicia, probablemente experimenten satisfacción laboral.

- **Condiciones favorables de trabajo**

Los colaboradores se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para realizar un buen trabajo. Los estudios demuestran que a los colaboradores les interesan los ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían tampoco estar en el extremo - por ejemplo, tener demasiado calor, muy poca luz etc. La mayoría de los colaboradores prefiere encontrar un trabajo relativamente cerca de casa, en buenas instalaciones, modernas y con equipamiento adecuado.

- **Compañeros que brinden apoyo**

El trabajo es un dinamismo que cubre la interacción social, donde los jefes

son unos de los más importantes determinantes de la satisfacción laboral. Si bien este intercambio no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los colaboradores con líderes o jefes tolerantes y comprensivos están más satisfechos que aquellos con líderes apáticos, autoritarios e intolerantes.

- Participación en la toma de decisiones

El incremento de la intervención en el proceso de decisión por parte de cada uno de los colaboradores resulta según diversos estudios (Schuller, 1977) un incremento en la satisfacción. “Cuanto mayor sea el acuerdo entre la participación deseada y la percepción de intervención efectiva, mayor es la satisfacción”.

2.2.3. Dimensiones de la Satisfacción laboral

Rodríguez, Núñez, y Cáceres (2010), exponen que la satisfacción laboral puede ser percibida a través de algunos elementos, tales como los que se describen a continuación:

A) Desarrollo profesional

Cuando un colaborador ingresa a laborar lo primero que demuestra en su día a día es su empeño y eficiencia para continuar una línea de carrera y tener mejor estatus profesional, así como lo dice:

Nieves, I. (2003), nos dice que, la mayoría de personas que ingresan a una organización desean hacer una carrera profesional o que la organización tenga una línea de carrera estable, por lo tanto, los trabajadores deben saber qué requisitos necesitan para lograr dichos ascensos y/o removerlos a otras áreas de la empresa. A

este proceso que permite aumentar continuamente las habilidades y rendimiento de las personas dentro de su centro laboral se le da el nombre de desarrollo profesional.

El desarrollo profesional es el resultado de la planeación de la carrera y abarca diferentes aspectos sobre los cuales se observa a una persona su mejora y esfuerzo con vista a lograr objetivos dentro de la organización, se puede dar mediante dedicación individual o por el apoyo de la empresa donde labora, el apoyo debe estar dirigido no únicamente a la compensación y las condiciones de trabajo, afirma. Fernández y otros (2005) indican en diversos estudios que “Brindar oportunidades para que la persona desarrolle por completo sus habilidades, participe en ascensos laborales, pueda recibir capacitación y guía que le permitan ascender a posiciones donde se utilice por completo su potencial”, esto está tomando mucha relevancia en las necesidades de los colaboradores, quienes desea que la misma organización donde laboran valore su desarrollo personal y profesional.

El desarrollo personal es una definición que se refiere a la actualización de todas las potencialidades afectivas e intelectuales de una persona, así como el desarrollo de sus talentos. Es un concepto integrador, supone el conocimiento de la persona acerca de sí, el proponer metas personales, el reconocimiento de los propios talentos y la formulación de objetivos va acorde con su sistema de valores. En este sentido, el desarrollo personal está ligado al concepto de formación afectiva y valórica y al de inteligencia emocional. (Aron y Milicic, 2004).

Los colaboradores necesitan ser valorados para demostrar sus habilidades y

aptitudes para llegar a ser los mejores:

Es la tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo por el impacto de estos en resultados indirectos. La mayoría de personas presentamos metas, aspiraciones o propósitos en la vida. Es así, cuando vamos logrando, nos sentimos satisfechos personalmente. En algunos casos, profesionales o personas con estudios superiores, aceptan propuestas de trabajos debajo de su nivel de instrucción por necesidades económicas; originando así insatisfacción laboral. (Palma, S., 2005).

B) Clima Organizacional

El clima laboral abarca más funciones dentro de la satisfacción laboral, pero es uno de los puntos más importantes y esenciales para llegar al objetivo dentro de una organización donde la motivación y valoración deben prevalecer para que tengamos resultados positivos, así como lo indica:

Chiavenato, I. (1992), menciona que la definición de clima organizacional involucra varios aspectos de la situación, que pone mutuamente en diversos niveles, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Chiavenato, I. (2009), nos dice que el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre las personas que están dentro de la organización. Está fuertemente ligado al grado de motivación que presenten los empleados e indica de

manera precisa las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y el ascenso moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Según Marchant (2005), Mientras más satisfactoria sea la apreciación que las personas tienen del clima laboral en su organización, mayor será el porcentaje de comportamientos eficaz que expresen hacia la organización, y mientras menos satisfactorio sea el clima, el porcentaje de comportamientos eficaz hacia la empresa es menor. Los esfuerzos que haga la organización por buscar mejorar las condiciones del clima organizacional deben retroalimentarse con la apreciación que de ellos tienen las personas. Estas mejoras, mientras sean percibidas como tales, serían el antecedente para que los gerentes aumenten las medidas de su comportamiento laboral en dirección con los objetivos organizacionales.

Etkin, J. (2007), el clima en una organización puede definirse como la representación interna y compartida que tienen los empleados acerca de las condiciones bajo las cuales están trabajando y sus expectativas sobre las posibilidades futuras.

C) Condiciones Laborales

Otra de las dimensiones que es necesario para llegar a la satisfacción laboral son las condiciones en las que se encuentra el trabajar laborando, el ambiente que le brinda su empleador para que se puedan desenvolver y puedan demostrar su productividad en las funciones que tiene a cargo como lo indican ciertos autores:

Chiavenato, I. (2009), indica que las condiciones laborales de un trabajador,

son los elementos de su entorno intrínseco, esto determina la motivación, la satisfacción o insatisfacción laboral, así como menciona que la motivación de las personas en su ámbito laboral depende de dos factores muy relacionados:

- Factores higiénicos: Estos son las condiciones de trabajo que están alrededor de la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y, engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento y ascensos, la relación entre compañeros, etc. Son el contexto del trabajo.
- Factores motivacionales: se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia.

Del mismo modo, Neffa (2015), indica que las condiciones de trabajo pueden compensar o agudizar dichos riesgos e impactan en la duración y distribución del tiempo de trabajo, la organización y la capacidad del trabajo, el sistema de remuneración, el resultado del cambio científico y tecnológico y el aprendizaje en el uso de nuevas tecnologías; también, en la existencia de prevención de los riesgos ocupacionales, el impacto de las obras sociales y de bienestar que les ofrece la organización y las posibilidades de que los trabajadores participen y sepan identificar los riesgos para que propongan medidas de prevención e intervengan en su ejecución y evaluación, si existen los comités mixtos de prevención de los riesgos.

Según el MINTRA (2009), Manifiesta que las condiciones de trabajo es otro tema que ha ido tomando relevancia e interés tanto para las organizaciones como para la sociedad en conjunto. Esto no es para menos, debido a que las personas pasan más de un tercio de cada día en su centro de labores y la cual conlleva a sus condiciones de vida y a su misma productividad. De tal forma, las condiciones de trabajo también repercutirán sobre la satisfacción de cada uno de los colaboradores debido al entorno y las diversas condiciones generales en que los colaboradores realizan sus labores de los cuales permite a los colaboradores satisfacer sus necesidades y expectativas en el empleo y de tal forma influir en su satisfacción.

2.2.4. Tipos de la satisfacción laboral

Según Quintanilla (2005), estipula siete tipos de satisfacción que el trabajador puede sentir en la empresa:

- **Satisfacción laboral en general:**

Es la forma de cómo se siente la persona en el su lugar trabajo, según los diversos autores es una reacción estable de acuerdo al trabajo que esta desempeñan según sus diferentes causas que pueden desatar reacciones del empleado al empleador.

- **Satisfacción de los trabajadores con respecto al trabajo que realizan:**

Los trabajadores tienden a escoger trabajos que les den la oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan diferentes realizaciones de funciones donde la libertad les va a permitir hacer innovaciones que les provocarán satisfacción laboral.

- **Satisfacción de los trabajadores con relación a su centro de trabajo:**

A los trabajadores les interesa su ambiente de trabajo tanto para su bienestar como para realizar un buen trabajo, la mayoría de trabajadores desean un trabajo cerca de su hogar, en un lugar cómodo, bien iluminado y buenas relaciones interpersonales.

- **Satisfacción de los trabajadores con respecto a la relación existente con sus jefes y compañeros:**

El trabajo también cubre necesidades de interacción social, el actuar del jefe es importante para la satisfacción. El ser humano por naturaleza es sociable, es por ello que la relación que tenga con sus jefes, supervisores o sus compañeros influirá en una mayor satisfacción o insatisfacción. Los jefes deben ser verdaderos líderes, capaces de impulsar, entender, escuchar y apoyar para que los trabajadores incrementen su producción y productividad con eficacia y eficiencia.

- **Satisfacción de los trabajadores con respecto a los incentivos y remuneraciones que perciben:**

Los trabajadores buscan sistemas remunerativos y oportunidad de línea de carreras justas, acorde con sus expectativas. Algunos colaboradores aceptan con gusto una remuneración baja a cambio de trabajar en un área que les parece interesante con el objetivo de aprender y crecer, o de tener ciertas prestaciones que le den un valor agregado a su salario.

- **Satisfacción de los trabajadores con respecto a su edad:**

A medida que las personas tienen más edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores para ellos, con lo cual disminuye el desempeño y el nivel de satisfacción, a partir de los 30 años, la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más enriquecedoras, llevándolas a lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral, a partir de los 60 años, la persona experimenta una disminución en sus capacidades y un horizonte más corto de actuación lo que origina un cierto grado de insatisfacción.

- **Satisfacción de los trabajadores con respecto a su género:**

El género es un determinante de la satisfacción laboral, varias investigaciones indican que las más satisfechas son las mujeres y en otros que son los varones, esto se debe dependiendo del trabajo que desempeñen influirán diversos factores. Por ejemplo, las mujeres con desventajas necesitan sentir el gusto por su trabajo y tener un buen jefe, en cambio los hombres con desventajas se preocupan más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro.

