



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE ZARUMILLA - TUMBES, 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGIA

AUTORA:

BACH. CATHERINE ISABEL REQUEJO BODERO

ASESOR:

MGTR. GUILLERMO ZETA RODRIGUEZ

TUMBES- PERÚ

2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA – TUMBES, 2018.**

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Elizabeth Bravo Barreto
Presidente

Mgtr. Carlos Alberto Coronado Zapata
Secretario

Mgtr. Olivares Ayala Luis Antonio
Miembro

Mgtr. Guillermo Zeta Rodríguez
DTI
AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi padre, por todos estos años a nuestro lado por el amor que nos ha dado y nos sigue brindando, por su apoyo permanente e

incondicional, por el sacrificio día a día por todos nosotros, por su constancia y a pesar de sus días difíciles y de nuestros errores siempre está a nuestro lado; a mi hijo por darme las fuerzas para seguir adelante en mi vida laboral y profesional.

DEDICATORIA

A mi Dios, por la vida y por guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar con los problemas que se presentaban. Brindarme la oportunidad de poder realizar esta investigación bajo su guía, misericordia y bendición.

A mis padres:

Alina y Pedro por su amor incondicional, y su apoyo constante de hoy y siempre.

RESUMEN

El presente estudio está orientado a resolver el siguiente problema de investigación: cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial De Zarumilla – Tumbes, 2018. El objetivo general de dicha investigación fue: determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla – Tumbes, 2018. El tipo de investigación es cuantitativo con diseño descriptivo, la población muestral estuvo constituida por 113 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Para la recolección de datos se aplicó el instrumento: Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG (2013). El análisis y procesamiento de datos se realizaron en el programa SPSS, versión 22, y el programa Excel 2010, obteniéndose medidas de estadísticas descriptivas cuyos resultados encontrados son: el 38.5% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla se ubica en un nivel parcial satisfacción.

Concluyendo que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla se encuentran parcialmente satisfacción.

Palabra claves: Satisfacción laboral, trabajadores

ABSTRACT

The present study was oriented to solve the following research problem: what is the level of job satisfaction in the workers of the Provincial Municipality of Zarumilla - Tumbes, 2018 The general objective of this investigation was: to determine the level of job satisfaction of the workers of the Provincial Municipality of Zarumilla - Tumbes, 2018. The type of research is quantitative with descriptive design, the sample population was constituted by 113 workers of the Provincial Municipality de Zarumilla, For the data collection the instrument was applied: job satisfaction scale - SL-ARG (2013). The analysis and data processing were performed in the SPSS program, version 22, and the Excel 2010 program, obtaining descriptive statistics measures whose results are found: 38.5% of the workers of the Provincial Municipality of Zarumilla is located at a partial level satisfaction.

Concluding that the workers of the Provincial Municipality of Zarumilla are partially satisfied.

Keyword: Labor satisfaction, workers

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	5
DEDICATORIA	6
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CONTENIDO	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Bases teóricas.....	25
III. HIPÓTESIS	62
IV. METODOLOGÍA	62
4.1 Diseño de la investigación.....	62
4.2 Tipo y nivel de investigación	62
4.3 Población y muestra:	63
4.4 Definición y Operalización de variable	63
4.5 Técnica e instrumento de investigación	79
4.6 Matriz de consistencia	85
4.7 Principios éticos.....	86
V. RESULTADOS.....	87
5.1 Resultados	87
5.2 Análisis de resultados	93
VI. CONCLUSIONES	96
VII. RECOMENDACIONES.....	96
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
ANEXOS.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable	78
Tabla 2 Opción de respuesta del nivel de satisfacción	81
Tabla 3: Niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla – tumbes, 2018.	85
Tabla 4 Niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla – tumbes, 2018.	87
Tabla 5 Nivel de satisfacción laboral según el sexo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla – tumbes, 2018.	89
Tabla 6 Nivel de satisfacción laboral según la edad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla– tumbes, 2018.	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Escala de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla	87
Figura 2 Nivel de satisfacción laboral según el sexo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla	89
Figura 3 Nivel de satisfacción laboral según la edad en los 91 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla	

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación deriva líneas de investigación: variables psicológicas. Podemos decir que lo principal en una organización es que sus trabajadores tengan un nivel alto de satisfacción laboral, y de esta manera puedan aumentar su rendimiento. La satisfacción laboral es el grado de placer o gusto que tiene una persona su trabajo, y que ello aumenta cuando la actitud hacia ciertos factores como el puesto en sí, el reconocimiento y la oportunidad para mejorar; son positivos. Los Municipios del Perú, presentan deficiencias de coordinación, capacitación e implementación en su gestión, a raíz de la corrupción interna, deterioro en instalaciones y equipos. Generando así, la insatisfacción del funcionario público, y por ende la insatisfacción del poblador. En relación a todo lo descrito con anterioridad se consideró importante la realización de la investigación, planteando el siguiente enunciado: ¿cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial De Zarumilla – Tumbes, 2018? Para dar respuesta a ello se planteó el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla – Tumbes, 2018. También planteamos los siguientes objetivos específico 1: Identificar el nivel de satisfacción laboral según el sexo de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla – Tumbes, 2018. 2: Identificar el nivel de satisfacción laboral según la edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla – Tumbes, 2018. La realización de este estudio de investigación se consideró impredecible ya que se ayudó a identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, sino que también, se recopiló y sistematizo los sustentos teóricos, que guiaran a futuras investigaciones proporcionándoles información precisa, veras que amplia y aclaré sus resultados y recomendaciones. A través de los resultados obtenidos

se pretende contribuir a la mejor del nivel de los trabajadores. Esta investigación no tuvo hipótesis, Según Hernández (2010) considera que en las investigaciones descriptivas no se formula hipótesis. Se siguió un diseño no experimental, teniendo como población muestral a 113 trabajadores. La escala de “recolección de datos fue la escala de satisfacción laboral – SL- ARG (2013). La información obtenida fue registrada y procesada en una matriz de Microsoft Excel 2010 y en el programa estadístico SPSS versión 22; para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva y la prueba estadística Tau c de Kendal, como tablas de distribución de frecuencia y porcentuales en la que se trabajó con un 99% de confianza y un 1% de margen de error con un valor de $p < 01$. Los resultados más relevantes que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial De Zarumilla – Tumbes, 2018. Los resultados arrojados fueron 38.05% de los trabajadores presenta un nivel parcial de satisfacción laboral en su trabajo que desempeña en la Municipalidad Provincial de Zarumilla – Tumbes, 2018; 23.89% de los trabajadores según el sexo presenta un nivel parcial de satisfacción laboral; 17.70% de los trabajadores según la edad presenta un nivel parcial de satisfacción laboral.

Para concluir decimos que 38.05% de los trabajadores presenta un nivel parcial de satisfacción laboral en su trabajo que desempeña en la Municipalidad Provincial de Zarumilla – Tumbes, 2018; 23.89% de los trabajadores según el sexo presenta un nivel parcial de satisfacción laboral; 17.70% de los trabajadores según la edad presenta un nivel parcial de satisfacción laboral.

Esta investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera: Capitulo I Introducción, II Revisión de la literatura, III Hipótesis, IV Metodología, V Resultados, VI conclusiones, VII recomendaciones y anexos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Calderón (2016) en su investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango” propuso como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, en cada una de las actividades que conforman o realizan en su trabajo, instrumento de recolección de datos el cuestionario, muestra 40 trabajadores, tipo descriptivo y diseño de investigación no experimental y concluye que del total de colaboradores evaluados del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, mediante el test de satisfacción laboral, revelaron que se encuentran satisfechos con su trabajo, puesto que; un 40% demostró estar totalmente satisfechos con su trabajo y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral.

Espaderos (2016) realizó una investigación titulada “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa” propuso como objetivo general determinar si existe relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, instrumento de recolección de datos el cuestionario, muestra 30 trabajadores, tipo descriptivo y diseño De investigación no experimental y concluye que no existe relación entre desempeño y satisfacción laboral, ya que los sujetos evaluados muestran que poseen niveles altos

de las variables y que sin importar una de la otra obtienen resultados positivos personales como para la organización.

Fuentes (2012) realizó una investigación titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango – México” fue un estudio de tipo descriptivo cuyo objetivo fue el establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad y tuvo como población de estudio a 20 trabajadores de la delegación de recursos humanos del organismo judicial, que corresponden al 40 % de la población del centro regional de justicia de Quetzaltenango. Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto de 67 a 100 puntos y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el organismo Judicial es un buen patrono.

Zavala (2014) realizó una investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” propuso como objetivo general la elaboración de un instrumento de medición que abordara el tema de motivación y satisfacción laboral, desarrollando un cuestionario, el cual fue aplicado a 58 colaboradores de la empresa objeto de estudio, situada en México, concluyendo que existe la siguiente tendencia: A mayor ingreso económico, mayor es

la motivación; a mayor tiempo y seguridad laboral (contratos indefinidos), mayor es la satisfacción laboral.

Fuentes (2012) en su estudio denominado “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango – México” fue un estudio de tipo descriptivo cuyo objetivo fue el establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad y tuvo como población de estudio a 20 trabajadores de la delegación de recursos humanos del organismo judicial, que corresponden al 40 % de la población del centro regional de justicia de Quetzaltenango. Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto de 67 a 100 puntos y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono.

D’Aubeterre (2011) realizó una investigación titulada “Bienestar psicológico, fuentes de estrés ocupacional y satisfacción laboral en docentes de educación básica” desarrolló como objetivo general describir el efecto de las fuentes de estrés ocupacional sobre el bienestar psicológico y el efecto modulador de la satisfacción laboral en la relación de ambas, considerando una población de 435 docentes del nivel Básico de Caracas y Miranda, Venezuela, obteniendo como conclusión principal que los niveles de satisfacción en el trabajado están incididas por las condiciones laborales,

beneficios, una correcta remuneración, el cumplimiento de compromisos y las relaciones interpersonales.

Moya (2011) realizó un estudio titulado “Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería” investigación aplicada en un área quirúrgica - Cantabria, España” fue un estudio descriptivo transversal cuyo objetivo principal fue establecer las características sociodemográfica y profesionales de los enfermeros del área quirúrgica del HUMV. Tuvo como población a 91 enfermeros y 4 supervisores. Se obtuvo que el 67.4 % de respuesta con una media de satisfacción de 2.99 (DE 0.41) sobre 5. Las fuentes que generan más satisfacción han resultado ser las relaciones con los compañeros, el propio trabajo y la competencia profesional. Por el contrario, los encuestados se sentían insatisfechos con el reconocimiento, la promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo. Se encuentran diferencias significativas entre el personal fijo de mañana y a turnos, el personal fijo de plantilla y los contratos temporales, y en relación al tiempo trabajado.

Barraza y Ortega (2009) en su estudio titulado “Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes, un primer acercamiento” tuvo como objetivo principal identificar el nivel de satisfacción laboral de los académicos de las instituciones formadoras de docente del estado de Durango-México, con una población de 37 docentes, determinando que en su gran mayoría de docentes encuestados, muestran una significativa insatisfacción en los factores organizacionales de la institución a la que forman parte, sin embargo existe un resultado inverso, cuando se evalúa el factor desempeño, aceptando que el reconocimiento de su labor contribuye a la motivación.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Rodríguez (2017) realizó una investigación titulada “Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016” propuso como objetivo general determinar la relación entre gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016, instrumento de recolección de datos el cuestionario, muestra 108 trabajadores, tipo descriptivo y diseño de investigación no experimental y concluye que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.456 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

García (2015) realizó una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad del distrito de Río Negro, provincia de Satipo 2015” propuso como objetivo general Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad del Distrito de Río Negro, Provincia de Satipo 2015, instrumento de recolección de datos el cuestionario, muestra 20 servidores públicos, tipo descriptivo y diseño de investigación no experimental y concluye que el clima organizacional en los servidores públicos de la Municipalidad de Río Negro no es el adecuado. Mientras, el grado de asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es

adecuado, es decir. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad del Distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2015. Con 9 gl. y $\alpha = 0.05$.

