



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Trabajo Social

Satisfacción laboral de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima - 2023

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Autoras

Rocio del Pilar Ariza Paredes
Katty Noemi Gonzales Silva

Asesora

Dra. Eudosia Adela Camarena Lino

Huacho – Perú
2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

*“Año de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las
heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Rocio Del Pilar Ariza Paredes	70271926	05-02-2024
Gonzales Silva Katty Noemi	71894771	05-02-2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Eudosia Adela Camarena Lino	06251508	0000-0002-9297-6937
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
M(a). Zoila Gregoria Rueda Bazalar	15594933	0000-0002-1535-6849
Dra. Elena Luisa Laos Fernandez	15602414	0000-0002-3383-6117
M(a). Angelica Castañeda Chinga	15639623	0000-0003-4100-2400

Satisfacción laboral de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima - 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	8%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%

**Satisfacción laboral de los colaboradores en una organización
del sector Business Process Outsourcing, Lima - 2023**

Dra. Eudisia Adela Camarena Lino

ASESOR

M(a). Zoila Gregoria Rueda Bazalar

PRESIDENTE

Dra. Elena Luisa Laos Fernandez

SECRETARIO

M(a). Angelica Castañeda Chinga

VOCAL

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres, a Dios, a mis familiares mas cercanos y amistades por ser mi pilar para jamás rendirme, a mis docentes que siempre me apoyaron en esta etapa tan maravillosa y en especial a mis abuelos quienes no están presentes físicamente, pero los llevaré toda la vida conmigo

Rocío del Pilar Ariza Paredes

El presente trabajo de investigación le dedico a mis padres, hermano, a mis familiares, amistades que han estado conmigo durante el proceso de mi formación académica, que nunca me dejaron de apoyar, así como también a los docentes que estuvieron siempre apoyándonos en todo momento. A mi ángel que desde el cielo me da la fortaleza de seguir adelante, logrando mis metas.

Katty Noemi Gonzales Silva

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios por guiarnos durante el proceso de nuestra formación profesional, por tenernos con salud a pesar de las diferentes enfermedades que se evidenciaron a nivel mundial, así como también darnos la fortaleza de seguir adelante a pesar de las diversas situaciones que nos tocó enfrentar.

Así mismo agradecemos a los docentes por el apoyo brindado y sus enseñanzas, durante los cinco años de estudio, en lo que recordaremos cada mensaje, cada consejo para que seamos unas buenas profesionales.

Sobre todo, agradecemos a nuestros familiares por apoyarnos desde que empezamos la carrera profesional hasta que culminamos satisfactoriamente.

Rocio del Pilar Ariza Paredes

Katty Noemi Gonzales Silva

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2 Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2 Problemas específicos.....	17
1.3 Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1 Objetivo general.....	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Justificación de la investigación.....	18
1.5 Delimitaciones del estudio.....	19
1.6 Viabilidad del estudio.....	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1 Internacionales.....	20
2.1.2 Nacionales.....	21
2.2 Bases teóricas.....	22
2.3 Bases filosóficas.....	25
2.4 Definición de términos básicos.....	26
2.5 Hipótesis de investigación.....	27
2.5.1 Hipótesis general.....	27
2.5.2 Hipótesis específicas.....	27
2.6 Operacionalización de las variables.....	28

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico.....	29
3.1.1 Tipo de investigación.....	29
3.1.2 Nivel de investigación... ..	29
3.1.3 Diseño de investigación.....	29
3.1.4 Enfoque de investigación.....	29
3.2 Población y muestra.....	29
3.2.1 Población... ..	29
3.2.2 Muestra	30
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	30
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información... ..	31

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados	32
4.2 Contrastación de hipótesis... ..	36

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados... ..	37
-----------------------------------	----