2.2.5. Causas de la insatisfacción laboral

Según Hannoun (2011), Hay una serie de factores que llegan a afectar negativamente a los colaboradores y que produce una profunda insatisfacción y hasta ganas de abandonar o cambiar de centro laboral. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral:

- **Salario bajo.**

Para que un colaborador se sienta satisfecho laboralmente es importante que

reciba un salario justo que vaya acorde a sus funciones que realiza.

- **Mala relación con los compañeros o jefes.**

COMPAÑEROS: En ciertas oportunidades, la mala relación es causada por celos, envidia o recelos profesionales, o por el comportamiento apático o competitivo por parte de los compañeros de trabajo.

JEFES: Se da por la actitud prepotente y desconsiderada del superior hacia sus subordinados o por la sobrecarga laboral o la realización de funciones que no le compete al trabajador, incluso, por los celos profesionales y envidias que hacen pensar a ciertos colaboradores como una amenaza de sustitución de puesto.

- **Escasa o nulas posibilidades de promoción.**

Cuando un colaborador observa que ya no puede ascender o prosperar de puesto, se sentirá frustrado, apático sin ánimos causando insatisfacción en su trabajo al observar que no pudo conseguir lo que esperaba. Produce un desbalance entre lo que esperaba y lo que ha obtenido realmente.

- **Personas inseguras.**

Personas que tienen una mínima confianza de personal, en sus habilidades y aptitudes para realizar un trabajo. Siente que son incapaces de llevarlo a cabo de forma correcta o de adaptarse al entorno laboral, esto les lleva a tener temor y una gran inseguridad e insatisfacción.

- **Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.**

Existen colaboradoras que son pocos pacientes o que no presenten constancia que rotan de empleo porque se cansan o sienten que no son para ellos llevándolos a

renunciar ya que desean alcanzar objetivos profesionales en un periodo corto. Siempre están insatisfechos y necesitan tener que experimentar otras ocupaciones para lograr lo que desean.

- **Malas condiciones laborales.**

La insatisfacción laboral también puede llegar a ser consecuencias de las políticas de empresa, tanto del entorno físico o de un ambiente precario o rutinario.

- **Circunstancias personales y laborales.**

Dimensiones como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son puntos que llevan hacer ver el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que si no se consigue lo que se busca puede llegar a causar insatisfacción profesional.

Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

2.2.6. Consecuencias de la insatisfacción laboral

Para Hannoun (2011), la insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente de lo contrario tendremos las siguientes consecuencias:

- Rendimiento negativo, debemos procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador llevándolos a tener

un rendimiento negativo y eso lo demuestran en sus actitudes diarias al conversar o responder ante cualquier compañero o jefe en frente.

- Desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual, esto lleva a que el colaborador no de todo su esfuerzo en el trabajo y termine yéndose de su centro de laboral.
- Otra de las consecuencias es el llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión, causando enfermedad en el colaborador, de tal sentido, que se ausenta de sus funciones afectando a la empresa en la que labora.

2.3. Definiciones conceptuales

- ***Clima Laboral:*** Es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial.
- ***Compañeros:*** Persona que comparte con otra u otras la estancia en un lugar, los estudios, un trabajo o la práctica de un deporte u otra actividad.
- ***Condiciones laborales:*** Es la suma de bienes y servicios que el empleador entrega al trabajador para el cabal desempeño de sus labores.
- ***Empresa:*** Es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los solicitantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo - comercial, así como sus

necesarias inversiones.

- ***Incentivo:*** Es un mecanismo de estímulo que se le ofrece a un individuo, empresa o sector para que pueda aumentar su producción y tengan mejor rendimiento ya sea en salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible.
- ***Jefe:*** Es el superior o cabeza de una corporación, de un departamento, de un partido u oficio; la persona que tiene autoridad para dar órdenes a sus subordinados por situarse en un puesto superior en la jerarquía.
- ***Motivación:*** Es el impulso que tiene el individuo al hacer alguna acción y se mantiene firme hasta llegar al objetivo propuesto. Está asociado a la voluntad y el interés que uno le ponga para llegar a lo propuesto.
- ***Salario:*** Es una contraprestación que recibe el trabajador a cambio del trabajo realizado para un empleador, la cuantía se establece en el contrato de trabajo.
- ***Satisfacción Laboral:*** Es el nivel de conformidad, de satisfacción, de gusto que un empleado presenta en relación a su trabajo, es decir, a la actividad en sí que realiza, y al entorno que rodea al mismo.
- ***Trabajador:*** Trabajador es la persona física que con la edad legal mínima presta servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

El método de investigación es descriptivo, lo cual es conceptualizado según Vara (2010) como aquel que busca especificar las características de un determinado grupo de personas, utilizando diversos instrumentos como cuestionarios, fichas de registro, entre otros, señalando que para poder analizar los datos recogidos se hace uso de la estadística.

Asimismo, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

3.2. Diseño de la investigación

El diseño que va a utilizar en la presente investigación es no experimental, de corte transversal; este aspecto es conceptualizado por Hernández et al. (2014) es aquel diseño en donde se estudia el fenómeno o problema de investigación en su ambiente natural, no hay manipulación de las variables, asimismo se denomina transversal porque la medición de dichas variables se hace en un solo momento dado.

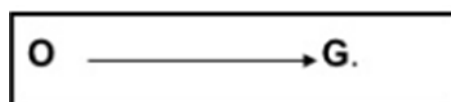


Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Muestra o grupo de estudio (colaboradores de call center)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población del presente estudio estuvo conformada por 66 colaboradores que forman parte del área de call Center de la Financiera EDPYME GMG-Servicios Perú S.A. El estudio contara con un total de 66 colaboradores (as), que son encuestados durante el periodo 2019.

3.3.2. Muestra

La muestra fue intencionada, no probabilística y de tipo censal. En tal sentido, se tomará a la totalidad de la población, sin embargo, no se considera a cuatro participantes de la muestra, por no cumplir con los criterios de inclusión. Siendo así, finalmente 62 colaboradores a los que se encuestaran.

Criterios de inclusión de los participantes:

- Colaboradores con más de 3 meses laborando
- Colaboradores de ambos sexos.
- Colaboradores mayores de edad.
- Colaboradores del Área de call center de la financiera EDPYME GMG-Servicios Perú S.A.

Criterios de exclusión de los participantes:

- Colaboradores con menos de 3 meses laborando.
- Colaboradores que faltaron al trabajo cuando se aplicó el cuestionario.

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable de estudio es la Satisfacción laboral y considera como factores sociodemográficos que caracterizan a la muestra: la edad, sexo, tiempo laborando y el área.

Además, la variable Satisfacción laboral presenta categorías o dimensiones de las cuales se derivan los indicadores. Las categorías o dimensiones de la variable son: desarrollo personal, clima laboral y condiciones laborales.

A continuación, se dará conocer de manera más detallada los indicadores correspondientes a cada dimensión, a través de la matriz de operacionalización:

Tabla 1. Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO		
SATISFACCIÓN LABORAL	Hannoun (2011), La satisfacción laboral se define de forma genérica como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores de cada individuo. Generalmente los aspectos que influyen en la percepción del empleado son: las necesidades, los valores y los rasgos personales, retribución, condiciones de trabajo, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso. Donde cabe mencionar que la satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional y al desempeño laboral	Rodríguez, Núñez, y Cáceres (2010), exponen que la satisfacción laboral puede ser percibida a través de algunos elementos, tales como las posibilidades de desarrollo del personal de acuerdo a las expectativas de cada uno, que las condiciones de trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas, lo cual mejora su desempeño y que el personal busque que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario, que alude al clima organizacional.	Desarrollo Profesional	Línea de Carrera	1,2	Nada satisfecho (1) Medianamente satisfecho (2) Satisfecho (3)	Cuestionario de Satisfacción Laboral		
				Capacitaciones	3,4,5,6				
				Reconocimiento	7,8,9				
			Clima Organizacional	Trato de los Jefes (as)	10,11				
				Trato entre compañeros	12,13				
				Pertenencia	14,15				
			Condiciones Laborales	Remuneración	16,17				
				Incentivos	18				
				Infraestructura para el trabajo	19,20,21				

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, que sirvió para medir el nivel de satisfacción de los/las colaboradores del área del call de la financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A. el cual consta de 21 preguntas que serán medidas con una escala de Likert. A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Satisfacción Laboral

- **Autor:** Maria Kristell Gosalvez Mestanza (2019)
- **Forma de Administración:** Individual.
- **Ámbito de Aplicación:** Colaboradores del call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A.
- **Duración:** 10 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 21 ítems que son de tipo cerrada y de opción de respuesta variada. El cuestionario evaluó 3 dimensiones de la satisfacción laboral, tales como: Desarrollo profesional, clima organizacional, condiciones laborales.
- **Calificación:** Las respuestas se califican en valores que van del 1 al 3 en escala de Likert que contiene como opciones a las siguientes alternativas:

Tabla 2: Escala de Calificación del Cuestionario

1	2	3
Nada Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho

- **Baremo:** Sirve para ver los resultados de la variable de investigación, esta ordenado por rangos y valores que van desde el mínimo hasta el máximo donde se obtendrá puntaje de evaluación de las dimensiones y de la variable en general.

Tabla 3: Baremo de interpretación de la variable

Categorías	I	II	III	Total
Nada Satisfecho	6-10	9-15	6-10	21-37
Medianamente Satisfecho	11-14	16-21	11-14	38-51
Satisfecho	15-18	22-27	15-18	52-63

3.6. Determinación de la Validez y Confiabilidad

3.6.1. Validez del Constructo

Para medir la consistencia externa, se realizó la validación del instrumento creado, el cual ha sido validado por 3 jueces expertos quienes en base a su pericia han evaluado el cuestionario de Factores asociados a la satisfacción laboral, bajo los criterios: claridad, objetividad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, pertinencia, y metodología.

Tabla 4.