Lomas (2017) realizó una investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017” propuso como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017, instrumento de recolección de datos el cuestionario, muestra 70 trabajadores, tipo descriptivo correlacional y diseño de investigación no experimental y concluye que existe una relación directa; positiva muy alta entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad, debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) Es $0,05$ es decir “0,000; donde la correlación r de Pearson es de 0.944, la cual indica que la variables Satisfacción Laboral influye en la variable Productividad en un 89%. Dichos resultados son provenientes de la muestra, lo cual el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, las cuales repercuten en la productividad de los mismos.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) realizó una investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, Surco. Lima, Perú” el estudio fue no experimental, descriptivo y correlacional con enfoque cuantitativo, su población estuvo conformado por 3 179 con una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada municipalidad. Su objetivo del estudio es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en nuestras municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral

medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

Villarreal (2018), realizó una investigación titulada “Relación Entre Motivación De Logro Y La Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De La Municipalidad Provincial De Tumbes, 2016” se planteó como objetivo determinar la relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016; el estudio es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo- correlacional, con un diseño no experimental transversal. Para el recojo de información se seleccionó en forma aleatoria una muestra de 171, a quienes se le aplicó dos cuestionarios: ML-05 que mide motivación de logro y SL-SPC que mide satisfacción laboral; para análisis de los datos se utilizó el programa SPSS versión 22 y el programa informático Microsoft –Excel 2013. Para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística correlacional de Spearman, encontrando que, SI existe relación significativa entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016. En los resultados se encontró que en la motivación de logro un 63.2% de los trabajadores se ubicaron en un nivel bajo, así mismo en la satisfacción laboral, se encontró que un 48% se ubicó en un nivel promedio de satisfacción laboral.

Mendoza (2016) realizó una investigación titulada “Relación entre clima social familiar Y satisfacción laboral en los trabajadores de la sub-gerencia de salud y medio ambiente de la Municipalidad Distrital de Castilla Piura, 2015” propuso como objetivo general determinar la relación entre el Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral de

los trabajadores de la Sub- Gerencia de Salud y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Castilla. Piura 2015, instrumento de recolección de datos la escala de Clima Social Familiar y la escala de Satisfacción Laboral, muestra 90 trabajadores, tipo cuantitativo y diseño de investigación descriptivo - correlacional y concluye que los resultados indican de la existencia de una correlación significativa, entre el Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral. Lo cual se deduce que ambas variables puestas a prueba son dependientes.

Panta (2015) realizó una investigación titulada “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Marcavelica, 2015” propuso como objetivo general conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcavelica, instrumento de recolección de datos el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989), muestra 40 trabajadores, tipo descriptivo correlacional y diseño de investigación no experimental y concluye que la satisfacción laboral es la conformidad que pueda sentir el trabajador con respecto al entorno de trabajo esta satisfacción laboral se puede dar ya sea dándole al trabajador la remuneración adecuada, justa, el tener buenas relaciones humanas.

Sotomayor (2013) en su investigación titulada “Relación del clima organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012. En Tacna, Perú” obtuvo como resultados la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) realizaron una investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, Surco. Lima, Perú” el estudio fue no experimental, descriptivo y correlacional con enfoque cuantitativo, su población estuvo conformado por 3 179 con una muestra de 2, 126 y 161 trabajadores de cada municipalidad. Su objetivo del estudio es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en nuestras municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

Díaz (2012) en su investigación titulada “Satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012. Chiclayo, Perú” su objetivo fue determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012. Se aplicaron dos instrumentos a 92 trabajadores, la escala de satisfacción laboral de Palma y el Inventario Burnout de Maslach, simultáneamente una encuesta y un consentimiento informado. La investigación arrojó que no existe diferencia entre el personal de ambas instituciones de salud en relación a ambas variables, hallándose niveles regulares de satisfacción laboral en las dos poblaciones y niveles bajos de síndrome de Burnout.

Gomez, Incio y O'donnell (2011) realizaron una investigación que titularon “Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso en estudio” su estudio fue bajo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, además de tipo transversal y su objetivo general es determinar si los niveles de satisfacción laboral de los empleados del área comercial del banco líder tienen alguna relación con las variables demográficas puesto laboral, edad y sexo del empleado. Su población estuvo expresada por 2036 y con una muestra de 312 empleados. En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor de ventas y servicios). A mayor jerarquía laboral, mayores son los niveles de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los puestos laborales son vistos desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguidos por los funcionarios, y debajo de ellos los promotores de venta y asesores de ventas y servicios.

2.1.3. Antecedentes Locales

Villarreal (2018) realizó una investigación titulada “Relación entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016” propuso como objetivo general determinar la relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016, instrumento de recolección de datos el cuestionario ML-05 que mide motivación de logro y SL-SPC que mide satisfacción laboral; para análisis de los datos se utilizó el programa SPSS versión 22 y el programa informático

Microsoft –Excel 2013, muestra 171 trabajadores, tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional y diseño de investigación no experimental y concluye que en la motivación de logro un 63.2% de los trabajadores se ubicaron en un nivel bajo, así mismo en la satisfacción laboral, se encontró que un 48% se ubicó en un nivel promedio de satisfacción laboral

Rojas y Rodriguez (2018) realizo una investigación titulada “Influencia de la cultura institucional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2018” Propuso como objetivo general determinar de qué manera influye de la Cultura Institucional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2018, instrumento de recolección de datos el cuestionario escala de Likert, muestra 36 trabajadores, tipo correlacional transversal y diseño de investigación no experimental y concluye que la investigación posee una influencia directa y positiva entre la variable Cultura institucional y la Satisfacción laboral, con influencia de las dimensiones símbolos, paradigmas, valores y liderazgo, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,550.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral

2.2.1.1. Definición

La psicología es una de las ciencias que más se ha dedicado al problema de la satisfacción. Múltiples teorías, representaciones empíricas y aproximaciones metodológicas han confirmado, desde final del siglo XIX e inicio del XX, La importancia de la dialéctica satisfacción-insatisfacción en la comprensión del

comportamiento humano. Esta dialéctica se ha convertido en el núcleo central de todas las comprensiones psicológicas de la dinámica del comportamiento; (Villarreal 2016. p. 47).

La satisfacción en el trabajo según Robbins y Judge (2009) explican que Es el grado de placer o gusto que tiene una persona con respecto a su trabajo, y que ello aumenta cuando la actitud hacia ciertos factores (como el puesto en sí, el reconocimiento y la oportunidad para mejorar) son positivos (p.43).

Por su parte, Newstrom (2011) define, la satisfacción en el trabajo como un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del colaborador hacia su actividad laboral, (p.39). Es decir, la satisfacción en el campo laboral muestra una sensación de relativo gusto, también disgusto hacia una situación específica. De misma manera Robbins y Judge (2013) detalla que, cuando se habla de las actitudes de los colaboradores, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo respecto a un puesto de trabajo (p.25).

También podemos decir que el concepto Satisfacción Laboral ha sido largamente debatido en la literatura organizacional. En sus inicios de acuerdo a Weiss y Cropanzano (1999) destacaron tres enfoques para describir sus causas, estructura y consecuencias:

- El enfoque del juicio cognitivo, basado en teorías como la teoría de la discrepancia y la teoría del ajuste en el Trabajo.
- El enfoque de las influencias Sociales, que afectan la percepción del trabajador y por consiguiente sus actitudes hacia el trabajo.

- El enfoque de la disposición personal, que singulariza y privilegia el papel de la personalidad y la disposición de las personas a disfrutar más o disfrutar menos de idénticos eventos (p.41).

Las causas de la satisfacción laboral según Weiss y Cropanzano (1999) se imputan en factores socioculturales, en parte de infraestructura y en algunos factores de eventos laborales; donde se miden de la siguiente manera:

La satisfacción en el trabajo determinada por el factor intrínseco y la satisfacción extrínseca como el pago y promociones al trabajador, para determinar dichos factores, se identifica una escala para poder interpretarla. Observando y focalizando sus consecuencias, han interrelacionado distintos aspectos como: (a) índice de rotación de personal (b) compromiso organizacional entre los trabajadores y la empresa (c) evolución del desempeño del personal en la organización. (p.38).

Entonces, se concluye que la satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

García (2010) afirma que “la satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores” (p.63). Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. Según García (2010) El ser humano es único e irrepetible, por lo tanto, “Sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto” (p.28). Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados.

La satisfacción laboral es un tema que muchas organizaciones han tomado de una forma ligera, ya que lo ven como un gasto y no como una inversión en sus colaboradores, el tema es importante ya que si todas las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, los colaboradores tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, gustándole lo que hace y sintiéndose satisfecho de pertenecer a la institución donde labora y así lograr una mayor satisfacción personal.

Compromiso organizacional. Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella. El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos.

Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en

particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos.

Expectativas laborales: Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas

2.2.1.2. Niveles de satisfacción laboral.

A. Satisfacción general: Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo, (Villarreal 2016. p. 47).

B. Satisfacción por facetas: El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables, (Villarreal 2016. p. 47). Además,

el análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción.

Newstrom (2011) menciona, La clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño del a empresa. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, (p.31). Entonces, es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades, asimismo nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños.

2.2.1.3. Implicaciones de la satisfacción laboral

La referida satisfacción laboral es una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, de acuerdo Moré, Carmentate y Junco citado por Abrajan C., Contreras P. y Montoya R., (2009) indica que:

Tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional, entre los fundamentales. Así, el medio laboral está constituido primordialmente por las condiciones laborales, las cuales constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano. (p.82).

Realizando una asociación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo a partir de las características del individuo, según Pozo, Morillejo, Hernández y Martos

citado por Abrajan C., Contreras P. y Montoya R., (2009), distinguieron dos tipos de factores que afectan el grado de satisfacción laboral:

Por un lado, las variables involucradas con las relaciones interpersonales, y, por el otro, los factores de superación. Tales autores concluyen: Las variables ligadas a las “relaciones interpersonales” (conflictos con superiores o compañeros, apoyo social y reciprocidad) han dado origen a una amplia literatura donde se ha evidenciado su papel en la predicción no sólo de la satisfacción laboral y el bienestar general de los empleados, sino también de los resultados organizacionales y el desempeño individual de los trabajadores. La comunicación podría ser incluida dentro de este rubro; Pero también la satisfacción laboral tiene que ver con las emociones. (p.77).

2.2.1.4. Efectos de la satisfacción en el trabajo sobre el desempeño del empleado

Satisfacción y productividad en el trabajador:

Revisión cuidadosa donde la relación demostró que es positiva, y las correlaciones son relativamente bajas. Con esto se quiere decir que no más del 2% de una variación en la producción, puede ser atribuida a la satisfacción del empleado, (Newstrom, 2011, p.46).

Satisfacción y Ausentismo laboral:

Se encuentran negativamente relacionados, pero dicha correlación es atenuada. Suena lógico que los empleados insatisfechos falten más al trabajo, además existen otros factores que poseen un impacto en esta relación y disminuye la correlación que existe entre ambos (Robbins y Judge, 2013, p.48)

Satisfacción y Rotación de puesta:

Las dos dimensiones se relacionan de manera negativa, dicha dimensión es mayor relevante el ausentismo. Según Newstrom (2011) muestra que, La investigación demuestra que un moderador importante en esta relación, es el desempeño del empleado (p.39). Es decir, el colaborador indique un nivel de desempeño superior mostrara que, La satisfacción es menor relevante en el pronóstico de la rotación; esto porque como es lógico si un individuo muestra un alto desempeño, la organización querrá. conservarlo de cualquier manera, ya sea aumentando su sueldo, brindándole recompensas, ascendiéndolo, entre otros (García, 2010, p.69).

2.2.1.5. La importancia de la satisfacción laboral

Sin duda alguna, los trabajadores son el recurso más vital de cualquier organización. Mantener a los empleados satisfechos mejora el desempeño general de la empresa por varias razones:

- **Menores tasas de ausentismo y rotación.** Los trabajadores a los que les agrada su empleo tienen menor probabilidad de renunciar o de faltar al trabajo, lo cual resulta en un ahorro de tiempo y de dinero para el departamento de Recursos Humanos.
- **Mayor productividad.** En general los empleados satisfechos -sin importar su seniority – tienen mejor desempeño que aquellos que no están contentos. De aquí la efectividad de las compañías con una mayor cantidad de empleados felices.