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.....	38
6.2 Recomendaciones... ..	39
REFERENCIAS... ..	40
7.1 Fuentes documentales... ..	40
7.2 Fuentes bibliográficas... ..	42
7.3 Fuentes hemerográficas... ..	42
7.4 Fuentes electrónicas.....	42
ANEXOS	43
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	43
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS	45
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO... ..	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edades	32
Tabla 2: Género	32
Tabla 3. Condición laboral	33
Tabla 4. Satisfacción laboral	33
Tabla 5: Supervisión.....	34
Tabla 6: Ambiente de trabajo	34
Tabla 7: Prestaciones	35
Tabla 8: Satisfacción intrínseca.....	35
Tabla 9: Participación.....	36

Resumen

Objetivo: Determinar cómo se presenta el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023.

Métodos: Fue un estudio tipo básico, descriptivo, no experimental - transversal, cuantitativo, participaron 96 colaboradores del área de recursos humanos, bajo los criterios de inclusión y exclusión, se utilizó la muestra de tipo censal, aplicándose el cuestionario S20/23 propuesto por Melía y Peiró (1989), con 23 ítems, en escala de Likert cuya validez y confiabilidad fue 0.92.

Resultados: Se evidenció que la satisfacción de los colaboradores es 67% en nivel medio, 33% nivel alto. En la supervisión 72% medio y 28% alto, ambiente de trabajo 54% alto y 46% medio, prestaciones 77% medio y 23% alto, satisfacción intrínseca 77% medio y 23% alto, participación 84% medio, 14% y 2% bajo.

Conclusión: Se determinó la predominancia del nivel medio de satisfacción laboral en colaboradores, del mismo modo en cada una de dimensiones: supervisión, ambiente de trabajo, prestaciones, satisfacción intrínseca y participación predomina el nivel medio expresando en ellos un ambiente positivo y buen ambiente de trabajo.

Palabras claves: Satisfacción laboral, supervisión, ambiente de trabajo, prestaciones, satisfacción intrínseca y participación.

Abstract

Objective: Determine how the level of job satisfaction of collaborators is presented in an organization in the Business Process Outsourcing sector, Lima – 2023. **Methods:** It was a basic, descriptive, non-experimental - transversal, quantitative study, 96 collaborators from the human resources area participated, under the inclusion and exclusion criteria, the census type sample was used, applying the S20/23 questionnaire proposed by Melía and Peiró (1989), with 23 items, on a Likert scale whose validity and reliability was 0.92. **Results:** 67% showed a medium level, 33% a high level of job satisfaction in collaborators. In supervision 72% medium and 28% high, work environment 54% high and 46% medium, benefits 77% medium and 23% high, intrinsic satisfaction 77% medium and 23% high, participation 84% medium, 14% and 2 % low. **Conclusions:** The predominance of the average level of job satisfaction in collaborators was determined, in the same way in each of the dimensions: supervision, work environment, benefits, intrinsic satisfaction and participation, the average level predominates, expressing in them a positive environment and a good work environment.

Keywords: Job satisfaction, supervision, work environment, benefits, intrinsic satisfaction and participation.

INTRODUCCIÓN

El propósito del presente estudio se orientó a determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa del sector Business process outsourcing, Lima 2023.

La importancia fue evidenciar resultados estadísticos en ese sentido los resultados están mostrando en general, la percepción en niveles medios de satisfacción en los trabajadores, esta situación permitirá a los representantes de la empresa tomar en cuenta estos resultados y de este modo podrán realizar mejoras continuas y optimizar resultados para que el logro de la satisfacción sea positiva.

Es una organización tercerizadora de intermediación laboral y de procesos administrativos, actualmente cuenta con 35 años posicionado en el mercado con Registro Nacional de Empresas y Entidades de Intermediación Laboral (RENEEIL), la presente investigación estudió el nivel de satisfacción laboral que se tiene en el servicio de terciarización de procesos específicamente en el área de recursos humanos para corroborar la buena relación que existe, ambientes de trabajo que reciben, prestaciones económicas, motivaciones en cada uno de ellos ya que se tiene por entendido que la empresa se preocupa por el bienestar del personal y existe una adecuada comunicación entre los colaboradores del área y el de sus jefes inmediatos o gerentes.