Validación del instrumento

Nº	Nombre de los Expertos	Valoración
1	Dra. Nora Camacho Manrique	95%
2	Mg. Anabel Rojas Espinoza	93%
3	Mg. Mari Hurtado Zapana	88%
TOTAL		92%

Interpretación: Los jueces expertos han otorgado el 92% en su valor de aprobación, lo que le confiere al instrumento el valor de muy adecuado, siendo altamente confiable, por estar en el rango máximo de valoración (76%–100%), resultando apropiado y pertinente para los fines que persigue.

3.6.2. Confiabilidad del Instrumento

La medida de la confiabilidad interna de los instrumentos, se establece mediante el alfa de Cronbach, que asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_x^2} \right)$$

Figura 2. Fórmula de confiabilidad Alfa de Cronbach

Dónde:

n: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_x^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 5. Confiabilidad del Instrumento

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.93	30

Interpretación: Para establecer la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a un grupo de 30 colaboradores del área administrativa de la empresa GMG Comercial Perú S.A. Se aplicó la fórmula de alfa de Cronbach, obteniendo como resultado del análisis de confiabilidad un coeficiente de 0.93 lo que indica que el cuestionario es altamente confiable.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 6. Datos sociodemográficos de las y los colaboradores del área del call center de la Financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A., según el sexo.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	24	39
Masculino	38	61
Total	62	100

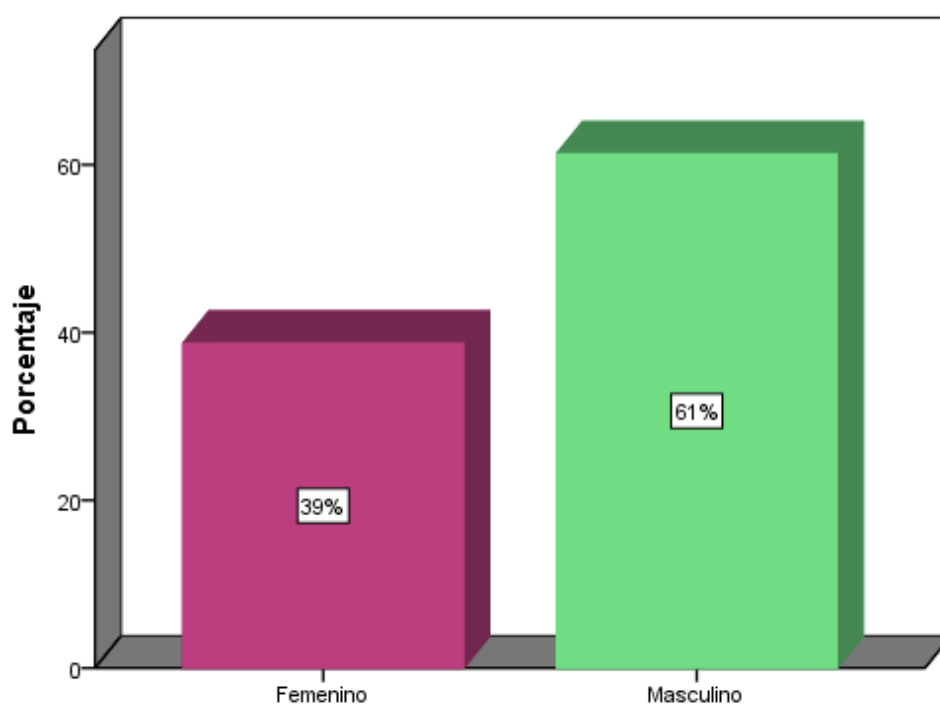


Figura 3. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área del call center de la Financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A., según el sexo

Interpretación: Los resultados obtenidos en la investigación determina que el mayor porcentaje de colaboradores que participaron en el estudio son del sexo masculino igual a 61% y en menor proporción el 39% son del sexo femenino.

Tabla 7. Datos sociodemográficos de las y los colaboradores del área de call center de la Financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A., según la edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
19-23	13	21
24-28	25	40
29-33	17	27
34-40	7	11
Total	62	100

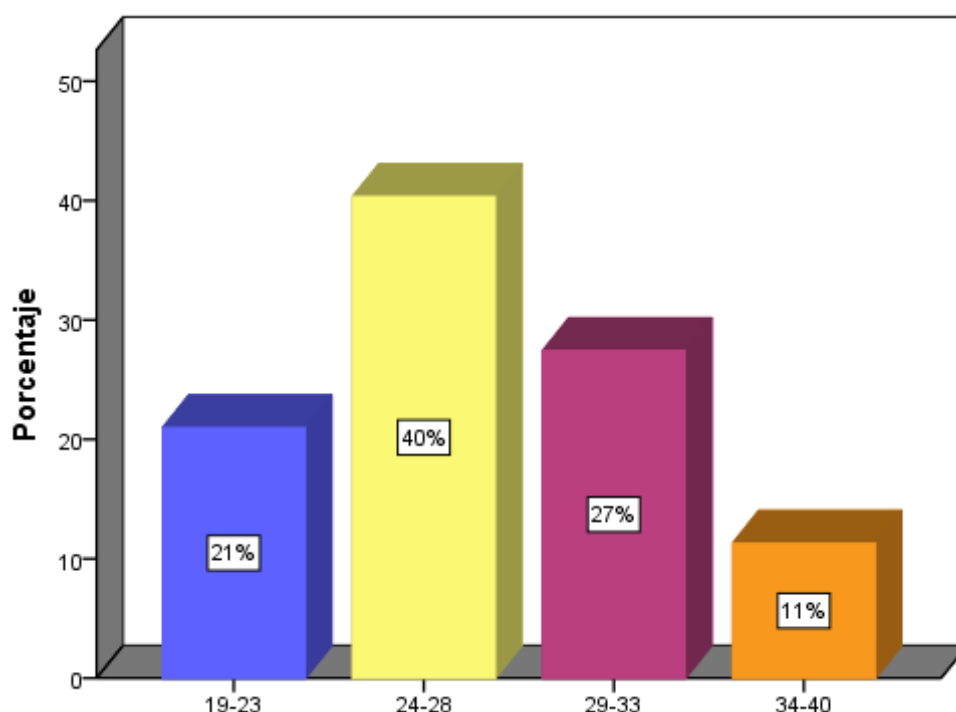


Figura 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de call center de la Financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A., según la edad.

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de colaboradores igual a 40% tienen entre 24 a 28 años, seguido por el 27% que tienen entre 29 a 33 años, el 21% tienen entre 19 a 23 años y el 11% tienen entre 34 a 40 años.

Tabla 8. Datos sociodemográficos de las y los colaboradores del área de call center de la Financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A., según el tiempo en la empresa

Tiempo en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
4-16 meses	24	39
17-27 meses	16	26
28-38 meses	10	16
39-49 meses	4	6
50-60 meses	8	13
Total	62	100

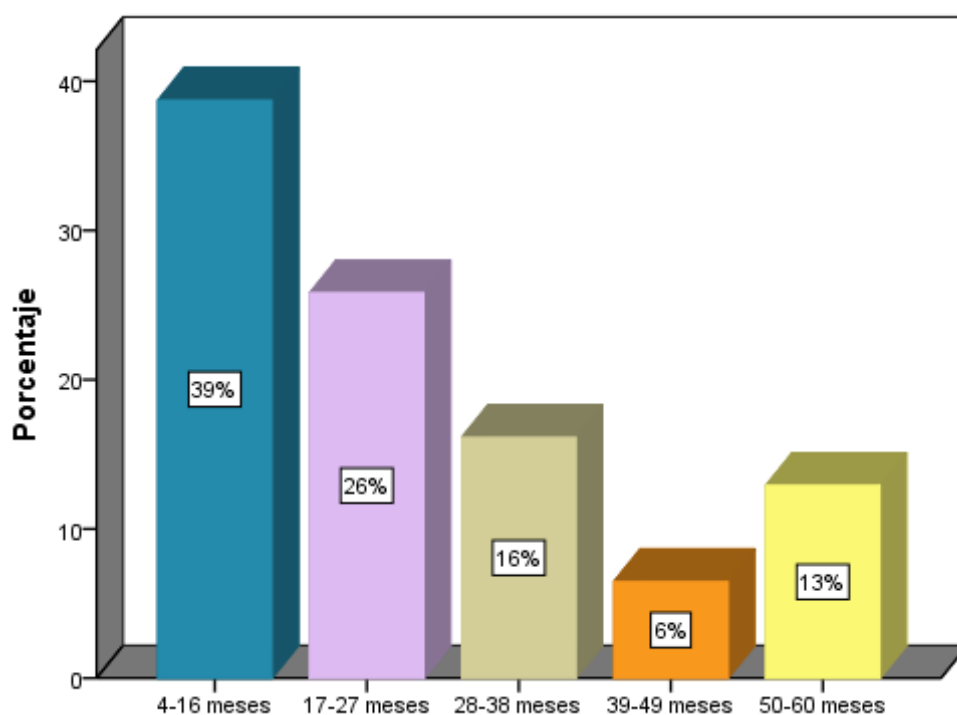


Figura 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de call center de la Financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A., según el tiempo en la empresa

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de colaboradores igual a 39% vienen laborando en la empresa entre 4 a 16 meses, seguido por el 26% que tienen entre 17 a 27 meses, el 16% tienen entre 28 a 38 meses, el 13% tienen entre 50 a 60 meses y el 6% tienen entre 39 a 49 meses.