- **Lealtad.** Cuando los empleados sienten que la empresa realmente apoya sus intereses, tienden a trabajar con más ahínco y compromiso. Esto suele denominarse bajo el concepto de comportamiento ciudadano.

2.2.1.6. Mejoría de la satisfacción laboral

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

No siempre es fácil descubrir la causa de la insatisfacción del empleado. Los empleados pueden quedarse o presentar sus agravios acerca de un aspecto del trabajo, cuando en realidad es algo distinto lo que les molesta. Por ejemplo, pueden quejarse acerca de las condiciones de trabajo o la comida en la cafetería cuando el problema en realidad es de una supervisión desconsiderada. Los empleados pueden resistirse a revelar sus quejas reales si temen se ejerzan represalias por sus críticas. Cuando la insatisfacción se encuentra bien extendida entre los empleados, el uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones aunque aún este método puede fracasar si los empleados son muy suspicaces.

El método de la asesoría no directiva es efectivo algunas veces para el manejo de un empleado individual que se encuentra a disgusto respecto a alguna cosa. Aquí es importante descubrir si el empleado está insatisfecho con algún aspecto del trabajo o tiene algún problema personal no relacionado directamente con el empleo. El supervisor debe tratar inicialmente de conseguir que el empleado o la empleada hablen acerca de lo que les está molestando. Debe ser cuidadoso para evitar hacer un diagnóstico o sugerir soluciones en ese momento, puesto que el empleado puede percibir esto como una crítica. En lugar de ello, el supervisor debe animar al empleado para que diagnostique el problema y presente algunas soluciones. Este enfoque no directivo evita que el empleado se ponga a la defensiva, permítete reducir su tensión dejándole hablar de sus problemas, y aumenta su autoestima permitiéndole desarrollar sus propios remedios (Maier, 1975). No obstante, si el problema comprende a otros empleados o la solución requiere de cambio significativos en el puesto, el supervisor puede tomar un papel más activo en planear cómo tratar con el problema después de que el empleado ha tenido una oportunidad de hacer el diagnóstico inicial. Finalmente, es importante recordar que existen ciertas clases de problemas psicológicos en los cuales los supervisores no están entrenados. Cuando sea este el caso, el empleado debe ser referido a un consejero profesional (Wexley y Yuki, 1990).

2.2.1.7. Características determinantes de satisfacción laboral

El estereotipo del colaborador que influye sobre la satisfacción laboral, según Ruiz (2009) refiere que:

El estudio no solo debe ser de material psicológico, asimismo estructural, con la finalidad de fortalecer la organización, donde el mayor interés es analizar la influencia que el estereotipo del colaborador como su edad, género, nivel educacional, antigüedad en el trabajo. Determinan el nivel de satisfacción laboral. Además, sus características de cada persona son asociadas al bienestar laboral, algunas veces no tienen que ser observables por la organización, sino pueden reflejar los valores de los individuos al respecto a su vida laboral. Entonces, las familias, han sido integradas como variables al momento de explicar y analizar la satisfacción Laboral porque de acuerdo a los problemas o nivel de estrés que tengan en su hogar reflejara en trabajo. (p.55).

El estereotipo del colaborador que ejercen predominio sobre la satisfacción Laboral según Ruiz (2009) refiere que:

Para determinar adecuadamente la concepción del termino satisfacción Laboral, no se considera aspectos personales que afecten, como los antes expuestos, sino, tendría que identificarse las características asociadas referentemente al trabajo, las cuales producirán experiencias subjetivas de satisfacción en el ámbito laboral. (p.86). El modelo teórico de Janssen, de Jonge y Bakker (1999) revela cuatro aspectos categóricos en variables que influyen en la característica de la labor del colaborador, como resultados refleja su satisfacción: Características de la tarea (Variedad, autonomía, feedback); Condiciones del trabajo (sobrecarga laboral, condiciones físicas, ambigüedad); relaciones sociales/laborales (apoyo social y participación); y condiciones de empleo (salario, seguridad laboral y oportunidades de promoción) (Ruiz, 2009, p.86)

2.2.1.8. Modelos teóricos que explican la satisfacción en el trabajo

La Teoría de Higiene – Motivacional de Herzberg, 1968, citado por García (2010) menciona que:

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento de logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad). (p.57).

La Teoría del Ajuste en el trabajo de Dawes (1994), citado por Villarreal (2016) refiere que:

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador. (p.64)

La Teoría de la discrepancia de Locke (1968), citado por Villarreal Robbins y Judge (2013) refiere que:

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no

placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales. (p.54).

La Teoría de la satisfacción por facetas de Lawler (1973), citado por Robbins y Judge (2013) refiere que:

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto con lo que su empleador otorga. (p.57).

La Teoría de los eventos situacionales de (Quarstein, McAffe, & Glassman, 1992), citado por Villarreal (2016) refiere que:

En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina). (p.65).

2.2.1.9. Relación entre satisfacción laboral y motivación

La relación que existe entre satisfacción labora y motivación de acuerdo a Campos

(2016) indica que:

El colaborador cuando ingresa a una institución, indirectamente influye en su comportamiento con respecto a la cultura y tradición en la organización donde conllevan deseos, necesidades, anhelos y experiencias que se combinan entre sí y forman su personalidad en su labor, para conformar la expectativa de trabajo. Donde expresa el nivel de relación entre las expectativas que cada empleado genera y las compensaciones que el empleador provee en la institución, es por esto que el nivel de satisfacción laboral influye directamente con la motivación en la organización. (p.65).

Importancia de la satisfacción laboral:

Actualmente, la gestión de recursos humanos tiene como objetivo fundamental conocer qué aspectos de la organización influyen la satisfacción de trabajadores, pues son diversas teorías o investigaciones que plantean que la satisfacción laboral es un factor determinante de la productividad y éxito de las instituciones. Al respecto Chiavenato (2007) plantea que: las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas. Por su parte Pinilla(1982), planteo que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, son quienes producen y rinden más y que por el contrario, aquellos que se sienten mal pagados, mal tratados, sin posibilidades de ascenso o que sus tareas son monótonas, son los que rinden menos. Así mismo Patlán-Perez, Torres y Hernández (2012) plantearon que la importancia de la justicia organizacional provoca múltiples acciones y prácticas organizacionales que son percibidas por los trabajadores como "justas y equitativas" o "injustas e inequitativas", como por ejemplo la asignación de cargas de trabajo, el pago de un salario, promociones equitativas trato digno etc., por lo tanto influirá en el desempeño del personal y en la organización ,

pues determinará el incremento o disminución de la rotación, satisfacción y/o desempeño laboral. Lo expuesto, sustenta la importancia de la satisfacción laboral en el éxito que puedan tener las instituciones. Por lo tanto, instituciones sobre todo las del sector público deben garantizar ambientes motivadores que permitan altos niveles de satisfacción laboral con la finalidad de asegurar resultados exitosos que permitan la prestación de mejores servicios a la comunidad.

Los empleados satisfechos no trabajan por obligación, sino que se esfuerzan día a día por llevar al negocio a otro nivel. Todos los empleados deberían estar apasionados con su trabajo y la pasión solo aparece cuando estos están satisfechos con su trabajo y con su organización en general.

Haz una encuesta para conocer el compromiso de los empleados y trabaja por lograr la retención. La importancia de la satisfacción laboral también radica en que te ayuda a conocer cuáles son esos factores que pueden ser detonantes para que un empleado se vaya de tu compañía.

Las organizaciones necesitan retener empleados talentosos para el crecimiento a largo plazo y alcanzar el éxito deseado. Es esencial para las organizaciones tener personas experimentadas que puedan guiar a las personas que acaban de unirse a tu equipo de trabajo.

2.2.1.10. Manifestaciones de insatisfacción laboral

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes formas, que se pueden catalogar según 2 dimensiones, la primera se refiere a si es una forma constructiva o

destruktiva, mientras que la otra a si se manifiesta en una forma activa o pasiva. Dentro de las posibles conductas según Robbins (1999) tenemos:

Abandono: Que implica salir de la empresa, incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.

Expresión: Es un intento activo y constructivo por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, análisis de problemas con supervisores y algunas formas de actividad sindical.

Lealtad: Es la espera pasiva, pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la empresa frente a las críticas externas y confiar en que la administración “hará lo conveniente”.

Negligencia: Es la actitud pasiva que permite que la situación empeore. Implica ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento de porcentaje de errores. Tanto las conductas de abandono como de negligencia abarcan importantes variables del rendimiento, tales como la productividad, el ausentismo y la rotación, mientras que las de expresión y lealtad contemplan conductas constructivas que permiten a los trabajadores tolerar situaciones desagradables o revivir una situación laboral satisfactoria. (p.77).

2.2.1.11. La satisfacción laboral según la edad del personal

Según Mercedes (2008) menciona que: Los profesionales españoles mayores de 45 son el colectivo que menor satisfacción siente por su trabajo. Concretamente, el 70% de ellos, lo que supone un índice un punto porcentual menos que la cifra registrada durante

el mismo periodo del año anterior y 10 más que la alcanzada durante el mismo periodo de 2014, (p.71). Eso es lo que refleja el estudio Randstad Workmonitor, realizado por Randstad, correspondiente al tercer trimestre de este curso, confeccionado a partir de más de 13.500 encuestas a profesionales ocupados de 34 países.

En el bando contrario García y Gonzales (2005) refiere que se encuentran “los trabajadores menores de 25 años, ya que el 86% de ellos afirma estar satisfecho con su trabajo” (p. 43). Un índice que es hasta 13 puntos porcentuales superior respecto al mismo periodo del año pasado y revela que a menor edad, mayor es el nivel de satisfacción laboral, tendencia que se mantiene en los últimos dos trimestres del año. La tasa de satisfacción laboral entre los menores de 25 años ha aumentado de manera consecutiva desde el segundo trimestre de 2015, sumando ya cinco trimestres al alza y alcanzando el dato más elevado de la serie histórica.

También García (2012), Tras los profesionales más jóvenes, en segunda posición, se encuentra el colectivo de empleados de 25 a 45 años, con el 77% de ellos satisfecho con su trabajo (p. 33). Este índice es el segundo más alto de su historia, tan sólo superado por el del primer trimestre de 2016.

España por Encima de la Media Europea de Satisfacción Laboral, Por último, Randstad (2014) ha analizado el nivel de satisfacción de los trabajadores españoles respecto al resto de países. En este sentido, el estudio elaborado revela que, España, con un 74%, se sitúa un punto porcentual por encima de la media europea (73%), (p. 97). En concreto, el grado de satisfacción profesional registrado en España es similar al de Reino Unido y se sitúa por delante de países como Italia, Bélgica (70%), Alemania y Francia (69%), entre otros.

2.1.1.1. Influencia del género en la satisfacción laboral de los profesionales

En relación al género de los profesionales como determinante en la satisfacción laboral, De la Fuente (2002) afirma, la existencia de una relación preestablecida entre satisfacción laboral y género del trabajador, es decir, la satisfacción en las mujeres es una cualidad innata al género (p.56). En otro intento de explicar esta tendencia de mayor satisfacción en las mujeres que en los hombres, se propuso la posibilidad de que las mujeres pueden presentar unas expectativas menores en relación con su empleo, lo que conlleva que su nivel de satisfacción supere al de los hombres cuyas expectativas hacia el trabajo pueden ser más exigentes y, por consiguiente más difíciles de cumplir(15), quedando patente la existencia de diferencias en función del género, aunque en esta variable también hay disparidad de criterios, debido a : la existencia de estudios que determinan que las mujeres están menos satisfechas que los hombres, aunque ambos sexos se muestran satisfechos en líneas generales, al igual que poseen peor valoración del sistema sanitario y otros estudios en los que el género no influye en la satisfacción laboral (García y Gonzales, 2005, p.57).

2.2.1.12. La satisfacción laboral aumenta con los años: personas de mayor edad son más felices

Según García (2010) indica que, Nueve de cada 10 trabajadores de 50 años o más dicen estar satisfechos con sus empleos, según una encuesta de la Associated Press con el Centro de Estudios de Asuntos Públicos NORC (p.65).

Aunque los estudios de Casana (2015) indican que “personas de todas las edades tienden a reportarse más satisfechas que insatisfechas con su ocupación, los trabajadores de mayor edad siempre se han expresado más contentos que los de menor edad” (p.22). Para quienes no estén satisfechos con sus empleos actuales, esperen que pase un poco de tiempo. La satisfacción laboral fue inequívoca independientemente de sexo, raza, nivel educativo, ideología política y nivel de ingreso.