La investigación se encuentra dividida en 6 capítulos, los mismos que se explican en cuanto a su contenido:

Capítulo I: Donde se describe el planteamiento del problema, la formulación del mismo con los objetivos, justificando, delimitando y considerando la viabilidad del estudio.

Capítulo II: En este apartado el estudio considera el marco teórico donde se ha seleccionado los antecedentes de estudio, bases teóricas y bases filosóficas y operacionalización de variables.

Capítulo III: Del mismo modo la metodología, tuvo en cuenta el diseño, enfoque, tipo y nivel, la población y muestra, donde se describió la técnica utilizada en la recolección y procesamiento de los datos.

Capítulo IV: Muestra los resultados demográficos de la variable y de cada una de las dimensiones, que se representaron a través de tablas.

Capítulo V: Presenta las discusiones donde se compara los resultados de la investigación con otros antecedentes.

Capítulo VI: Donde se proponen las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se tuvo en cuenta las referencias bibliográficas y anexos.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La compañía The Adecco Group con sede central en Suiza presentó en su informe anual del 2022 “Global Workforce of the Future 2022” el análisis de las percepciones laborales de sus trabajadores en los 25 países donde operan, la finalidad de la encuesta evidenció como pueden variar o comprender la mentalidad y actitud pero también para analizar los retos actuales, a nivel mundial se presenta nivel alto con un 69%, siendo los países con mayor satisfacción China, Brasil y Turquía a comparación con los trabajadores de Japón, Francia, Grecia y Italia que tienen un nivel bajo; se evidencia que el salario es una de las motivaciones para muchos trabajadores, puesto que si no existe un salario idóneo generaría el abandono de labores, ello se representa en el 45% del estudio donde los trabajadores mencionan dejar el trabajo por una mejor prestación salarial si se le presentara la oportunidad. Pero también existe un grupo en el que se encuentran comprometidos con la empresa dándole mayor importancia a su comodidad, experiencia y valor organizacional que al salario, siendo el 61% del estudio que quiere seguir trabajando en su organización. (The Adecco Group, 2022)

La empresa Dcanje Perú S.A.C cuenta con una aplicación llamada “Apprecio” en donde se realizó un estudio de satisfacción laboral en el 2023 a 1350 trabajadores de los países de Chile, Colombia y Perú con relación a los cambios personales y desarrollo en la empresa de acuerdo a la postpandemia, se evidenció que Chile tiene un alto índice de desmotivación laboral con un 44%, seguidamente los peruanos con un 36% a diferencia de Colombia con un 16%. A comparación del 2022, donde muchos países fueron afectados por la pandemia, se reflejó que la idea de renunciar al puesto laboral fue de 40% para Colombia, 45% en el Perú y el 59% en Chile, mostrando el contraste que dejó la pandemia, dándole valor al equilibrio entre lo laboral y personal. (Gestión, 2023)

En el Perú, Cosme 2022 llevó a cabo una investigación en relación a satisfacción laboral de los gestores de atención comercial de una empresa del sector Outsourcing en el Distrito de Surquillo, cuyo resultado obtenido fue 82% perciben un nivel de satisfecho y muy satisfecho, para la realización de dicha investigación se tomaron en cuenta cuatro

dimensiones, como el trabajo, salario, promociones y beneficios, superando el 50% de cada una de ellas a excepción de la satisfacción del trabajo que contó con un 86%. (Cosme, 2022)

El presente estudio a realizarse sobre satisfacción laboral en colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023, tiene como objetivo determinar cómo se presenta el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores que prestan servicios de soluciones de recursos humanos dentro de la organización, como investigadoras buscamos generar acciones y estrategias que permitan fortalecer la satisfacción laboral, permitiendo en los colaboradores desarrollar sus metas personales y metas establecidas por la organización contratante.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se presenta el nivel de la supervisión de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023?