Tabla 9. Datos sociodemográficos de las y los colaboradores del área de call center de la Financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A., según el área de trabajo

Área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Televentas	13	21
Cobranzas	11	18
Créditos	22	35
Servicio al cliente	13	21
Operaciones	3	5
Total	62	100

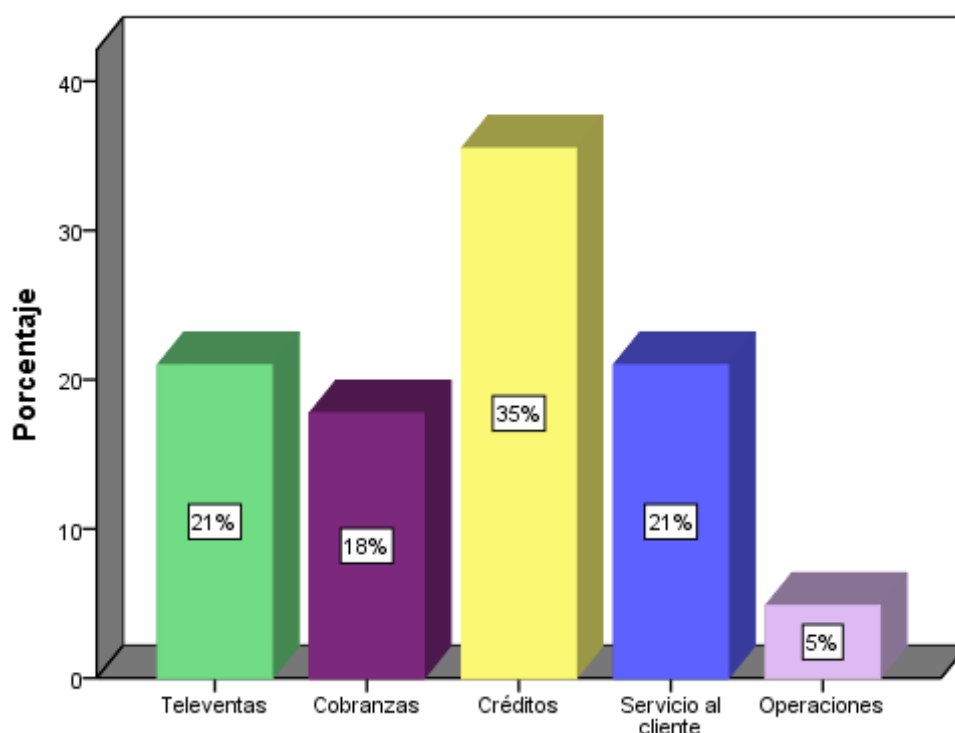


Figura 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de call center de la Financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A., según el área de trabajo

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayoría de colaboradores de call center laboran en el área de créditos igual a 35%, seguido del 21% que se desempeñan en el área de televentas y servicio al cliente respectivamente, el 18% labora en el área de cobranzas y el 5% labora en el área de operaciones.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 10. Nivel de Satisfacción Laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A en el distrito de Surco

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho (a)	32	52
Medianamente satisfecho (a)	25	40
Satisfecho (a)	5	8
Total	62	100

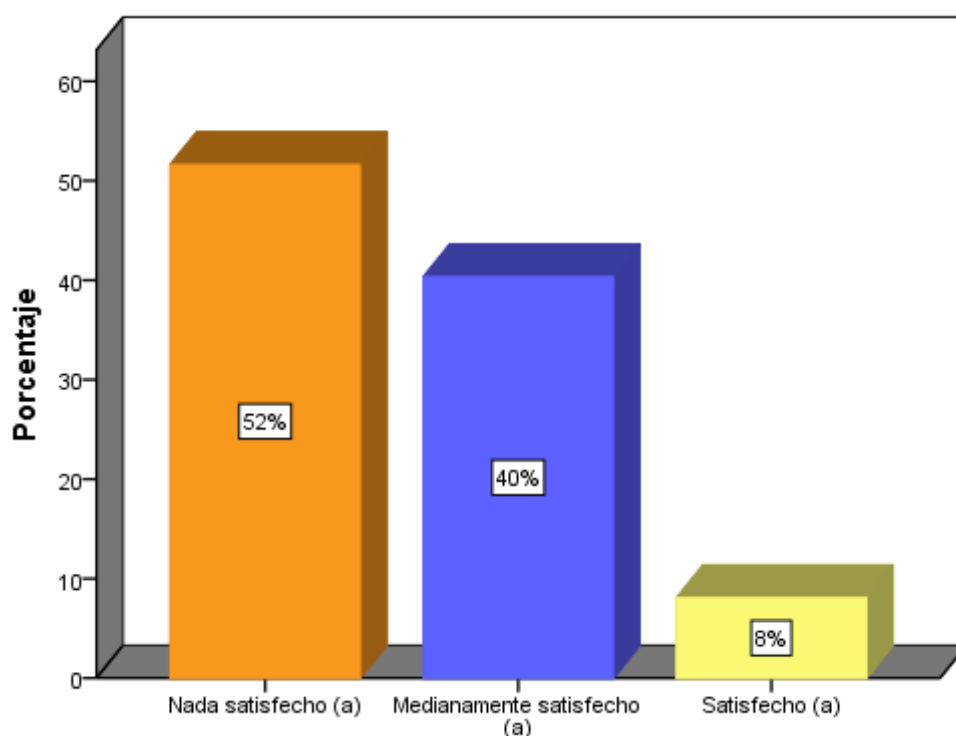


Figura 7. Nivel de Satisfacción Laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A en el distrito de Surco

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la variable satisfacción laboral se determinó que el 52% de colaboradores de call center se encuentra nada satisfecho, seguido del 40% que se encuentra medianamente satisfecho y el 8% se encuentra satisfecho.

Tabla 11. Nivel de Satisfacción Laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A, según la dimensión desarrollo profesional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho (a)	34	55
Medianamente satisfecho(a)	24	39
Satisfecho (a)	4	6
Total	62	100

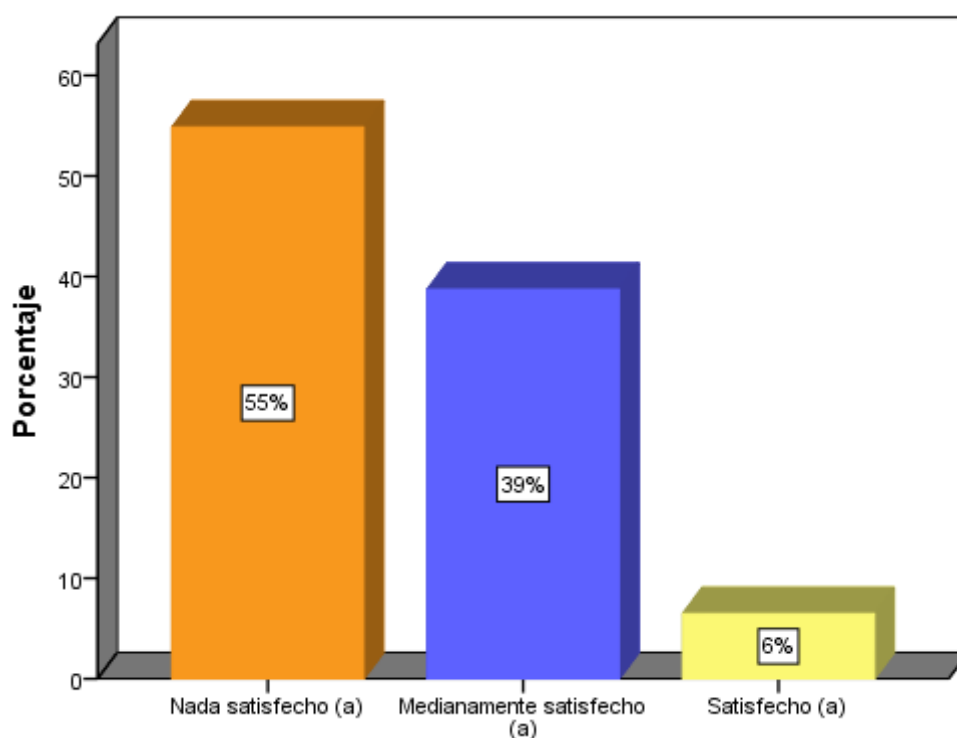


Figura 8. Nivel de Satisfacción Laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A, según la dimensión desarrollo profesional

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión desarrollo profesional, se determinó que el 55% de colaboradores de call center se encuentra nada satisfecho, seguido del 39% que se encuentra medianamente satisfecho y el 6% se encuentra satisfecho.

Tabla 12. Nivel de Satisfacción Laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A, según la dimensión clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho (a)	27	44
Medianamente satisfecho (a)	35	56
Total	62	100

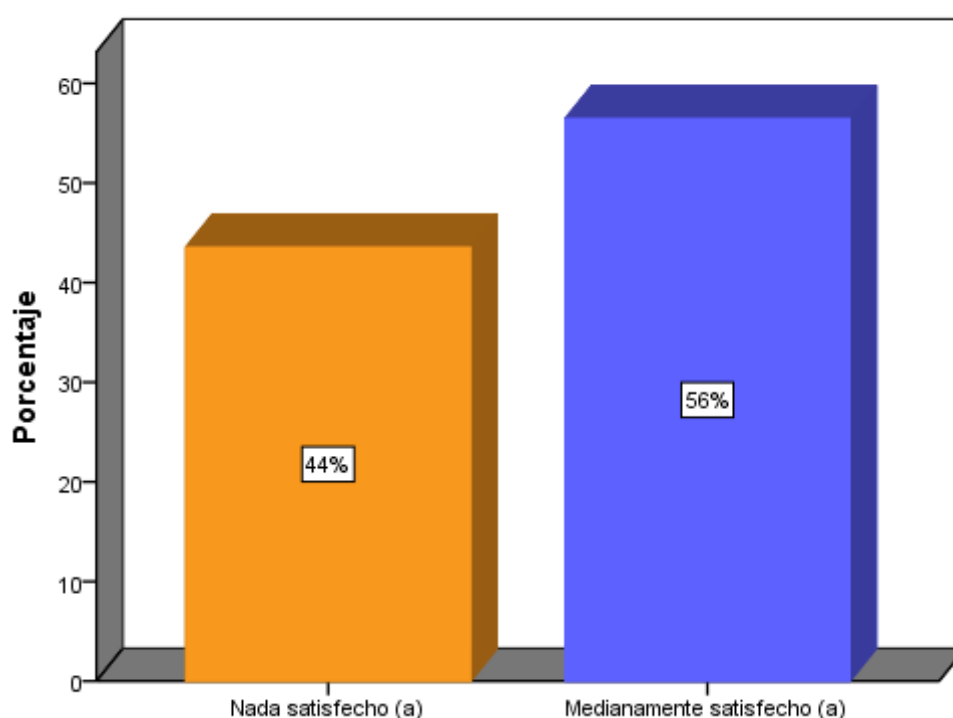


Figura 9. Nivel de Satisfacción Laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A, según la dimensión clima organizacional

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión clima organizacional, se determinó que el 56% de colaboradores del call center se encuentra medianamente satisfecho y el 44% se encuentra nada satisfecho.