El sondeo AP-NORC también halló gente de edad avanzada que no está contenta en su lugar de trabajo, que tienen que lidiar con bromas de los compañeros sobre su edad, con la selección de otros para ascensos o aumentos de sueldos, y otras experiencias negativas. Sin embargo, era mayor la cantidad de los que sí estaban satisfechos. Seis de cada 10 dijeron que sus colegas recurren a ellos para pedir consejo, y más de 4 en 10 dicen sentirse más respetados en su lugar de empleo.

Los trabajadores de mayor edad usualmente son trabajadores que ya han ascendido en su organización, han obtenido aumentos de sueldo y han alcanzado posiciones de mayor seguridad laboral, y por ello es lógico pensar que se sienten más satisfechos, dijo Tom Smith, director de la encuesta General Social Survey. "La satisfacción laboral aumenta con los años", expresó Smith, cuyo estudio es realizado cada dos años por NORC en la Universidad de Chicago. "Mientras más edad se tiene, mayores son los beneficios que se reciben en relación con el trabajo".

Al contemplar los 40 años de historia que tiene la GSS, se hace evidente que la proporción de la población que se expresa muy o moderadamente satisfecha con sus empleos va en ascenso a medida que asciende la edad, de poco más de 80% para quienes menos de 30 años, a aproximadamente 92% para los mayores de 65. Smith dice que cuando uno es más joven y recién empieza a trabajar, la gente tiende a estar más insegura sobre su trayectoria profesional y algunos se encuentran atrapados en posiciones que les desagradan. Aunque algunos trabajadores de avanzada edad se quedan en sus puestos por necesidad económica, muchos otros lo hacen porque no se imaginan la idea de renunciar, y realmente se sienten a gusto donde están.

2.2.1.13. La satisfacción laboral en el comportamiento organizacional

Una de las definiciones más aceptadas en la psicología de las organizaciones fue escrita por Edwin Locke en 1969. Según este autor, la satisfacción laboral se puede definir como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”

Es interesante notar que aunque esta definición tiene ya casi cincuenta años, sigue siendo vigente y totalmente relevante. Si extraemos algunas palabras clave de la definición de satisfacción laboral, podremos ver claramente que se trata de un problema con un alto grado de subjetividad: estado emocional, placentero, percepción, sujeto.

El desafío para las empresas se encuentra en traducir esta subjetividad en indicadores más tangibles, con el objetivo último de que los empleados se sientan mejor.

Partiremos de una definición más sencilla para luego complejizar el tema. Podríamos decir que la satisfacción laboral es, fundamentalmente, una actitud hacia el trabajo.

Y como cualquier otra actitud, posee tres componentes básicos: la cognición, el afecto y el comportamiento.

El aspecto cognitivo de la satisfacción en el trabajo refiere a los pensamientos, creencias y opiniones de un empleado respecto a su empleo. El aspecto afectivo se relaciona con sus sentimientos hacia el trabajo. Y el comportamiento comprende las acciones que el empleado realiza en base a esos pensamientos y sentimientos.

La dimensión cognitiva es una apreciación lógica y racional de los siguientes aspectos:

- Condiciones laborales
- Oportunidades de crecimiento y desarrollo
- Resultados del trabajo
- Naturaleza del trabajo en sí

Los empleados comparan el trabajo real con sus propios estándares internos, y eso determina cuán satisfechos (o insatisfechos) se sienten.

La dimensión afectiva concierne los siguientes aspectos que la gente relaciona con sus empleos:

- Sentimientos
- Emociones
- Placer / Displacer
- Felicidad / Infelicidad.

En resumen, la satisfacción laboral tiene que ver con lo que el empleado sabe acerca de su trabajo, cómo se siente sobre el mismo, y qué hace al respecto

2.2.1.14. Dimensiones que conforman la variable satisfacción laboral

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL - SL- ASPG (2015) Está constituida por 43 ítems, distribuidos en 7 factores. Los Factores que componen la Escala de Satisfacción Laboral se describen a continuación:

Factor I: Condiciones de Trabajo Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. (Consta de los ítems, 4, 7,13, 18, 21, 22).

Factor II: Remuneraciones y Beneficios laborales: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. (Consta de los ítems 3, 6, 10, 11, 14, 19).

Factor III: Supervisión: El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Los ítems correspondientes son: (consta de los ítems 2, 5, 9, 16, 24).

Factor IV: Relaciones humanas: Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. (Consta de los ítems 1, 8, 12, 15, 17,20, 23).

Factor V. Desarrollo: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. (Consta de los ítems 25, 26, 27,28, 29, 30).

Factor VI. Comunicación: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora. (Consta de los ítems 31, 32, 33, 34, 35, 36).

Factor VII. Puesto de trabajo: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. (Consta de los ítems 37, 38, 39, 40, 41,42, 43).

2.2.1.15. Satisfacción laboral según género y edad en universidades públicas

La posición específica como profesor, administrativo o estudiante, los tres estamentos básicos de la universidad, involucra volucra no solo la construcción social de los roles diferenciales para cada uno de ellos sino que, además, contiene las indicaciones culturales de lugar y administrativas de posibilidad de poder que marcan diferencias e inequidades de género.

Además, las formas contractuales presentes en la universidad para los trabajadores administrativos y para los profesores, resultan ser sumamente complejas en la actualidad por la precarización laboral, la inestabilidad y temporalidad de los contratos laborales (Bueno Alonso, 2010), situaciones que aumentan las inequidades no solo económicas, además permiten la aparición de otras formas de discriminación, explotación y acoso invisibilizadas en el complejo entramado de la contratación (Ovando Crespo, 2007).

Pero la inequidad de género en la educación superior se camufla en el silencio de los propios trabajadores y de los órganos de control interno, puesto que se mantiene el presupuesto falso de que por tratarse de instituciones avanzadas en la cultura, el tema

de inequidad de género está superado, no obstante, como lo muestran distintas investigaciones (Rico, Rodríguez, & Alonso, 2000), (Pereyra, 2002), ni siquiera en la mayoría de las universidades se ha formulado como un problema real directamente relacionado con las posibilidades del desarrollo personal, de acceso al poder y a los recursos.

Los instrumentos normativos, tan complejos en las instituciones educativas públicas, parecen estar a favor de ocultar el problema de inequidad de género, de trasladarlo a un segundo plano bajo el principio de igualdad de oportunidades en igualdad de méritos, principio compartido por toda la comunidad académica (Rojas & Méndez, 2013), pero que en la esfera laboral no pasa de ser un discurso normativo puesto que la discriminación es una realidad que atraviesa en devenir nuestras universidades.

Este estudio en particular apunta a exponer la existencia de profundas desigualdades laborales cuya raíz está asociada también al tema del género: existe desigualdad en el tratamiento de hombres y mujeres en la esfera laboral, lo que cuestiona el propio discurso democrático declarado en los principios de las instituciones de educación superior (Rosovsky, 2010), discurso que es cuestionado principalmente por profesores y administrativos al evaluar las situaciones laborales y las relaciones cotidianas en la universidad.

Estas profundas desigualdades son fáciles de constatar en la investigación presentada, sin embargo, no existe un espacio institucional desde donde se visibilice el tema de género de manera abierta y sincera, tampoco existe un conocimiento en profundidad como se ha desarrollado en otros contextos (Sousa-Poza, 2000). La universidad

promueve sus capacidades al servicio del desarrollo social científico y tecnológico buscando impactar positivamente la sociedad en que ella se inserta, sin embargo, no se toma a sí misma como objeto de indagación y sus propios conflictos quedan al margen de las formulaciones que, como en el caso de las desigualdades de género, simplemente se ocultan en el discurso aparente de la igualdad y la autonomía.

De otra parte, es necesario profundizar más cualitativamente en el análisis de la situación laboral específica de hombres y mujeres en la universidad porque definitivamente el género incide culturalmente en la manera en que se distribuyen las cargas, los intereses y los beneficios dándoles una apariencia de situaciones normales o naturales en el ámbito de las organizaciones educativas de alto nivel (Clark, 1997).

La organización universitaria tiene una larga historia de distribución sexual del trabajo, que aún persiste en la manera en que selecciona, se ubica y que mueve el mundo laboral, sólo que los instrumentos administrativos hacen que éstas relaciones asimétricas no sean o no puedan ser tan evidentes, siendo además transmitidas en todos los niveles de la jerarquía universitaria.

2.2.1.16. El trabajador peruano está insatisfecho por el estrés laboral

Según Garrido (1996) refiere que: El 78% de los trabajadores peruanos confesó haber sufrido de estrés laboral. Encuesta a nivel nacional reveló también que el 89% asegura que su empresa no toma medidas para evitar o disminuir su enfermedad (p.56). El exceso de trabajo, las reuniones, las obligaciones, las responsabilidades, un nuevo

proyecto o el final de este son situaciones de todos los días. Sin embargo, ante estos escenarios existen muchas personas que sucumben y caen en cuadros de estrés laboral.

Una encuesta a más de 4 mil trabajadores, realizada por Reeve (1994) reveló que el 78% de los peruanos responde ha sufrido un cuadro de estrés laboral, mientras un 22% no. La mayoría de quienes han vivido este cuadro sintomático ha aprendido la lección (p. 53). Pues según el estudio el 32% de los trabajadores dice poder prevenir el estrés intentando realizar actividades recreativas o deportivas fuera del horario de oficina. Por su parte, un 18% aprendió a dividir su tiempo y las tareas en el trabajo, un 14% ahora descansa por intervalos para no agotarse, un 8% mueve constantemente brazos, piernas y manos mientras trabaja para no agotarse físicamente. Pese a ello, aún hay un 29% de trabajadores que no saben qué medidas tomar para poder evitar esta enfermedad, lo que se empeora cuando las empresas donde trabajan no advierten que la prevención del estrés es finalmente un beneficio para su compañía.

Empresas con consideran prevención del estrés

Lo anterior se hace evidente ante la pregunta ¿Tu empresa toma medidas para evitar o disminuir el estrés en sus trabajadores? El 89% de los trabajadores responde que no, y que las medidas han debido surgir de ellos mismos. Solo un 11% de los trabajadores encuestados tiene un programa para ello en la organización donde trabajan.

Al preguntarles por la efectividad de los programas de prevención del estrés en las empresas, el 91% de los encuestados cree que son totalmente efectivos en su caso, respaldando con esto la importancia de prevención de los programas de este tipo para

la salud y, por tanto, la productividad de los trabajadores. Quienes deben tomar sus propias medidas se muestran insatisfechos, pues según el estudio, al 95% de los peruanos les gustaría que su empresa tuviera un programa para prevenirlo. Para Ernesto Velarde, country manager de Trabajando.com Perú, las empresas deben tomar medidas pertinentes para asegurar la salud de sus empleados, ya que el estrés afecta física y mentalmente a los trabajadores y, como consecuencia, pone en riesgo la producción de la compañía. Es importante que las empresas desarrollen talleres y/o actividades de prevención para que sus colaboradores sientan la preocupación por parte de estas.

2.2.1.17. El 71% de los trabajadores del estado en Perú, no se siente apreciado

De acuerdo García (2017) indica que de 1.500 encuestados en Lima, Arequipa y Chiclayo, el 53% no es feliz en su empleo. El 71% de trabajadores peruanos manifestó no sentirse valorados por su organización, de acuerdo a una encuesta de la consultora Supera efectuada a 1.500 personas de Lima, Arequipa y Chiclayo entre abril y julio de este año (García, 2017, p.47).

En esa línea, el 53% de los colaboradores de la primera, segunda y tercera línea de los sectores de minería, banca, retail, telecomunicaciones y servicios indicó no sentirse feliz en su centro de labores. La falta de satisfacción laboral radica en la actitud que tiene el colaborador frente a su propio trabajo, es por ello que es importante que las empresas generen un excelente clima laboral. De esta manera, deben involucrar a los empleados, escuchándolos y considerándolos (Garrido, 1996, p.41).