¿Cómo se presenta el nivel del ambiente de trabajo de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023?

¿Cómo se presenta el nivel de prestaciones de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023?

¿Cómo se presenta el nivel de la satisfacción intrínseca de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023?

¿Cómo se presenta el nivel de la participación de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo se presenta el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de la supervisión de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023.

Identificar el nivel del ambiente de trabajo de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023.

Identificar el nivel de prestaciones de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023.

Identificar el nivel de la satisfacción intrínseca de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023.

Identificar el nivel de la participación de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Se justifica porque se ha recurrido a la revisión exhaustiva de diversos autores, tomándose como fuente principal la Teoría de la Discrepancia de Edwin A. Locke (1976) en el cual propone dimensiones como: condiciones de trabajo, supervisión, intrínseca, prestaciones recibidas y participación; así mismo tomamos el cuestionario de satisfacción S20/23 de Meliá y Peiró (1989), nos ayuda obtener los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la organización, sirviendo de fuente estadística para diversas investigaciones a fines.

1.4.2 Práctica

El estudio determinó la presencia de satisfacción laboral dentro de la organización perteneciente al sector Business Process Outsourcing, se empleó un instrumento validado y confiable para obtener resultados que evidencien el nivel de la variable y así brindar alternativas de mejora y solución que genere un buen clima y satisfacción laboral.

1.4.3 Metodológica

El instrumento denominado cuestionario de satisfacción S20/23” de Melía y Peiró en 1989, compone de 5 dimensiones, este cuestionario puede ser aplicado en diversas empresas u organizaciones del sector público o privado ya que en ambas se puede medir la satisfacción laboral. Cuenta con una fiabilidad y validez de 0,92.

1.4.4 Social

Se asocia con los niveles de satisfacción y los resultados del estudio, de acuerdo al nivel que puedan obtener cada grupo de colaboradores, ya que existen diferencias de percepción en la satisfacción laboral, puesto que un colaborador junior no percibe la misma satisfacción que un gerente general.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Espacial

Se trata de una organización del sector Business Process Outsourcing, ubicada en Avenida Faisanes, Lima.

1.5.2 Temporal

Se ejecutó durante los meses noviembre 2023 febrero 2024.

1.6 Viabilidad del estudio

1.6.1. Recursos Humanos

Se contó con autorización del representante legal de la empresa, la jefa del área de Recursos Humanos, sin embargo, se mantendrá en anonimato el nombre de la corporación.

Se contó con la participación voluntaria de los colaboradores del área estudiada.

1.6.2. Financiera

Fue autofinanciado por las tesis de inicio a fin.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Cando (2021) en el estudio realizado:

Sobre satisfacción laboral y su influencia en la productividad del capital humano en el área administrativa del Grupo Empresarial ADMG del cantón Machala, universidad tecnológica empresarial de Guayaquil - Ecuador, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre las variables mencionadas, habiendo utilizado un enfoque mixto, correlacional, no experimental - longitudinal, se aplicó el cuestionario a 50 trabajadores, logrando identificar que la falta de motivación, de capacitaciones, de reconocimiento, de comunicación así mismo la carencia de objetivos, la visión de la empresa, metas claras, el hostigamiento del jefe, etc., tienen a generar un clima laboral desagradable y hostil, así mismo se llegó a comprobar que mientras el personal se encuentre satisfecho trabajará con mayor dedicación, obteniendo mayores niveles de rendimiento y eficiencia. (págs. 15-47)

González (2022) de acuerdo al estudio que realizó sobre:

Satisfacción laboral y el estado del clima organizacional en los empleados del hotel Land Plaza, ubicado en la ciudad de La Plata, de la Universidad Nacional de la Plata, en Argentina; tuvo como objetivo describir la relación de las variables planteadas, realizando un estudio con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo; obteniendo como resultado que existe un buen clima laboral dado a la motivación que se brinda como los incentivos monetarios o externos, así mismo el espacio que tienen para poder integrarse mejor estableciéndose una comunicación más fluida, también se fomenta la recreación y el deporte, generando un mayor desarrollo en sus puestos laborales. (págs. 5-34)

Jimenez (2022) hizo un estudio en la Universidad Politécnica Salesiana en Ecuador:

Respecto al análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil en el 2021, su objetivo fue analizar la satisfacción laboral de los colaboradores de dichas empresas, su estudio fue empírico, de corte transversal, su enfoque es mixto y de nivel descriptivo; se tuvo como resultado una buena percepción por parte de los colaboradores acerca de la variable estudiada, se concluye que las organizaciones deben emplear ciertas estrategias para generar la satisfacción laboral como el involucramiento propio del empleado, que exista un nivel alto de confianza, que el horario pueda ser flexible, establecer un organigrama circular y sobre todo saber cuál es el plan de vida que tiene el empleado de manera personal y laboral. (pág. 5)

2.1.2 Nacionales

Grados (2019) de acuerdo con lo investigado sobre:

Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada, distrito La Molina en el 2018, Universidad Inka Garcilazo de la Vega, su objetivo fue determinar el nivel en el que presenta la satisfacción laboral en dicha empresa, por lo cual su metodología fue descriptiva, no experimental, siendo aplicado a través de la muestra a 53 trabajadores, se concluye el 64,2% se encuentra muy bajo y el 1,9% muy alto. (pág. 11)

Ubillús y Llanos (2019) en su investigación realizada sobre:

Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de Ópticas GMO Perú, en la zona centro de Lima, en el primer semestre del 2018, Universidad Privada del Norte; tuvo como objetivo describir la satisfacción laboral en los trabajadores; el estudio fue de metodología aplicada, no experimental de corte transversal descriptivo; teniendo como resultado que la satisfacción extrínseca e intrínseca se encuentra en un nivel satisfecho o moderadamente satisfecho, concluyendo que los trabajadores presentan satisfacción intrínseca. (pág. 9)

Arevalo y Leveau (2021) de acuerdo a su investigación:

Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, 2020, Universidad Científica del Perú, su objetivo fue describir la satisfacción laboral en trabajadores pertenecientes al sector, siendo una investigación

cuantitativa, no experimental, transversal descriptivo; tuvo como población 32 colaboradores, obteniendo como resultado de acuerdo a las dimensiones establecidas que el 47% se sienten satisfechos a la satisfacción por supervisión de labores, el 38% se sienten satisfechos de acuerdo a las prestaciones recibidas y el 44% muy satisfechos en su ámbito laboral. (pág. 10)

Cosme (2022) realizó un estudio sobre:

Satisfacción laboral de los gestores de atención comercial de una empresa del sector Outsourcing, en el Distrito de Surquillo 2022, Universidad Privada del Norte; teniendo como objetivo describir el nivel de la variable en la población estudiada; siendo una investigación descriptivo, cuantitativo, no experimental transversal; siendo aplicada a 68 colaboradores, cuyo resultado el 82% presenta un nivel satisfecho y muy satisfecho. (pág. 10)

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción laboral

2.2.1.1 Teoría de la discrepancia (1976)

Locke define a la satisfacción laboral como el estado de ánimo del personal donde la valoración se refleja de acuerdo al trabajo y a su experiencia. (Locke, 1976)

La teoría propone que las organizaciones y los colaboradores, implementan jerarquías en sus procesos, lineamientos, valores, etc; a su vez el autor, menciona que la satisfacción laboral se relaciona al valor total brindado hacia lo percibido dentro de la empresa, hay una valoración recíproca del colaborador y la empresa, por lo tanto, cuando se presenta una mayor discrepancia entre el empleado y el empleador inicia la insatisfacción laboral.