Tabla 13. Nivel de Satisfacción Laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A, según la dimensión condiciones laborales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho (a)	32	52
Medianamente satisfecho (a)	26	42
Satisfecho (a)	4	6
Total	62	100

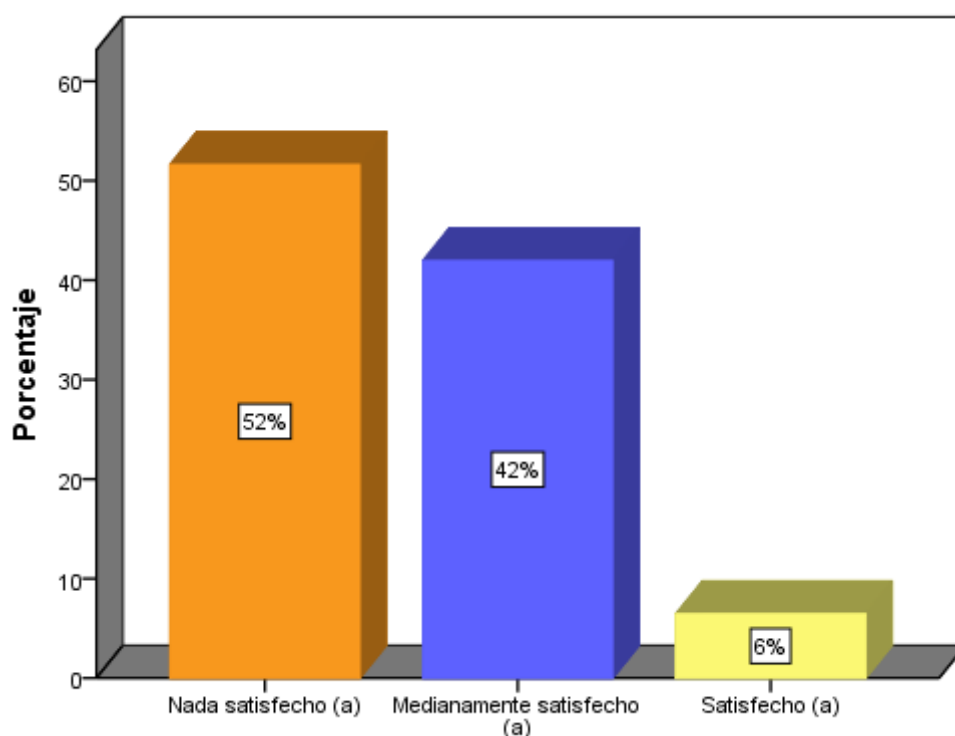


Figura 10. Nivel de Satisfacción Laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A, según la dimensión condiciones laborales

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión condiciones laborales, se determinó que el 52% de colaboradores del call center se encuentra nada satisfecho, seguido del 42% que se encuentra medianamente satisfecho y el 6% que se encuentra satisfecho.

4.3. Procesamiento de los resultados

Para fines del procesamiento de la información recogida, se realizó una base de datos en una tabla de Excel, donde ordenado por dimensiones con sus respectivos ítems, se fue consignando el valor de la respuesta que marcaron los colaboradores. Luego se realizó la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión y se le asignó la escala del baremo al que corresponde tanto las dimensiones como la variable en general.

Luego se traspasó los valores al Programa SPSS 22, donde a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se analizaron los datos tanto sociodemográficos como de la variable, obteniendo finalmente las tablas y figuras, que resumen los resultados encontrados.

A través de las tablas y figuras se aprecian las frecuencias y porcentajes hallados en cada dato analizado, para poder describir características y tendencias de los participantes.

4.4. Discusión de los resultados

En este apartado, se analiza los resultados encontrados en la muestra de estudio, estableciendo la coincidencia o diferencia con las teorías y determinaciones brindadas por otros autores sobre la misma temática de investigación.

Los resultados obtenidos sobre la variable de la presente investigación, determina que el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de call center asciende en un 52% a ser nada satisfecho, seguido del 40% que se encuentra medianamente satisfecho; de

manera que los índices de satisfacción laboral muestran una tendencia negativa. Al respecto, se encuentra diferencia con el estudio de Surichaqui (2017) titulado “*Satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Mossone en Ica, en el año 2017*”, donde se determinó que la satisfacción laboral de los colaboradores asciende en un 56% (14 colaboradores) a ser alta, mientras que en el 32% (8 colaboradores) es media, estableciendo que más de la mitad del personal está altamente satisfecho con su labor y con todos los aspectos que abarcan. Dicha diferencia se atribuye a que el contexto de trabajo en general, así como las condiciones laborales que presentan los colaboradores de call center de la financiera EDPYME son desfavorables y van en contra de su bienestar personal mientras que en la realidad de los colaboradores del Hotel Mossone, el entorno y las condiciones son favorables y cubren sus expectativas.

Por otro lado, al comparar el resultado del presente estudio con la investigación de Marin y Placencia (2017) titulada “*Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*”, se halla parcial coincidencia dado que en dicho caso se encontró que la satisfacción laboral responde al nivel medianamente satisfecho en 56.6%, indicando que existía buena relación entre compañeros y con los jefes, pero mostraron desacuerdo con el sueldo y las funciones sobrecargadas de trabajo. En dicho sentido, la parcial coincidencia se debe a que el segundo lugar en los resultados de satisfacción laboral obtenido por los colaboradores de call center de la financiera EDPYME responde al nivel medianamente satisfechos, siendo así esta tendencia moderada producto de que existen factores que en ambas organizaciones deben mejorar para asegurar la tranquilidad de sus colaboradores.

Los colaboradores de call center de la financiera EDPYME evidenciaron en la dimensión clima organizacional con mayor preponderancia en un 56% estar medianamente satisfechos, este resultado coincide parcialmente con lo obtenido por Toala (2016) en su investigación titulada *“Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Gerencia de Infraestructura Pública del Gobierno Regional de Moquegua, 2015”*, donde concluye que los trabajadores administrativos tienen un buen clima organizacional, debido al buen trato que llevan con sus jefes y al sentirse reconocidos. En cierta medida esta coincidencia se debe a que el clima organizacional esta ponderado por factores positivos que hacen que el colaborador se sienta a gusto con las relaciones y forma de trato que reciben.

Los resultados obtenidos en la dimensión desarrollo profesional, demostrado por colaboradores de call center se ubica en el nivel nada satisfecho en un 55%; dicho hallazgo coincide con el estudio de Malander (2016) en la investigación titulada: *“Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario”*, donde concluye que existe baja satisfacción laboral la cual se debe a la falta de realización personal, mientras que los colaboradores más satisfechos con su tarea son los que con mayor motivación y una buena autorrealización poseen. Al respecto, se establece relación en cuanto a que efectivamente el desarrollo profesional o la autorrealización que implica cosas similares, no se está tomando en cuenta por parte de las organizaciones, evadiendo su responsabilidad de velar por el crecimiento personal de sus colaboradores.

Finalmente, en el presente estudio se obtuvo como resultado en la dimensión condiciones laborales, que el 52% de colaboradores del call center se encuentran nada satisfechos; esto se diferencia de lo obtenido por Peña, Díaz y Carrillo (2015), en su

investigación “*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*”, donde determinaron en cuanto a la satisfacción laboral, que los trabajadores están orgullosos del trabajo que realizan, que los sueldos que perciben son los adecuados y que se les da el reconocimiento debido. Al respecto, se establece similitud, dado que el factor preponderante en las condiciones laborales está regido por el sueldo que perciben.

4.5. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones.

- La satisfacción laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME se encuentra en 52% en un nivel nada satisfecho, debido principalmente a las inadecuadas condiciones laborales y a las pocas oportunidades de desarrollo profesional.

- Las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME presentan en la dimensión desarrollo profesional un nivel nada satisfecho en un 55%, debido a que la empresa no le brinda oportunidades de crecimiento, formación o líneas de carrera como para que puedan cumplir sus deseos de autorrealización.

- Las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME presentan en la dimensión clima organizacional un nivel medianamente satisfecho en un 56%, debido a que en la empresa se manejan relaciones respetuosas y considerablemente favorables.

- Las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME presentan en

la dimensión condiciones laborales un nivel nada satisfecho en un 52%, debido a que la empresa no les ofrece los beneficios necesarios como para encontrar su bienestar personal.

- La mayoría de las y los colaboradores igual a 39% tienen laborando en la empresa entre 4 a 16 meses; evidenciándose de esta manera que el tiempo de permanencia es relativamente corto debido a que no encuentran la satisfacción laboral como para permanecer en el puesto.

4.6. Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas se propone las siguientes recomendaciones en el afán de contribuir a la mejora de la satisfacción laboral.

- El área de bienestar social de la empresa EDPYME debe ejecutar un plan de intervención social para mejorar el nivel de satisfacción laboral de las y los colaboradores de la empresa, a través del desarrollo de talleres y técnicas apropiadas.

- El área de recursos humanos de la empresa EDPYME debe desarrollar programas de formación y capacitación laboral, así como establecer convenios con instituciones reconocidas para que los colaboradores adquieran mayores competencias profesionales.

- Los líderes y jefes de área de la empresa EDPYME deben fortalecer las buenas relaciones hacia sus colaboradores, así como promover buenas relaciones entre los mismos colaboradores, para contar con un buen clima laboral.

- El área de recursos humanos y los directivos de la empresa deben establecer mejoras graduales en las condiciones laborales de las y los colaboradores para asegurar el bienestar de estos y así retener al talento humano con que cuentan.

- El departamento de recursos humanos deben desarrollar una inducción y motivación previa al personal nuevo para que estos se sientan comprometidos con la organización y eviten la rotación y ausentismo laboral.