El 41% de los encuestados indicó que en su centro laboral le brindan poco apoyo para alcanzar los objetivos que se le encomienda, ya que no cuentan con las herramientas necesarias que les permitan alcanzar las metas planteadas. En cuanto al tema de comunicación, el 52% de los colaboradores manifestó que no tienen una buena comunicación con su jefe directo, lo que representaría que no se cumpla a cabalidad los objetivos de la empresa ya que los mensajes no están alineados (Vargas, 2007, p.34).

En otro momento se consultó a los encuestados sobre qué factores los motivarían a ser más productivos dentro de su empresa. El mayor reconocimiento, las capacitaciones constantes y una mejor comunicación fueron las tres alternativas más valoradas, con un 52%, 49% y 48%, respectivamente. “El mejor trato y el aumento de salario tuvieron la preferencia del 45% y 39% de los entrevistados, pese a que en este último aspecto solo un 8% consideró como excelente su nivel de ingresos actual, en tanto que un 45% lo calificó de "bueno". (Vargas, 2007, p.34).

2.2.1.18. Las discusiones en el trabajo mejoran la satisfacción laboral con respecto al nivel directivo

Aprovechar e incentivar las diferencias de opinión puede ser un impulso creativo en el medio laboral. Por qué evitar los conflictos en el centro de trabajo puede ser un terrible error. A pesar que, los seres humanos generalmente quieren evitar los conflictos. La mayoría de las veces tratamos de llevarnos bien con la gente, dice Liz Stokoe, una profesora de análisis conversacional de la Universidad de Loughborough. (Reeve,

1994, p.45). Incluso cuando no estamos de acuerdo con alguien, usamos unas palabras, un lenguaje corporal e incluso un ritmo en el habla para dar a entender que queremos mantenernos en términos amistosos. "Tratamos de hacer concesiones", dice Stokoe. Moldeamos constantemente nuestras conversaciones para intentar poner a los demás en una posición en la que les sea fácil estar de acuerdo con nosotros. Si tu compañero de trabajo es tu jefe, hay incluso menos incentivos para el disentimiento" (Reeve, 1994, p. 47).

Pero este puede ser un enfoque totalmente incorrecto, según Amy E. Gallo, autora de "HBR Guide to Dealing with Conflict" (Guía para lidiar con los conflictos de Harvard Business Review). "Todos piensan que quieren trabajar en esta utopía pacífica donde todos se llevan bien", dice Gallo, "pero si no estamos en desacuerdo, no produciremos un buen trabajo. Simplemente no es posible" (Reeve, 1994, p. 50).

Tener diversidad de ideas significa que hay gente que no estará de acuerdo. "Veo a las organizaciones hablar todo el tiempo de que desean perspectivas diversas, entornos de trabajo inclusivos", dice Gallo, "y cuando evitan los desacuerdos, básicamente lo que están diciendo es que no quieren escuchar opiniones diferentes" (Reeve, 1994, p. 50). Entonces, las discusiones en reuniones, en niveles de gerencia benefician, los planes, ideas o propuestas, muestran lados diferentes como debilidades, amenazas y oportunidades que puede beneficiar a toda la institución.

Es una manera importante para resaltar diferentes perspectivas, y para crear un trabajo más exitoso". "En muchas ocasiones, por ejemplo Robert Thomson menciona en mi laboratorio hemos enviado un manuscrito para su publicación y un revisor (compañero

de trabajo) le ha encontrado algunos defectos significativos", dice. "Estoy muy agradecido por eso, porque podría haberlo publicado esto y haber quedado muy mal en público. Ahora solo esa persona y yo sabemos que soy un idiota". La ciencia podría ser considerada como un sistema para aprovechar este proceso de prueba. "La ciencia es una estructura que pretende permitir el desacuerdo", (Reeve, 1994, p. 54). "Recuerdo que asistí a reuniones con personas que se gritaban unas a otras, pero luego iban al bar a tomar algo y esa es la forma en que se supone que funcionan las cosas. Que exista una relación de respeto a pesar de los desacuerdos".

2.2.1.19. Factores que favorecen la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros.

Factores de insatisfacción

Los siguientes factores influyen en el sentido contrario, es decir, provocan insatisfacción laboral y sus temibles consecuencias, lo que hace que el trabajador no

se siente involucrado con el proyecto general de la empresa, cometa errores, baje la calidad del trabajo y los mejores talentos acaben marchándose a la competencia

- Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario alineado con su formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidad.
- Mala relación con los compañeros o jefes. Las actitudes prepotentes y desconsideradas, sobre todo por parte de los superiores, son el principal motivo de un mal ambiente laboral.
- Escasa o nulas posibilidades de promoción. Es necesario flexibilizar las plantillas y que las personas vean en la empresa un lugar donde poder desarrollarse en lo personal y en lo profesional.
- Malas condiciones laborales. Falta de higiene en el trabajo, iluminación deficiente o espacios insuficientes, son algunos de los factores que crean sensación de malestar y fastidio en los trabajadores, impidiendo su bienestar.
- Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral. Las empresas deben poner los medios necesarios, implantando unos horarios racionales, para que las personas puedan cuidar y atender a sus familias, en especial cuando tienen a su cargo personas mayores o enfermas y niños pequeños.

Por otra parte, el equilibrio es fundamental para conseguir la satisfacción laboral. Un empleado al que se le exige un trabajo por debajo de sus expectativas y posibilidades puede causarle frustración y sentimientos de fracaso. Pero el caso contrario, es decir,

exigirle demasiado es muy probable que le provoque excesiva presión y estrés. Estas situaciones, aunque diferentes, deben siempre evitarse, pues ambos casos conducen al malestar e insatisfacción del empleado, eficiente y nos proporcione información que nos ayude a mejorar su experiencia web.

2.2.1.20. La insatisfacción profesional

Nuestra insatisfacción profesional, de observar el comportamiento, no es excusa ni justificación para dar una pobre performance laboral, ya que eso termina impactando negativamente de manera directa y contundente en el valor de nuestra marca. La tercera versión de la Encuesta de Empleabilidad elaborada por LHH DBM Perú en 2017, y aplicada a 2.499 ejecutivos y profesionales de todo nivel y tipo de sector económico en nuestro país, precisa un dato interesante: que si bien el 30% de los ejecutivos y profesionales se siente muy contento en su cargo actual y el 49% se siente contento, el 21% de la muestra manifiesta no estarlo para nada” (Yactayo, 2010, p.21).

Esa data muestra una experiencia según Thompson citado por Reeve (1994) describe un pasaje de su vida:

En el aeropuerto hace algunos años. La cola para pagar el impuesto de salida era enorme y yo estaba desesperada porque mi vuelo partía pronto y delante de mí había unos 20 viajeros y turistas igual o más angustiados que yo por esta cola que no avanzaba. Me acerqué a la ventanilla para ver qué causaba la demora, y vi que el cajero estaba conversando alegremente con dos de sus colegas, y, por lo tanto, trabajando muy lentamente. Responde “Les pregunté amablemente si podrían abrir la otra

ventanilla porque éramos muchos en la cola, y todos apurados por alcanzar nuestros vuelos. Nunca olvidaré lo que me dijo uno de ellos: “Estamos en descanso, señora, tienen que esperar nomás con paciencia”. Y el cajero me miró a la cara y me respondió con indiferencia: “¿Apurarme, señora? ¿Para qué? Para lo que me pagan” Regresé cabizbaja y sin esperanza a mi lugar en la cola. Si alguien trabajaba única y exclusivamente por dinero y, además, se siente mal compensado, no existe ninguna razón ni aliciente alguno para trabajar mejor o querer dar un buen servicio. (p.33).

Entonces, varias personas mencionan: “Pero yo también trabajo por dinero”. Sin embargo, las estadísticas señalan que son tres o cuatro las razones más importantes por las que trabajamos mejor y más contentos, y que estas, para muchos, son incluso más motivadoras que el dinero. Estas razones están vinculadas con la oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional, con el reconocimiento, con la posibilidad de aprender cosas nuevas y, sobre todo, con la oportunidad de sentirse apreciado en una organización. Todo esto, como sabemos, se conoce como salario emocional retribución no económica-, concepto que introdujimos en el país hace ya casi 20 años” (Reeve, 1994, p.56) Claramente, el salario emocional no es lo único que nos motiva o compromete ni tampoco estoy diciendo que el dinero no sea importante. Lo es y mucho, pero ciertamente no es lo único importante para la satisfacción profesional o laboral. Ambos lo son y son complementarios.

Desde otra perspectiva, creo que es vital que cada uno de nosotros, como los proveedores de servicios profesionales que somos “Mantengamos claro que aun si nuestro nivel de compromiso o de satisfacción es bajo o incluso muy bajo, como el del 21% de la muestra y que a todos nos pasa de tanto en tanto-, los resultados de nuestro

trabajo no deben verse afectados” (Sánchez, 2011, p.57) Eso puede dañar irremediablemente nuestra reputación como proveedores de servicios de calidad.

Dicho de otro modo, nuestra insatisfacción profesional, de haberla, no es excusa ni justificación para dar una pobre performance laboral, ya que eso termina impactando negativamente de manera directa y contundente en el valor de nuestra marca. Mercedes (2008) “Ciertamente esto es un reto muy grande de disciplina personal, pero nos toca apelar a la madurez profesional y al valor de nuestra marca personal para contribuir positivamente en cualquier circunstancia, incluso estando descontentos” (p.56). Y aquí, quizá, nos viene bien recordar que todos los trabajos son temporales y que solo duran hasta que nos convengan a ambos.

2.2.1.21. Por qué la Sunafil no causa satisfacción laboral

El exceso en sus facultades hace que ni trabajadores ni empleadores se encuentren satisfechos con la actuación de la Sunafil. “La respuesta es muy sencilla. Nunca estamos satisfechos con la actuación de la Sunafil porque realiza funciones que, conforme a ley, no son de su competencia” (Villarreal, 2018, p. 11).

En efecto, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley General de Inspección del Trabajo, la inspección del trabajo es el servicio público encargado de vigilar el cumplimiento de las normas de orden socio laboral y de la seguridad social, de exigir las responsabilidades administrativas que procedan, orientar y asesorar técnicamente en dichas materias, todo ello de conformidad con el Convenio 81 de la OIT. Por su parte, dicho convenio establece que “la inspección del trabajo está encargada de velar por el

cumplimiento de las disposiciones legales relativas a las condiciones de trabajo y a la protección de los trabajadores en el ejercicio de su profesión” (Villarreal, 2018, p. 13).

La actuación de la autoridad inspectora, conforme a lo anteriormente señalado, deberá estar dirigida a la verificación del cumplimiento de las normas laborales de “aplicación inmediata”, pero en ningún caso a la determinación de un derecho o a la resolución de un conflicto jurídico entre empleadores y trabajadores o los sindicatos. Al parecer nos olvidamos de que, “conforme a la Constitución Política del Perú, son principios de la función jurisdiccional su unidad y exclusividad y que, por lo tanto, la misma solo puede ser ejercida por el Poder Judicial” (Villarreal, 2018, p. 13).

En la línea de lo antes señalado, somos de la opinión que la autoridad inspectora no se encuentra legitimada para la determinación o generación de un derecho laboral, cuando por ejemplo obliga a una entidad empleadora a contar con un periódico mural para el sindicato o cuando determina que la indemnización por falta de goce vacacional se pague al día siguiente de vencido el año sin que el trabajador haya gozado de vacaciones; imponiendo una multa por ello” (Villarreal, 2018, p. 13).

Tampoco consideramos que la autoridad inspectora tenga competencia para determinar que un contrato de tercerización de servicios se encuentra desnaturalizado y que, por consiguiente, todos los trabajadores deben pasar a la planilla de la empresa principal; o que la sanción disciplinaria impuesta a un trabajador fue desproporcionada y que, por lo tanto, se debe dejar sin efecto la misma; imponiendo una multa por ello” (Villarreal, 2018, p. 15).

Son por estas razones que consideramos inconstitucional la propuesta que se viene analizando en el Ministerio de Trabajo para otorgarle al inspector la facultad de registrar directamente en planilla a un trabajador que considera tiene una relación laboral con la empresa. Cabe mencionar que la posición planteada se encuentra avalada por el Poder Judicial cuando frente a un requerimiento de reposición efectuado por un inspector de trabajo, la Sala Laboral de Lima establece que “dicha atribución o facultad no ha sido contemplada en la norma” (Villarreal, 2018, p. 17). Ya que la misma es exclusivamente jurisdiccional, siendo susceptible de ser ordenada por un juez constitucional en un proceso de amparo, o un juez laboral en un proceso de nulidad de despido” (Expo. 470-2009).