CAPÍTULO V

PLAN DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

“Programa para fortalecer la satisfacción laboral en las y los colaboradores del área de call center de la financiera Edpyme GMG SERVICIOS PERÚ S.A. Distrito de surco”

5.2. Justificación del programa

Desde los resultados que se obtuvieron en el capítulo cuatro de la investigación realizada donde en modo general se decretó que el nivel de satisfacción laboral es nada satisfecho en un 52 %, se dispone a realizar un programa de intervención social, que mejore el nivel de satisfacción laboral del área de call center de la financiera Edpyme GMG SERVICIOS PERÚ S.A. con la finalidad de fortalecer los niveles de satisfacción y la de los colaboradores en relación a la de satisfacción laboral.

Obtener resultados positivos en una empresa o área sobre el nivel de satisfacción laboral es beneficioso para la organización como para los colaboradores ya que se entiende que están cumpliendo con los objetivos trazados y están trabajando exitosamente. Sin embargo, existen empresas que no le dan la importancia necesaria y solo les importa que los colaboradores cumplan con su trabajo sin brindarles las mejores condiciones, capacitaciones y el respaldo necesario para que trabajen bien, como también, la falta de reconocimiento y sobre todo el crecimiento profesional dentro de su centro laboral donde solo queda en promesas sin cumplirlas con el paso del tiempo.

Es lamentable ver como los colaboradores muestran su mejor esfuerzo y dedicación a la organización donde trabajan y a cambio de ello, solo reciben malos tratos por parte de sus jefes o comentarios de desprecio por no cumplir los objetivos que les trazan llevándolos a causar baja productividad o problemas de apatía con su entorno y en el peor de los casos, renuncian.

Debido a la posición descrita en las diferentes organizaciones o empresas, se generaliza que para mejorar la satisfacción laboral se debe desarrollar talleres y técnicas apropiadas que asegure que el desempeño laboral de los colaboradores es eficiente y se siente a gusto en su puesto de trabajo, desarrollar programas de formación y capacitación laboral para que adquieran competencias profesionales, establecer mejoras graduales en las condiciones laborales para retener el talento humano, entre otros. Por tal motivo, es de suma importancia realizar un programa de intervención que se centre en la mejora de la satisfacción laboral.

El programa se centra en fortalecer dos dimensiones que dieron desfavorables, que funcionaran como determinantes para la mejora de satisfacción laboral en los colaboradores, las cuales son: el desarrollo de capacitaciones para los colaboradores ingresantes nuevos con un mejor programa de bienvenida, fortalecer las buenas relaciones hacia los colaboradores y entre ellos mismos como la relación con sus jefes, mejorar las condiciones laborales de la empresa y la de los colaboradores, brindarles reconocimiento e incentivos a su desempeño laboral. Esperado lograr un cambio favorable y notorio en el personal como en los jefes.

Teniendo como referente de programas de intervención social desarrollados por especialistas del área profesional, comprometidos en la mejora del nivel de satisfacción laboral en colaboradores. Tal es el caso de Pacheco, D. (2018), quien estudio *“Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú, 2017”*, donde se pudo observar que presenta un 53.2 % están moderadamente insatisfechos, lo cual se

evidencio en un poco más de la mitad presenta una moderada insatisfacción, ya que es una aportación muy importante para la satisfacción laboral que sin la realización de dicho programa no se hubiera detectado. Considerando aspectos específicos a trabajar con el personal de la empresa Payless Shoesource para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores. También, tenemos el caso de Huamán, N. (2018), quien estudio *“Satisfacción laboral en Trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del Distrito de la Victoria – 2017”* donde se pudo observar que un 63 % de los colaboradores están insatisfechos con los beneficios laborales y condiciones remunerativas que con la elaboración de su programa revelaron una mejora de satisfacción laboral en sus colaboradores.

El programa de intervención busca motivar a los jefes como al equipo de recursos humanos que forman parte de la financiera Edpyme GMG SERVICIOS PERÚ S.A., que el bienestar de los colaboradores es primero y que el éxito de la organización depende del trabajo en conjunto que desarrollan día a día. Todo se podrá lograr si existe la voluntad de cambio y decisiones correctas para la intervención social.

5.3. Objetivos del Programa

5.3.1. Objetivo general

- Fortalecer el nivel de satisfacción laboral en las y los colaboradores del área de call center de la financiera Edpyme GMG SERVICIOS PERÚ S.A., distrito de Surco.

5.3.2. Objetivos específicos

- Realizar inducciones con un mejor cronograma de bienvenida a los trabajadores ingresantes para que conozcan más a fondo la cultura organizacional de la financiera así estén comprometidos y ejerzan sus labores con más eficiencia.

- Organizar a los colaboradores charlas motivacionales y de integración grupal, para mejorar el perfil profesional, desempeño y la relación con sus jefes de trabajo.

- Cambiar y diseñar nuevos ambientes en las instalaciones del área de call center para que los trabajadores tengan mejores condiciones laborales y se sientan cómodos laborando.

- Poner en orden la comunicación eficaz entre el área de recursos humanos y los jefes del área de call center de la financiera, para reconocer y premiar a los colaboradores con mejor desempeño laboral cada periodo mensual.

5.4. Sector al que se dirige

El programa propuesto está dirigido a las y los colaboradores del área del call center de la financiera Edpyme GMG SERVICIOS PERÚ S.A., las cuales son 62 colaboradores de esta organización.

5.5. Metodología de la intervención

La metodología del programa de intervención, es de carácter participativo, en la que todo el equipo multidisciplinario de área de call de la financiera será participe, con un enfoque

sistemático que se basara en brindar soluciones a los problemas con acciones adecuadas y eficaces.

Utilizando como herramienta primordial las charlas, capacitaciones y talleres que se harán de manera consecutivas semanalmente teniendo en cuenta un control de asistencia a las capacitaciones, grupos equitativos según las funciones que tienen en la financiera.

Dicho programa de intervención se basa en el modelo sistémico de Juan Viscarret Garro (2007) este modelo permite analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias para la acción del trabajo social. El modelo se rige por diferentes enfoques como: el concepto principal que se hace referencia al modelo, naturaleza de la intervención, naturaleza de la relación significativa del trabajo social y el individuo que apoyara y por último la manera como se observa en el modelo al individuo que vive el problema o que lo sufre. Dentro del programa de intervención se está tomando en cuenta los datos que obtuvimos en el trabajo de investigación propuesto que lleva el nombre de niveles de satisfacción laboral en las y los colaboradores del Área de call center de la financiera EDPYME GMG SERIVICIOS PERÚ S.A, distrito de Surco. La encuesta que se realizó a los colaboradores sirvió para recolectar información de dicha problemática.

El programa de intervención es de tipo de intervención directa, que quiere decir que necesita del contacto directo y personal con los participantes ya sea en forma de entrevista, visita domiciliaria o reunión de grupo, esto es para una acción de acompañamiento en la que el trabajador social y los participantes van a trabajar en conjunto para la resolver el problema y por último la técnica a utilizar será la técnica grupal.

ACTIVIDAD 1º: Cronograma de bienvenida al personal ingresante.

- a) Nombre: “Bienvenidos al mundo de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A”
- b) Objetivo: Realizar inducciones con un mejor cronograma de bienvenida a los trabajadores ingresantes para que conozcan más a fondo la cultura organizacional de la financiera así estén comprometidos y ejerzan sus labores con más eficiencia.
- c) Acciones a desarrollar:
- Enviar a cada colaborador una invitación colorida por correo electrónico a su inducción de bienvenida para generar buenas expectativas en su ingreso a la organización.
 - El día de la inducción, la apertura y bienvenida se dará con un video alusivo a la empresa con sus logros desde sus inicios.
 - El capacitador, empezara su cronograma de inducción en el siguiente orden:
 - * Historia de la organización y crecimiento a nivel mundial.
 - *Inducción de Seguridad y salud en el trabajo.
 - *Break.
 - *Inducción por parte del área de Bienestar Social.
 - *Inducción por parte del área de compensaciones.
 - *Almuerzo.
 - *Pausas activas
 - *Inducción por parte del jefe de call center
 - *Explicación de la cultura organizacional de la empresa
 - *Trabajo grupal (globos)
 - *Conclusiones grupales y compromiso del inicio en la empresa.

*Entrega de presente de bienvenida

d) Materiales:

- Equipo multimedia
- Papelografos
- Plumones
- Obsequios de bienvenida
- Sillas
- Hojas de colores

e) Recurso Humano:

- 1 Capacitador
- 1 Asistente Social
- 1 Contador
- 1 ing. ambiental
- Personal ingresante nuevo

ACTIVIDAD 2º: Charla motivacional y de integración grupal

a) Nombre: “Una versión mejorada de mi”

b) Objetivo: Organizar a los colaboradores charlas motivacionales y de integración grupal, para mejorar el perfil profesional, desempeño y la relación con sus jefes de trabajo.

c) Acciones a desarrollar:

- Cada área tendrá un día respectivo de charla, un área de call por día con sus respectivos jefes y colaboradores.
- El capacitador empezara a exponer los temas designados , 100% Vivencial y participativo:

*Proyecto de vida

*Habilidades blandas

*Liderazgo

*Break

*Motivación

* Toma de decisiones –Comunicación efectiva

*Dinámicas de integración grupal – trabajo en equipo

*Coaching profesional

- La Trabajadora Social pedirá sugerencias a los participantes para que realicen otras propuestas de mejora y los anotara en un paleógrafo.
- Los trabajadores y jefes, luego de escuchar la charla formaran grupos al azar y debatirán cual fue el tema que más les llamo la atención y porque, luego, tendrán que exponer sobre un tema en común que a todos les gusto y saldrán al frente a exponerlo con un socio drama de 2 a 3 minutos.
- Colocaran paleógrafos alrededor de la sala donde irán llenando la importancia y conclusiones de la charla en general del día y personalmente harán un compromiso personal en frente de todos.

d) Materiales:

- Paleógrafo
- Hojas de colores
- Limpiatipo
- Plumones
- Sillas

e) Recursos humanos:

- 1 capacitador

- 1 trabajadora social
- Participantes y jefes de área

ACTIVIDAD 3: Mejorando mi lugar de trabajo

- a) Nombre: “Mi nueva casita de trabajo”
- b) Objetivo: Cambiar y diseñar nuevos ambientes en las instalaciones del área de call center para que los trabajadores tengan mejores condiciones laborales y se sientan cómodos laborando.
- c) Acciones a desarrollar:
 - Previo monitoreo al área de call center :
 - Cambiar los colores de las paredes con tonos más cálidos, naranjas, colores pasteles.
 - Colocar en las paredes imágenes motivadoras con mensajes alusivos al esfuerzo y dedicación por el trabajo.
 - Cambiar de lugares los escritorios y ejecutar un cambio de posición de los colaboradores cada quincena para no caer en la rutina.
 - Colocar sillas ergonómicas para todos.
 - Colocar pequeñas mesetas en los espacios libres con mesitas, periódicos y revistas donde los colaboradores podrán observarlos en sus ratos de descanso y actualizarse en política, actualidad, economía entre otros.
 - Colocar un periódico mural para brindar información de actualidad, saludos de cumpleaños, progreso mensual de los colaboradores, entre otros anuncios de real importancia para ellos.
 - Colocar el aire acondicionado en una temperatura adecuada para no generar molestia ni enfermedades a los colaboradores.

d) Materiales:

- Pinturas de color a elegir
- Maseta
- Mesitas centro
- Periódicos, revistas
- Mural de madera
- Hojas de colores
- Hojas bond
- Impresora

e) Recursos humanos:

- Maestro de obras
- Diseñador
- Trabajadora social

ACTIVIDAD 4º: Mejorando nuestra comunicación

- a) Nombre: “Mejorar la comunicación eficaz entre el área de recursos humanos y call center”
- b) Objetivo: Poner en orden la comunicación eficaz entre el área de recursos humanos y los jefes del área de call center de la financiera, para reconocer y premiar a los colaboradores con mejor desempeño laboral cada periodo mensual.
- c) Accione a desarrollar:
- Realizar una reunión semanal con los encargados del área de recursos humanos y jefes del área de call center para mantener actualizado los datos de logros de los colaboradores en cuanto al ranking de comisiones.

- Hacerles ver por medio de las pantallas multimedia su progreso de comisiones diarias.
- Brindar a los colaboradores reuniones de motivación para que sus ventas o atenciones al público usuario sea mejor por parte del área de recursos humanos y sus jefes.
- Reunir mensualmente a los colaboradores del call center para reconocer el esfuerzo y dedicaciones de su desempeño mensual premiando a los 5 primeros puestos con un diploma y vale de consumo, también, agradecer a los colaboradores nuevos con un diploma que están aprendiendo y brindando su mejor esfuerzo.
- Elegir entre todos los colaboradores al empleado del mes y brindarle una tarde libre por su esfuerzo.
- Brindar vales de descuentos a los colaboradores que han superado su meta mensual de comisiones previa evaluación de su jefe de área.

d) Materiales:

- Diplomas
- Vales de consumo y descuentos
- Sillas
- Parlante
- Bocaditos
- Equipo multimedia

e) Recursos Humanos:

- Encargados de Recursos Humanos
- Jefes del área de Call Center
- Colaboradores

Tabla 14. Cronograma de las Actividades del programa de intervención

	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE			
ACTIVIDADES	Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Bienvenidos al mundo de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A												
Una versión mejorada de mi												
Mi nueva casita de trabajo												
Mejorar la comunicación eficaz entre el área de recursos humanos y call center												

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa del sector privado. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>
- Atalaya, M (1999, 5 de setiembre). *Satisfacción laboral y productividad*. [Web log post] Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*. Vol. 25, Núm. 02
- Bustamante, M & Anticona, D (2018). *Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Lima. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13259/Anticon%20Jicaro%20Diana%20Victoria%20-%20Bustamante%20Rodriguez%20Manuel%20Ilich.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, P, Pecino, V., & Mañas, M. (2016). Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: un estudio de mediación multinivel. *Revista de psicología PUCP de Perú*, Vol. 34, Núm. 02.
- Flores, R., Abreu, J. y Badii, M. (2008). Dena: International Journal of Good Conscience, Mexico. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)
- García, M. (2017). *El grado de satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de baja complejidad Vitarte, 2017*. (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16042/Garc%C3%ADa_PME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetabajodeinvestigacion.pdf
- Huamanchumo, L. (2016). *Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución Educativa Nacional de Trujillo*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1975/1/RE_PSICO_LUCIANA.HUAMANCHUMO_ESTRES.LABORAL.DOCENTES_DATOS.pdf
- INEI (2015). Desarrollo personal y profesional de maestras de educación primaria: Aportes de la orientación. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, Vol. 15, Núm. 1. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44733027029.pdf>
- Lacayo, J. (2017). *Los factores de determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala*. (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>
- Malandar, N. (2016). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario*. (Tesis de Pregrado). Instituto Superior Adventista de Misiones, Misiones, Argentina. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000300177
- Marchant, L. (2002). *Estudio descriptivo de la influencia del clima organizacional sobre las personas y su trabajo en empresas medianas de la V región*. (Tesis de magíster). de Valparaíso, Chile. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007/a/223/jam.htm>

- Marin, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Lugar de publicación: Página scielo Perú, Vol.17, Num.4, p. 42-52 Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2017000400008&script=sci_abstract
- Nieves, I. (2013) *Desarrollo Profesional y puesto de trabajo*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Carabobo, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/2190/219030140007/>
- Peña, M., Díaz, G., Carrillo, A., (2015). Relación del clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una empresa familiar. *Revista Internacional Administración & Finanzas de México*, Vol. 8, Núm. 1.
- Reyes, A. (2016) *Condiciones Laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas – Oficina Zonal Tarapoto, año 2016*. (Tesis de Postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salinas, E. (2018) *Satisfacción Laboral en trabajadores(as) del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra*. (Tesis de Pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3007/TRAB.SUF.PRO_F_ESMERALDA%20ANTONIETA%20SALINAS%20RAM%C3%8DREZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Solana, S., Alicia, O. (2016). *Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla*. (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica Argentina - Universidad Nacional de Rosario Argentina, Argentina. Recuperado de <http://alternativas.me/23-numero-34-febrero-julio-2016/116-satisfaccion-laboral-generica-propiedades-psicometricas-de-una-escala-para-medirla>
- Solano, L. (2015) *Rendimiento académico de los estudiantes de secundaria obligatoria y su relación con las aptitudes mentales y las actitudes ante el estudio*. (Tesis Doctoral), Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Soto, A. y González, S (2018). *Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de servicios sociales de atención a la infancia*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Granada, España. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/15087>
- Surichaqui, L. (2017), *Satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Mossone en Ica, en el año 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6992/Surichaqui%20-%20IL..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toala, G. (2016) *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Gerencia de Infraestructura Pública del Gobierno Regional de Moquegua, 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20337/toala_fg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarro, M. (2018) *Equidad de Género percibida por las colaboradoras de Sociedad Anónima Papelsa, área de producción – Planta Huachipa en el periodo 2018* (Tesis de Pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3601/008594_%20Trab._Suf.Prof._Navarro%20Benites%20Melkie%20Rosario%20del%20Pilar.pdf?sequence=2&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. en el distrito de Surco?	Determinar el nivel de satisfacción laboral en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. en el distrito de Surco	La investigación es de tipo descriptivo, con un diseño No experimental de corte transversal y con un enfoque cuantitativo.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según el factor desarrollo profesional, en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. en el distrito de Surco? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según el factor clima laboral, en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERU S.A. en el distrito de Surco? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según el factor condiciones laborales, en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A en el distrito de Surco? 	<p>Conocer el nivel de satisfacción laboral, según el factor desarrollo profesional, en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A en el distrito de Surco.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral, según el factor clima organizacional, en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. en el distrito de Surco.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción laboral, según el factor condiciones laborales, en las y los colaboradores del área de call center de la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A. en el distrito de Surco.</p>	<p>La población de estudio está conformada por 62 colaboradores del área de call center, que van de manera regular a trabajar en la financiera EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A, Distrito de Surco</p> <p style="text-align: center;">N = 62 colaboradores</p> <p>El tamaño de la muestra censal está constituido por la totalidad de la población, es decir los 62 colaboradores del área de call center que asume al universo como muestra de estudio.</p>

ANEXO 2. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

AREA: _____ TIEMPO EN LA EMPRESA: _____

SEXO: M ☐ F ☐

EDAD: _____

Nº	DIMENSIONES / ítems	NADA SATISFECHO (1)	MEDIANAMENTE SATISFECHO (2)	SATISFECHO (3)
	DIMENSIÓN 1			
1	¿Se siente satisfecho con su actual puesto de trabajo?			
2	¿Se siente satisfecho (a) con algún ascenso laboral alcanzado?			
3	¿Se siente satisfecho (a) con las capacitaciones organizadas por la empresa, relacionadas a su función laboral?			
4	¿Se siente satisfecho con la información recibida para desempeñar correctamente su trabajo?			
5	¿Se siente satisfecho (a) con su desarrollo profesional en la financiera EDPYME SERVICIOS PERU S.A?			
6	¿Se siente con las habilidades que desarrollas en tu trabajo?			
	DIMENSIÓN 2			
7	¿Se siente satisfecho (a) con algún tipo de reconocimiento recibido por su desempeño laboral?			
8	¿Se siente satisfecho(a) de tomar parte de las decisiones de la empresa?			
9	¿Se siente satisfecho con la política de incentivos y reconocimiento de la empresa?			
10	¿Se siente satisfecho (a) con el trato que recibe de sus jefes (as)?			
11	¿Se siente satisfecho con la política de dialogo con sus jefes?			
12	¿Se siente satisfecho (a) con el trato recibido por parte de sus compañeros (as)?			
13	¿Se siente satisfecho (a) con el ambiente laboral de la empresa?			
14	¿Se siente satisfecho (a) con la comunicación laboral?			
15	¿Se siente satisfecho (a) de tomar parte de las decisiones de la empresa?			
	DIMENSIÓN 3			
16	¿Se siente satisfecho (a) con la remuneración que recibe?			
17	¿Se siente satisfecho con la remuneración en función a cubrir tus necesidades personales y familiares?			
18	¿Se siente satisfecho (a) con los incentivos que recibes?			
19	¿Se siente satisfecho (a) con el espacio disponible para realizar sus funciones laborales?			
20	¿Se siente satisfecho (a) con el espacio disponible para almorzar?			
21	¿Se siente satisfecho (a) con los descansos dentro de la jornada laboral?			