Queda claro que el exceso en sus facultades hace que ni trabajadores ni empleadores se encuentren satisfechos con la actuación de la Sunafil.

2.2.1.22. El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores

De acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, el 52% de trabajadores afirmó sentir que sus ideas y opiniones son “poco valoradas”. (Villarreal, 2018, p. 15). De acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas.

El 45% de personas que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. Así, el 52% de encuestados afirmó sentir que sus ideas y

opiniones son "poco valoradas" (Villarreal, 2018, p. 15). En la empresa donde trabajan, en contraparte con el 7% que considera "muy valoradas" sus propuestas.

La claridad de la comunicación con el jefe directo es otro aspecto considerado negativo por la mayoría de encuestados. "El 52% considera que es "bajo", mientras que el 40% lo califica de "bueno" y solo el 8% de "excelente". El apoyo que reciben en sus trabajos para alcanzar los objetivos trazados es otro punto en el cual se impone una cifra negativa" (Villarreal, 2018, p. 15). El 41% de trabajadores señala que el nivel de apoyo con el que cuentan es "bajo". En tanto, el 28% lo considera "bueno" y el 21%, excelente.

Respecto al liderazgo de los líderes de la compañía y su compromiso con la visión de la empresa, para el 47% es "bajo". Solo el 9% lo considera "excelente" y el 44% "bueno". Y sobre sus salarios en relación al mercado, el 47% afirma que cuenta con un sueldo "bajo", mientras que el 45% lo considera "bueno" y el 8% asegura contar con un pago "excelente" (Villarreal, 2018, p. 16).

Cómo motivar "El estudio permitió conocer cómo se podría motivar a los trabajadores y destacó un mayor reconocimiento (52%), seguido de capacitaciones constantes (49%) y una mejor comunicación (48%). Un mejor trato en el centro de trabajo (45%) y percibir un aumento de salario (39%) también influirían en la motivación para que los trabajadores sean más productivos" (Villarreal, 2018, p. 17)

La Muestra "El estudio se realizó a 1,500 colaboradores de primera, segunda y tercera línea de los sectores Minería, Banca, Retail, Telecomunicaciones y servicios. El

estudio se realizó entre abril y junio del 2014 en Lima, Arequipa y Chiclayo” (Villarreal, 2018, p. 18)

III. HIPÓTESIS

Según Hernández (2010) considera que en las investigaciones descriptivas no se formula hipótesis. Por lo tanto, en la siguiente investigación no se formula hipótesis

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La presente investigación es de diseño no experimental de corte transversal. No experimental porque la variable de estudio no es manipulada deliberadamente lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. De corte transversal ya que se recolectarán los datos en un solo momento y tiempo único teniendo como propósito describir la variable y analizar su incidencia en interrelación en un momento dado. Hernández (2006).

4.2 Tipo y nivel de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo. Es de nivel descriptivo porque se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad buscando describir el nivel de autoestima en los alumnos. La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. Esto con el fin de recolectar toda la información que obtengamos para poder llegar al resultado de la investigación.

4.4.1 Satisfacción laboral

Definición conceptual (D.C.)

(Palma citado por Campos S. 2016), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo.

Definición operacional (D.O.)

La variable satisfacción laboral tiene consideración evaluativa las siguientes

Escalas

- Condiciones de trabajo
- Remuneración y beneficios laborales
- Supervisión
- Relaciones humanas
- Desarrollo
- Comunicación
- Puesto de trabajo

Tabla 1 Operacionalización de variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Total
	Condiciones de Trabajo	(1,8,15,22,29,36,41)	7
	Remuneraciones y Beneficios	(2,9,16,23,30,42)	6
	Laborales	(3,10,17,24,31,37)	6
Satisfacción	Supervisión	(3,10,17,24,31,37)	6
Laboral	Relaciones humanas	(4,11,18,25,32)	5
	Desarrollo	(5,12,19,26,33,39,43)	7
	Comunicación	(6,13,20,27,34,40)	6
	Puesto de trabajo	(7,14,21,28,35)	5

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los puntajes obtenidos en el inventario de Escala de Satisfacción

Laboral - SL-ARG (2013) se encuentran los siguientes niveles

Escala de medición	Puntuación
ALTA INSATISFACCION	74 A MENOS
PARCIAL INSATISFACCION	75 a 88
REGULAR	89 a 102
PARCIAL SATISFACCION	103 a 116
ALTA INSATISFACCION	117 a mas

4.5 Técnica e instrumento de investigación

4.5.1 Técnica

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta para la recolección de datos de la muestra con la que se llevó a cabo el estudio.

4.5.2 Instrumento

Entendiendo que todo instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales; de confiabilidad y validez. Se aplicó el siguiente instrumento Escala de Satisfacción Laboral - SL-ARG (2013) donde fue adaptado por la Psic. Alex Ruiz Gómez y Lic. María Zavaleta Flores.

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG

Definición: Actitud del trabajador hacia su actual puesto de trabajo.

Descripción General:

Ficha Técnica

Nombre de la Prueba: Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.

Autor: Alex Sívoru Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores **Año:**

2013.

Procedencia: Chimbote – Perú.

Administración: Individual / Colectiva.

Nº de Ítems: 43.

Duración: 20 minutos aproximadamente.

Calificación: De 1 a 5 puntos por cada ítem.

Significación: Nivel de Satisfacción laboral Global y específico según sus Factores:

Condiciones de trabajo, Remuneración y beneficios laborales, Supervisión, Relaciones humanas, Desarrollo, Comunicación y Puesto de Trabajo.

Puntuación: Calificación Manual y computarizada

Aplicación: Trabajadores de organizaciones privadas y /o estatales.

Descripción de la Escala

La Escala de Satisfacción laboral SL-ARG, es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo. La escala de tipo Likert se puntúa desde un “Totalmente en desacuerdo” (1 punto) hasta un “Totalmente de acuerdo” (5 puntos). Está constituida por 43 ítems, distribuidos en 7 factores: Condiciones de trabajo, Remuneración y beneficios laborales, Supervisión, Relaciones humanas, Desarrollo, Comunicación y Puesto de Trabajo.

Los Factores que componen la Escala de Satisfacción Laboral se describen a continuación:

• **Factor I:** Condiciones de trabajo (7 ítems)

Grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.

- **Factor II:** Remuneración y beneficios laborales (6 ítems)

Grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.

- **Factor III:** Supervisión (6 ítems)

Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

- **Factor IV:** Relaciones Humanas (6 ítems)

Grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

- **Factor V:** Desarrollo (7 ítems)

Grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.

- **Factor VI:** Comunicación (6 ítems)

Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.

- **Factor VII:** Puesto de trabajo (5 ítems)

Valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización.

Tabla 2: Opción de respuesta del nivel de satisfacción

PERCENTIL	FACTORES							TOTAL	SIGNIFICACIÓN
	I	II	III	IV	V	VI	VII		
90 - 99	34 a +	29 a +	29 a +	29 a +	33 a +	29 a +	24 a +	197 a +	Alta Satisfacción Laboral
75 - 89	31 a 33	27 a 28	27 a 28	27 a 28	31 a 32	27 a 28	22 a 23	176 a 196	Parcial Satisfacción laboral
26 - 74	26 a 30	23 a 26	23 a 26	24 a 26	26 a 30	24 a 26	19 a 21	154 a 175	Regular
II - 25	22 a 25	20 a 22	19 a 22	21 a 23	22 a 25	21 a 23	17 a 18	128 a 153	Parcial Insatisfacción laboral
1 - 10	21 a -	19 a -	18 a -	20 a -	21 a -	20 a -	16 a -	127 a -	Alta Insatisfacción laboral

Fuente: Archivo recuperado, la Escala de Satisfacción Laboral - SL-ARG (2013)

B. Finalidad de la Prueba

Determinar a través del nivel de satisfacción laboral la productividad en la organización por medio de los factores c Condiciones de trabajo, Remunerativos y Beneficios Laborales, supervisión, Relaciones Humanas distribuida, Desarrollo, Comunicación y puesto de trabajo.

C. Componentes de la Prueba

- **Factor I:** Condiciones de trabajo (7 ítems)

Grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.

- **Factor II:** Remuneración y beneficios laborales (6 ítems)

Grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.

- **Factor III:** Supervisión (6 ítems)

Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

- **Factor IV:** Relaciones Humanas (6 ítems)

Grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

- **Factor V:** Desarrollo (7 ítems)

Grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.

- **Factor VI:** Comunicación (6 ítems)

Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.

- **Factor VII:** Puesto de trabajo (5 ítems)

Valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización.

Factores	Ítems
Factor I: Condiciones de Trabajo	1, 8, 15, 22, 29, 36, 41
Factor II: Remuneraciones y Beneficios laborales	2, 9, 16, 23, 30, 42
Factor III: Supervisión	3, 10, 17, 24, 31, 37
Factor IV: Relaciones Humanas	4, 11, 18, 25, 32, 38
Factor V: Desarrollo	5, 12, 19, 26, 33, 39, 43
Factor VI: Comunicación	6, 13, 20, 27, 34, 40
Factor VII: Puesto de Trabajo	7, 14, 21, 28, 35

Validez y confiabilidad

Validez

Validez por Criterio de Jueces:

Para la validación de la escala preliminar SL-ARG se consultó a seis profesionales expertos en el área laboral y entendida en el tema de la elaboración de escalas de opinión., los cuáles realizaron la revisión e hicieron los ajustes necesarios. Esta validación permitió la selección de 44 ítems distribuidos en siete factores.

Validez de Constructo:

Con respecto a la validez de construcción de la Escala SL-ARG, se estableció a través del análisis de correlación ítem-test, utilizando el estadístico Producto Momento de Pearson

(r), en el que se determinó que 43 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas.

78 Confiabilidad

La confiabilidad de la Escala SL-ARG, se obtuvo mediante el análisis de consistencia interna, utilizándose el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un índice general de 0.878, lo que permite afirmar que el instrumento es confiable.

4.5.3 Plan de análisis

De acuerdo a la naturaleza de la investigación para el análisis de los datos se utiliza las técnicas de análisis estadístico descriptivo, como son uso de tablas de distribución de frecuencias porcentuales y figuras; así como el uso de pruebas estadísticas paramétricas y no paramétricas con su respectiva prueba de significancia, dependiendo el comportamiento de la(s) variable(s) en estudio. El procesamiento de la información se realizó utilizando el programa informático Microsoft Office Excel2007

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado	VARIABLES	Objetivos	Metodología	Técnicas e Instrumentos
		Objetivo General	Tipo y niveles de la Investigación	Para el estudio se usó la técnica de la encuesta.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla – Tumbes, 2018?	Satisfacción laboral	Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2018.	La presente investigación es de tipo descriptivo de nivel cualitativo.	Técnica: Para el estudio se usó la técnica de la encuesta. Instrumento: La Escala de Satisfacción Laboral - SL-ARG (2013)
		Objetivo Especifico	Diseño	
		Identificar el nivel de satisfacción laboral según el sexo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2018.	El estudio fue no experimental, descriptivo, No experimental transeccional porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, transeccional porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único (Hernández, Fernández & Batista 2010)	
		Identificar el nivel de satisfacción laboral según la edad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2018.	Población	
			La población estuvo conformada por 160 Trabajadores de las ocho gerencias distribuidas en Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2018.	
	Muestreo	La muestra se integra por 113 Trabajadores de las ocho gerencias distribuidas en Municipalidad Provincial de Zarumilla.		

4.7 Principios éticos

Durante el desarrollo de la investigación científica se pusieron en práctica los principios éticos que postula el informe Belmont, pues la información proporcionada

por los trabajadores fue mantenida en la más estricta reserva, lo cual se logró a través del secreto profesional, Principio de Beneficencia: Por encima de todo no hacer daño. En el presente estudio sólo se obtuvo información a través de una entrevista para lo cual tuvimos especial consideración en la formulación de las preguntas para evitar infligir daño psicológico asegurándole a los colaboradores participantes que las repuestas no serán utilizadas en su contra.

Principio de Respeto a la Dignidad Humana - Autodeterminación: los colaboradores decidieron por voluntad propia participar en el presente estudio, previo conocimiento estricto de la información, se les explicó en forma sencilla, clara y precisa la naturaleza de la investigación como los objetivos y procedimientos que se utilizaron para obtener la información, así como los derechos que gozan. Asimismo, se brindó en todo momento un trato amable y respetuoso aclarándoles las dudas que surgieron durante la investigación.

Principio de Justicia: En todo momento del estudio se consideró el trato con equidad y respeto hacia los colaboradores implicados.

Privacidad: La información ha sido mantenida en la más estricta reserva, lo cual se logró a través del secreto profesional que se mantuvo en todo momento.

Confidencialidad: Se asumió el compromiso de que la información brindada por los participantes en la investigación no se hizo pública y fueron conservadas en estricta reserva y secreto profesión

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 3:

Niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla – tumbes, 2018.

Niveles	Puntajes	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción laboral	1 – 10	5	4.42%
Parcial insatisfacción	11 – 25	10	8.85%
Regular	26 – 74	31	27.43%
Parcial satisfacción	75 – 89	43	38.05%
Alta satisfacción laboral	90 – 99	24	21.24%
TOTAL		113	100.00%

Fuente: Requejo B. Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla - Tumbes, 2018.

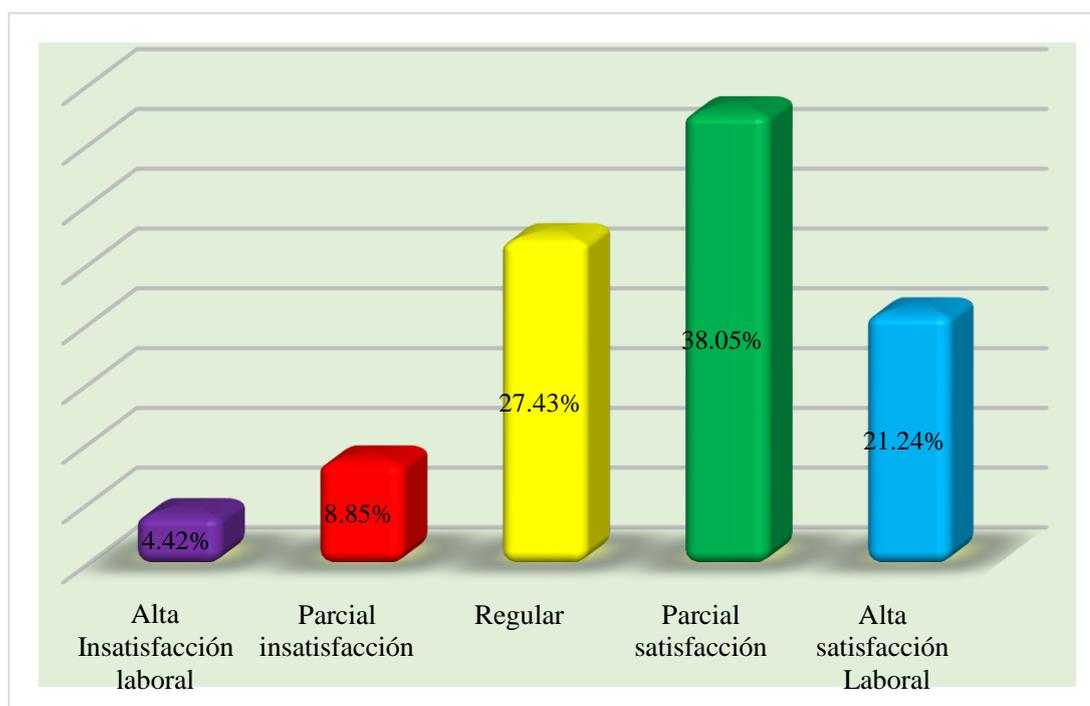


Figura 1 Escala de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla

Interpretación

La tabla 3 y figura 1 refleja que de los 113 colaboradores encuestados de las ocho gerencias de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, el 38.05% presenta una parcial

satisfacción en su labor que desempeña en la institución, mientras el 27.43% representa una regular satisfacción, el 21.24% a obtenido una alta satisfacción laboral, 8.85% obtuvo una parcial insatisfacción y solo el 4.42% resulto con una alta insatisfacción laboral en su labor que desempeña en la institución. Debido que el factor desarrollo refleja que el trabajador considera que la organización no brinda posibilidades de promoción y ascenso, además de capacitaciones que se requieren para desempeñarse eficientemente en el trabajo y el factor comunicación muestra que el trabajador considera que en la organización no existe una adecuada comunicación entre los colaboradores, además de insuficientes medios para mantener informados de los planes, objetivos y metas planteadas por la organización.

Tabla 4

Satisfacción laboral	Femenino	Fe	Masculino	fe	Total	Total %
Alta insatisfacción Laboral	1	0.88%	4	3.54%	5	4.42%
Parcial insatisfacción	2	1.77%	8	7.08%	10	8.85%
Regular	13	11.50%	18	15.93%	31	27.43%
Parcial satisfacción	27	23.89%	16	14.16%	43	38.05%
Alta satisfacción Laboral	18	15.93%	6	5.31%	24	21.24%
Total	61	54%	52	46%	113	100.00%

Nivel de satisfacción laboral según el sexo en los trabajadores de la Municipalidad

Provincial de Zarumilla

Fuente: Requejo B. Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla - Tumbes, 2018.

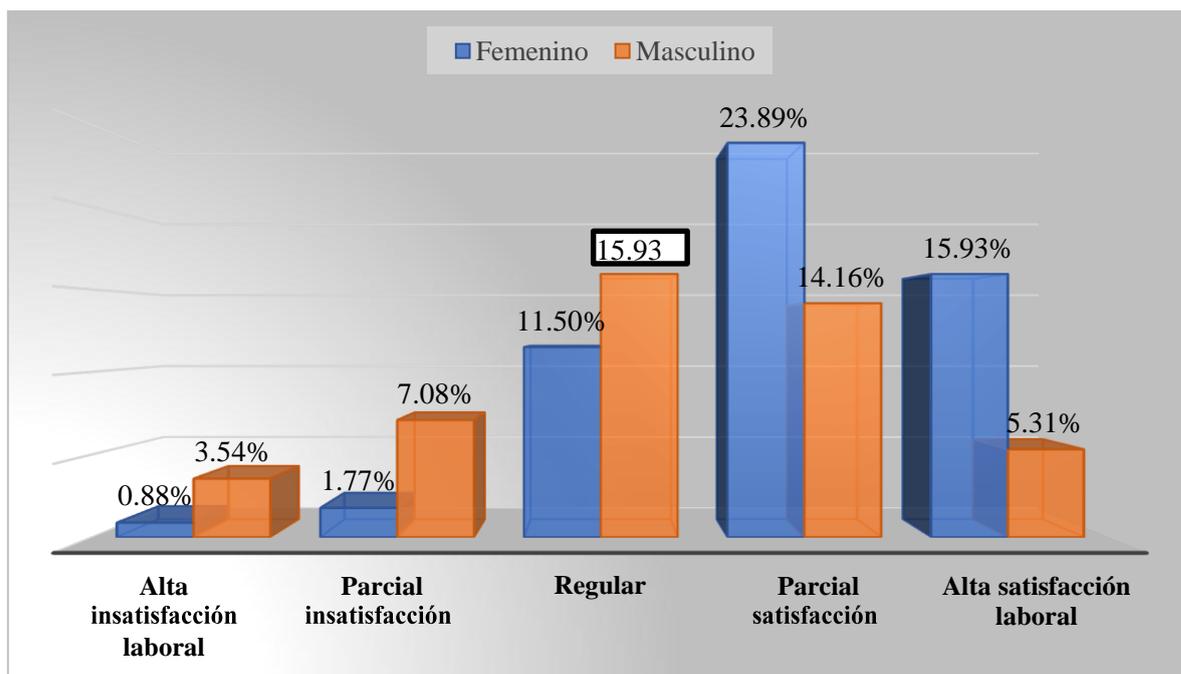


Figura 2 Nivel de satisfacción laboral según el sexo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla- Tumbes, 2018.

Interpretación

La tabla 4 y figura 2 refleja que de los 113 colaboradores encuestados de las ocho gerencias de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 61 personas son de sexo femenino y 52 de sexo masculino, además, el 15.93% de los trabajadores de sexo masculino obtuvieron una regular satisfacción en su labor que desempeña en la institución, mientras el 23.89% del personal de sexo femenino presento una parcial satisfacción en su labor que desempeña en la institución y el 3.54% del colaborador del sexo masculino presenta el mayor porcentaje de una alta insatisfacción. Debido que el factor Supervisión muestra que el trabajador considera que en la organización los superiores no los orientan, apoyan, controlan, ni motivan adecuadamente para

realizar su trabajo diariamente. Además, el factor de Relaciones Humanas indica que el trabajador considera que en la organización existen malas relaciones entre los colaboradores, además de no establecerse vínculos de amistad, confianza y respeto entre ellos. Y el factor Puesto de Trabajo rebela que el trabajador considera el puesto de trabajo que ocupa actualmente en la organización no le permite desarrollar sus capacidades, ni adquirir nuevos conocimientos, además de no representar un desafío para él.

Tabla 5

Nivel de satisfacción laboral según la edad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla

Satisfacción laboral	25 a 33 años de edad	fe	34 a 42 años de edad	fe	43 a 51 años de edad	fe	Total	Total %
Alta insatisfacción Laboral	1	0.88%	3	2.65%	1	0.88%	5	4.42%
Parcial insatisfacción	3	2.65%	5	4.42%	2	1.77%	10	8.85%
Regular	10	8.85%	15	13.27%	6	5.31%	31	27.43%
Parcial satisfacción	20	17.70%	14	12.39%	9	7.96%	43	38.05%
Alta satisfacción Laboral	7	6.19%	10	8.85%	7	6.19%	24	21.24%
Total	41	36.28%	47	41.59%	25	22.12%	113	100.00%

Fuente: Requejo B. Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla - Tumbes, 2018.

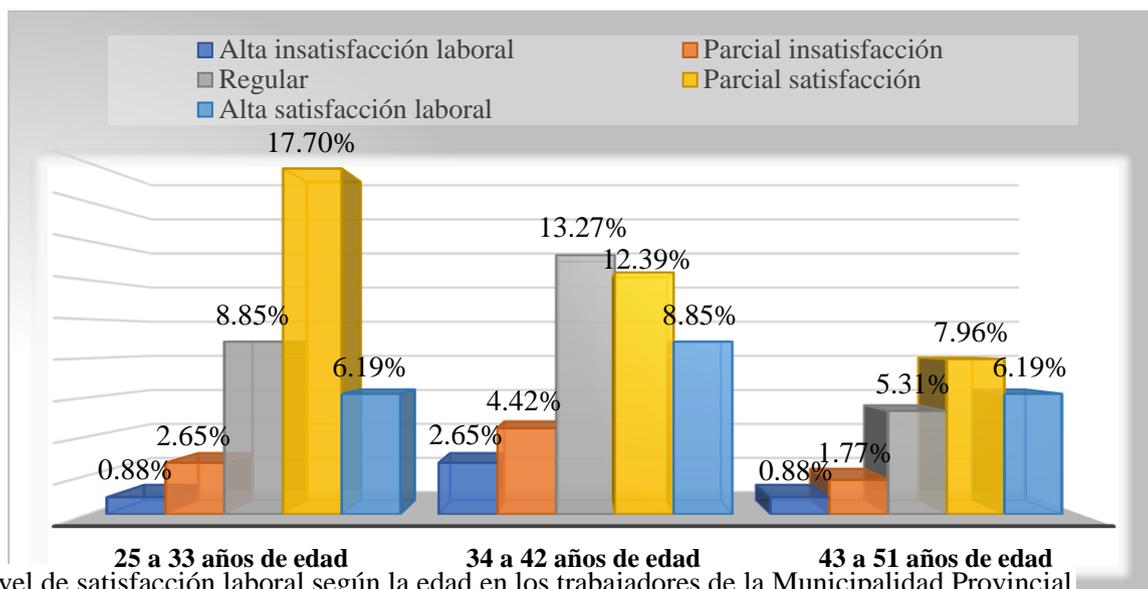


Figura 3 Nivel de satisfacción laboral según la edad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla- Tumbes, 2018.