ANEXO 3. CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA FINANCIERA EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A



Lima, Febrero del 2019

Carta N° 178-2019- DEPTS

Señor

RAMIRO GÓMEZ SALAS

DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la señorita **Maria Kristell Gosalvez Mestanza**, bachiller de la carrera Profesional de Trabajo Social, identificada con código **70044593**, tiene el permiso de realizar la muestra representativa de investigación en la empresa **EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A.**, para optar el Título Profesional de Licenciada de Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención.

Atentamente,

Ana María Chapilliquen Huiman
Gerencia Desarrollo Organizacional

ANEXO 4. CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL PRIMER EXPERTO



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
ROJAS ESPINOZA ANABEL	DOCENTE UNIVERSITARIA	Cuestionario de Satisfacción Laboral	Maria Kristell Gosalvez Mestanza.

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 - 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				90%
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				95%
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				95%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				90%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				95%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				95%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				95%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				90%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	93%
Lima, de MARZO del 2019	DNI: 40911947 Teléfono: 96888463
Lugar: LIMA	Firma:

Mg. Anabel Rojas Espinoza
Especialista en Metodología
de Investigación

ANEXO 5. FICHA DEL INSTRUMENTO DEL PRIMER EXPERTO



FICHA DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se siente satisfecho con su actual puesto de trabajo?	X		X		X		
2	¿Se siente satisfecho (a) con algún ascenso laboral alcanzado?	X		X		X		
3	¿Se siente satisfecho (a) con las capacitaciones organizadas por la empresa, relacionadas a su función laboral?	X		X		X		
4	¿Se siente satisfecho con la información recibida para desempeñar correctamente su trabajo?	X		X		X		
5	¿Se siente satisfecho (a) con su desarrollo profesional en la financiera EDPYME SERVICIOS PERU S.A?	X		X		X		
6	¿Se siente satisfecho con las habilidades que desarrolla en tu trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se siente satisfecho (a) con algún tipo de reconocimiento recibido por su desempeño laboral?	X		X		X		
8	¿Se siente satisfecho(a) de tomar parte de las decisiones de la empresa?	X		X		X		
9	¿Se siente satisfecho con la política de incentivos y reconocimiento de la empresa?	X		X		X		
10	¿Se siente satisfecho (a) con el trato que recibe de sus jefes (as)?	X		X		X		
11	¿Se siente satisfecho con la política de diálogo con sus jefes?	X		X		X		
12	¿Se siente satisfecho (a) con el trato recibido por parte de sus compañeros (as)?	X		X		X		
13	¿Se siente satisfecho (a) con el ambiente laboral de la empresa?	X		X		X		
14	¿Se siente satisfecho (a) con la comunicación laboral?	X		X		X		
15	¿Se siente satisfecho (a) de tomar parte de las decisiones de la empresa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Se siente satisfecho (a) con la remuneración que recibe?	X		X		X		
17	¿Se siente satisfecho con la remuneración en función a cubrir sus necesidades personales y familiares?	X		X		X		
18	¿Se siente satisfecho (a) con los incentivos que recibe?	X		X		X		
19	¿Se siente satisfecho (a) con el espacio disponible para realizar sus funciones laborales?	X		X		X		
20	¿Se siente satisfecho (a) con el espacio disponible para almorzar?	X		X		X		
21	¿Se siente satisfecho (a) con los descansos dentro de la jornada laboral?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE Y ADECUADO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: ANABEL ROJAS ESPINOSA DNI: 40911947

Lima, 15 de Marzo del 2019.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Anabel Rojas Espinosa
Especialista en Metodología de Investigación

Firma del Experto Informante.

ANEXO 6. CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL SEGUNDO EXPERTO



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Carnacho Henrique More Amelia	Directorio del Departamento de TS - UNFV	Cuestionario de Satisfacción Laboral	Maria Kristell Gosalvez Mestanza

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 - 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				95%
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				95%
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				94%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				98%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				94%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				94%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				95%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				95%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 95%	
Lima, 23 de Marzo del 2019	DNI: 06157191
Lugar: Lima	Firma:



ANEXO 7. FICHA DE INSTRUMENTO DEL SEGUNDO EXPERTO



FICHA DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se siente satisfecho con su actual puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Se siente satisfecho (a) con algún ascenso laboral alcanzado?	✓		✓		✓		
3	¿Se siente satisfecho (a) con las capacitaciones organizadas por la empresa, relacionadas a su función laboral?	✓		✓		✓		
4	¿Se siente satisfecho con la información recibida para desempeñar correctamente su trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿Se siente satisfecho (a) con su desarrollo profesional en la financiera EDPYME SERVICIOS PERU S.A?	✓		✓		✓		
6	¿Se siente satisfecho con las habilidades que desarrollas en tu trabajo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se siente satisfecho (a) con algún tipo de reconocimiento recibido por su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
8	¿Se siente satisfecho(a) de tomar parte de las decisiones de la empresa?	✓		✓		✓		
9	¿Se siente satisfecho con la política de incentivos y reconocimiento de la empresa?	✓		✓		✓		
10	¿Se siente satisfecho (a) con el trato que recibe de sus jefes (as)?	✓		✓		✓		
11	¿Se siente satisfecho con la política de dialogo con sus jefes?	✓		✓		✓		
12	¿Se siente satisfecho (a) con el trato recibido por parte de sus compañeros (as)?	✓		✓		✓		
13	¿Se siente satisfecho (a) con el ambiente laboral de la empresa?	✓		✓		✓		
14	¿Se siente satisfecho (a) con la comunicación laboral?	✓		✓		✓		
15	¿Se siente satisfecho (a) de tomar parte de las decisiones de la empresa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Se siente satisfecho (a) con la remuneración que recibe?	✓		✓		✓		
17	¿Se siente satisfecho con la remuneración en función a cubrir tus necesidades personales y familiares?	✓		✓		✓		
18	¿Se siente satisfecho (a) con los incentivos que recibes?	✓		✓		✓		
19	¿Se siente satisfecho (a) con el espacio disponible para realizar sus funciones laborales?	✓		✓		✓		
20	¿Se siente satisfecho (a) con el espacio disponible para almorzar?	✓		✓		✓		
21	¿Se siente satisfecho (a) con los descansos dentro de la jornada laboral?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Todo bien.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Camacho Manrique Nora Amalia DNI: 06157191

Lima, 29 de Marzo del 2019.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.



ANEXO 8. CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL TERCER EXPERTO



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
MARY L. HURTADO ZAPANA	TRABAJADORA SOCIAL - HOSPITAL MILITAR	Cuestionario de Satisfacción Laboral	Maria Kristell Gosalvez Mestanza

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 – 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				85%
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				85%
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				90%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				85%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				90%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				90%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				90%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				85%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	88%
Lima... de... 15... del... MARZO	DNI: 08570838 Teléfono: 966116138
Lugar: Magdalena	Firma: MARY L. HURTADO ZAPANA

Mary L. Hurtado Zapana
Trabajadora Social
CTSP: 4754

ANEXO 9. FICHA DE INSTRUMENTO DEL TERCER EXPERTO



FICHA DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ²		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿Se siente satisfecho con su actual puesto de trabajo?	X		X		X		
2	¿Se siente satisfecho (a) con algún ascenso laboral alcanzado?	X		X		X		
3	¿Se siente satisfecho (a) con las capacitaciones organizadas por la empresa, relacionadas a su función laboral?	X		X		X		
4	¿Se siente satisfecho con la información recibida para desempeñar correctamente su trabajo?	X		X		X		
5	¿Se siente satisfecho (a) con su desarrollo profesional en la financiera EDPYME SERVICIOS PERU S.A?	X		X		X		
6	¿Se siente satisfecho con las habilidades que desarrollas en tu trabajo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
7	¿Se siente satisfecho (a) con algún tipo de reconocimiento recibido por su desempeño laboral?	X		X		X		
8	¿Se siente satisfecho(a) de tomar parte de las decisiones de la empresa?	X		X		X		
9	¿Se siente satisfecho con la política de incentivos y reconocimiento de la empresa?	X		X		X		
10	¿Se siente satisfecho (a) con el trato que recibe de sus jefes (as)?	X		X		X		
11	¿Se siente satisfecho con la política de dialogo con sus jefes?	X		X		X		
12	¿Se siente satisfecho (a) con el trato recibido por parte de sus compañeros (as)?	X		X		X		
13	¿Se siente satisfecho (a) con el ambiente laboral de la empresa?	X		X		X		
14	¿Se siente satisfecho (a) con la comunicación laboral?	X		X		X		
15	¿Se siente satisfecho (a) de tomar parte de las decisiones de la empresa?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
16	¿Se siente satisfecho (a) con la remuneración que recibe?	X		X		X		
17	¿Se siente satisfecho con la remuneración en función a cubrir tus necesidades personales y familiares?	X		X		X		
18	¿Se siente satisfecho (a) con los incentivos que recibes?	X		X		X		
19	¿Se siente satisfecho (a) con el espacio disponible para realizar sus funciones laborales?	X		X		X		
20	¿Se siente satisfecho (a) con el espacio disponible para almorzar?	X		X		X		
21	¿Se siente satisfecho (a) con los descansos dentro de la jornada laboral?	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente y Adecuado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. (Mg.) MARY L. HURTADO ZAPANA

DNI: 08570838

Lima, 15 de Marzo del 2019.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

HOSPITAL MILITAR CENTRAL EJERCITO DEL PERU

Mary L. Hurtado Zapana
Jueza Social
Firma del Experto Informante.

ANEXO 10: FOTOGRAFIAS DE LA MUESTRA