Fuente: Tabla 5.

Interpretación

La tabla 5 y figura 3 refleja que de los 113 colaboradores encuestados de las ocho gerencias de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 47 personas tienen entre 34 a 42 años de edad, 41 personas tienen entre 25 a 33 años de edad y 25 personas tienen entre 43 a 51 años de edad. También se identificó que el 17.70% de los colaboradores que tienen entre 25 a 33 años de edad presentan una parcial satisfacción en su labor que desempeña en la institución, el 13.27% los colaboradores que tienen entre 34 a 42 años de edad presentan una regular satisfacción en su labor que desempeña en la institución y solo el 1.77% los colaboradores que tienen entre 43 a 51 años de edad presentan una parcial insatisfacción en su labor que desempeña en la institución. Debido que el factor Condiciones de Trabajo refleja que el trabajador considera que la organización no provee de las instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de su trabajo diario y el factor Remuneraciones y Beneficios Laborales

muestra que el trabajador considera que la organización no brinda los incentivos económicos y beneficios laborales adecuados por realizar sus actividades en el trabajo.

5.2 Análisis de resultados

Posterior a la recopilación de los datos sobre los trabajadores municipales, el propósito de la presente investigación consistió en determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2018. Encontrando que el 38.05% presenta una parcial satisfacción en su labor que desempeña en la institución, mientras el 27.43% representa una regular satisfacción, el 21.24% a obtenido una alta satisfacción laboral, 8.85% obtuvo una parcial insatisfacción y solo el 4.42% resulto con una alta insatisfacción laboral en su labor que desempeña en la institución. Donde se concluye que, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2018, presenta un nivel parcial de satisfacción laboral en su labor que desempeña en la institución.

Así mismo el primer objetivo específico de la investigación fue Identificar el nivel de satisfacción laboral según el sexo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla. Del cual se observó que el 15%.93% de los trabajadores de sexo masculino obtuvieron una regular satisfacción en su labor que desempeña en la institución, mientras el 23.89% del personal de sexo femenino presento una parcial satisfacción en su labor que desempeña en la institución y el 3.54% del colaborador del sexo masculino presenta el mayor porcentaje de una alta insatisfacción. Donde concluyo que, los trabajadores del sexo femenino de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2018. Presenta una parcial satisfacción en su labor que desempeña en la

institución en un 23.89%. Este resultado es similar al Hallado por Fuentes en el 2012, quien realizo una investigación titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango – México”. En el cual evidencia que los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos).

En el segundo objetivo específico, se buscó Identificar el nivel de satisfacción laboral según la edad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla. Donde se evidencio que el 17.70% de los colaboradores que tiene entre 25 a 33 años de edad presentan una parcial satisfacción en su labor que desempeña en la institución, el 13.27% los colaboradores que tiene entre 34 a 42 años de edad presentan una regular satisfacción en su labor que desempeña en la institución y solo el 1.77% los colaboradores que tiene entre 43 a 51 años de edad presentan una parcial insatisfacción en su labor que desempeña en la institución. Donde concluyo que, los trabajadores entre 25 a 33 años de edad de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2018. Presenta una parcial satisfacción en su labor que desempeña en la institución en un 17.70%. Este resultado es similar al hallado por Villarreal Cueva en el 2018, quien en su investigación antes mencionada evidencio que en la motivación de logro un 63.2% de los trabajadores se ubicaron en un nivel bajo. Con respecto a la satisfacción laboral, se observa que los trabajadores se ubican en un nivel promedio, lo que significa que los trabajadores con una presencia de sentimientos ambivalentes hacia el trabajo que afecta la actitud hacia el trabajo.

Hannoun (2012 citado por Villarreal Cueva 2018) manifiesta que la satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- Se concluye que el 38.05% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, se encuentra en un nivel parcial de satisfacción laboral.
- Concluyo que el 23.89% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, según el sexo femenino se ubica en una escala de parcial satisfacción laboral
- Llegamos a la conclusión que el 17.70% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, se ubica entre el rango de 25 a 33 años en cual lo ubica en una escala de parcial satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Gerente General de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, darle mayor importancia al clima laboral, capacitar a los trabajadores con temas donde ayuden a mejorar su nivel de satisfacción demostrando actitudes positivas.

- Se recomienda al Gerente General de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, motivar al personal femenino y en especial al masculino, creando a través de una ordenanza municipal el reconocimiento del personal de manera pública los logros y resultados alcanzados que ha obtenido, esto se podría hacer cada fin de semestre en cada presentación del informe del cumplimiento de meta a la gestión municipal; propiciando el crecimiento y compromiso con el trabajo, estimulando su contribución en la gestión institucional.
- Se recomienda a los futuros investigadores realizar nuevos estudios tomando en cuenta el estado civil, tiempo de servicio y del sueldo, con la finalidad de obtener mayor información científica y poder dar solución a esta situación.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Abrajan Castro, María Guadalupe, Contreras Padilla, José Manuel, Montoya Ramírez, Sandra, Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa Enseñanza e Investigación en Psicología [en línea] 2009, 14 (Enero- Junio) : [Fecha de consulta: 9 de septiembre de 2017] Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- ✓ Bueno, J.A. y Castanedo, C. (1998). Psicología de la educación aplicada. Cerezo, M. (2004). Diferencias de género en la motivación de los alumnos de educación secundaria obligatoria. Revista electrónica de investigación psicoeducativa, 2 (1),97112.
- ✓ Casamayor Bertha (2018) Locus de control y satisfacción laboral en los trabajadores de Salud De La Micro Red El Porvenir, 2017. Tesis para optar el título profesional de licenciada en psicología. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Piura -Perú

- ✓ Casana Rubio (2015) “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De Una Empresa Azucarera De Chiquitoy”, Universidad Privada Antenor Orrego.
- ✓ Campos Sánchez. (2016) Nivel De Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De Una Empresa Agrícola. Distrito De Íllimo, 2016. Tesis Para Obtener El Título Profesional De Licenciado En Psicología. Universidad Privada Juan Mejia Baca. Chiclayo-Perú. Disponible en: http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf
- ✓ De la Fuente, J (2002). Perspectivas resientes en el estudio de la motivación, Universidad de Almería, España.
- ✓ Escudero, J.M. (1978) Componentes motivacionales de la enseñanza para un aprendizaje adulto. Aula Abierta, 22.
- ✓ Etimologías de Chile (2008, 12 de Noviembre) Etimología de motivación. Extraído el 6 de Junio de 2008 desde <http://etimologias.dechile.net/?motivacion>.
- ✓ García Clavijo, (2017) investigo “Relación Entre Motivación De Logro Y La Ansiedad En Los Estudiantes De Secundaria De La Institución Educativa San Jacinto Del Distrito De San Jacinto - Tumbes, 2016”. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Tumbes.
- ✓ García Sanz (2012) La Motivación Laboral Estudio Descriptivo De Algunas Variables, Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación. Universidad de Valladolid. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf> ✓
- García y Gonzales. (2005) La motivación en secundaria un estudio empírico.

Revista complutense vol. 16 nº1, 339-352.

- ✓ García Viamontes (2010) Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica. Contribuciones a las Ciencias Sociales - recuperado de:
<http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- ✓ Garrido, I. (1996). Psicología de la motivación. Barcelona: Síntesis.
- ✓ Heckhausen Jutta(1969). La motivación y la autorregulación largo de la vida.
- ✓ Jorge A. Alva Fructuoso y Luz A. Domínguez Díaz (2013) Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote,
2013. In Crescendo. Institucional. 2015; 6(1): 90-102. Disponible en:
[file:///C:/Users/USER/Downloads/818-2792-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/818-2792-1-PB%20(1).pdf)
- ✓ Managershelp (2008, 13 de Octubre). Teorías motivacionales. Extraído el 4 de diciembre de 2008 desde <http://www.managershelp.com/teor%EDasmotivacionales.htm>.
- ✓ Manassero A. y Vázquez A.(1998).Validación de una escala de motivación de logro.
- ✓ Maslow A. (1943) Teoría de la motivación humana. Revista Psicológica New York vol. 50
- ✓ McClelland, D. (1961). Teoría de las Tres Necesidades. Extraído el 15 de setiembre del 2015
- ✓ Mercedes C. (2008). La correlación entre rendimiento académico y la motivación de logro. REDHECS Edición Nº 5 Año 3, 179-191.
- ✓ Reeve, J. (1994). Motivación y emoción. Madrid, Madrid: McGrawHill.
- ✓ Ronald Alfaro Salazar, Sara Leyton Girón, Antonio Meza Solano y Ivonne
- ✓ Ruiz Segura (2009) “Nivel De Satisfacción Laboral En Empresas Públicas Y Privadas De La Ciudad De Chillán” Memoria Para Optar Al Título De Contador

Público Y Auditor Con Mención En Control De Gestión, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BO

Facultad De Ciencias Empresariales -Disponible En:

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

- ✓ Sáenz Torres (2012). Satisfacción Laboral Y Su Relación Con Algunas Variables Ocupacionales En Tres Municipalidades. Tesis Para Obtener El Grado De Magister En Administración Estratégica De Empresas Otorgado Por La Pontificia Universidad Católica Del Perú
- ✓ Sánchez, Florencia (2011) “estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicologico en trabajadores de una industria cerealera”. Título a obtener con la presentación de la tesis: licenciada en psicología. Universidad abierta latinoamericana. – Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- ✓ Vargas, V. (2007). “Influencia de la motivación de logro, actitud emprendedora, y auto eficacia emprendedora, sobre la intención emprendedora en los estudiantes del área de ciencias empresariales de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.” Tesis de maestría. Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú
- ✓ Villarreal Cueva (2018) Relación entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial De Tumbes, 2016 Tesis para optar el título profesional de licenciada en psicología. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Piura – Perú
- ✓ Yactayo (2010) motivación de logro académico y rendimiento académico en alumnos de secundaria de una institución educativa del callao (tesis de pregrado). Perú - Callao.

ANEXOS

Anexo 01

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG

DATOS PERSONALES

Nombres Y Apellidos:**Edad:**

Tiempo de Servicio: **Área a la que pertenece:**

Sexo: Masculino Femenino

Condición Laboral: Estable Contratado Otros

Jerarquía Laboral: Directivo Empleado Operario

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con

una “X”, eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

TOTALMENTE DE ACUERDO **TA**

DE ACUERDO **DA**

INDIFERENTE **I**

EN DESACUERDO **ED**

TOTALMENTE EN DESACUERDO **TD**

N°	ENUNCIADO	TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					

13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					

15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					

31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi Trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					

Anexo 02

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez y confiabilidad

Validación de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG Validez por Criterio de Jueces

Para la validación de la escala preliminar SL-ARG se consultará a seis profesionales expertos en el área laboral y entendida en el tema de la elaboración de escalas de opinión., los cuáles realizaron la revisión e hicieron los ajustes necesarios. Esta validación permitirá la selección de 43 ítems distribuidos en siete factores.

Validez de Constructo

Con respecto a la validez de construcción de la Escala SL-ARG, se establecerá a través del análisis de correlación ítem-test, utilizando el estadístico Producto Momento de Pearson (r), en el que se determinara que 43 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas ($p < 0,01$). Dichos resultados se muestran a continuación (Tabla N° 1).

Confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG

La confiabilidad de la Escala SL-ARG, se obtendrá mediante el análisis de consistencia interna, utilizándose el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtendrá un índice general de 0.878, lo que permite afirmar que el instrumento es confiable.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Anexo 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN DE UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

FECHA: DIA:..... MES:..... AÑO:

Yo _____ identificado con

D.N.I. _____ y como participante de la investigación autorizo al estudiante de Psicología Catherine Isabel Requejo Bodero, para la realización de la aplicación del test de satisfacción laboral y otros que sean de utilidad para dicha investigación, teniendo en cuenta que he sido informado claramente.

Comprendo y acepto que durante el procedimiento pueden aparecer circunstancias imprevisibles o inesperadas, que puedan requerir una extensión del procedimiento original o la realización de otro procedimiento.

Al firmar este documento reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. Se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria comprendiendo, doy mi consentimiento para realización del procedimiento y firmo a continuación.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

CATHERINE REQUEJO.