Locke (1984) en su teoría de la discrepancia planteó dimensiones en relación con la satisfacción laboral que buscará la resolución de la misma, tales como:

Satisfacción con el trabajo: Da posibilidad que el trabajador tenga éxito, que sea reconocido y progrese profesionalmente en la realización de sus labores, plasmando sus habilidades personales.

Salario: Las prestaciones económicas obtenidas depende del valor asignado al trabajo y al pago recibido.

Promociones: Formas de apoyo en la formación y crecimiento de los trabajadores para su desempeño y futura promoción laboral.

Reconocimiento: Valoración sobre el trabajo ejecutado a través de elogios o críticas constructivas.

Beneficios: Son todas las prestaciones sociales de acuerdo a ley, que se le otorga al trabajador.

Condiciones de trabajo: Es el entorno laboral en el que convive el trabajador los cuales deben ser óptimo para que su desempeño sea eficaz, tomando en cuenta el horario y los descansos.

Supervisión: Capacidad de un personal especializado que realiza un control sobre las actividades diarias de los trabajadores, brindándoles soportes técnico o administrativo.

Compañía, y la dirección: La responsabilidad de la empresa con las políticas de beneficios para los trabajadores son los que generarán impacto en la responsabilidad, volumen de trabajo, condiciones laborales, entre otros.

Colegas de trabajo: Las relaciones que se presentan entre compañeros generan un buen desempeño y clima laboral, dado que se puede llegar a emplear el trabajo en equipo.

2.2.1.2 Teoría de la motivación humana (1991)

Maslow menciona que “Las necesidades superiores generan más felicidad y crecimiento mayor del individuo.”. (Maslow, 1991, pág. 34)

La teoría se centra en cinco necesidades básicas como:

- **Necesidades fisiológicas** en esta necesidad se presenta el deseo sexual, el sueño, el hambre, la salud y la respiración.
- **Necesidades de seguridad** como necesidades de seguridad se busca que haya estabilidad, dependencia, protección en el individuo, ausencia de miedo y ansiedad, y caos, tomándose como referencia la seguridad física, de empleo, de recursos, familia, etc.
- **Necesidades sociales de amor y pertinencia** las necesidades que se presentan son de amor, amistad, la intimidad y pertenencia; siendo así que la

necesidad del amor es dar y recibir un afecto, si estas están insatisfechas pueden sentir la falta de compañeros, de amigos e hijos, en el cual buscará entablar relaciones con otras personas, el amor y el cariño son formas de expresar una acción sexual.

-**Necesidades de estima y de autorrealización**, la necesidad de estima se basa en la autoestima, respeto hacia las demás personas, logro propio, y la confianza; la persona desea sentirse valorado, generando una autoconfianza alta debido al tener una buena autoestima; mientras que las necesidades de autorrealización, suele presentarse en las necesidades internas, empleando la moralidad, creatividad, el éxito propio, y capacidad de resolución de problemas, en la cual al cumplir estas necesidades deben de ser auténticos.

2.2.1.3. Teoría de los dos factores (1959)

Herzberg de acuerdo a su investigación realizada menciona que “Podría haber algunos factores satisfactorios y otros que fueran insatisfactorios, los resultados mostraron que las personas se sienten insatisfechas con el mal ambiente, lo extrínseco del trabajo, pero rara vez se sienten satisfechos con un buen ambiente, lo higiene”. (Herzberg, 1959, págs. 13-14)

La teoría de la motivación e higiene, son establecidos por el estudio realizado y aplicado en diversas organizaciones, logrando identificar los factores motivadores que sirvió para trabajar en el enriquecimiento laboral, como el desempeño, la calidad del logro de objetivos, la responsabilidad, el reconocimiento teniendo en cuenta la relación con el cliente siendo un aspecto importante para generar la motivación y satisfacción; el factor de higiene tiene referencia a la circunstancias ambientales que se presenta dentro de la empresa, tomándose en cuenta la insatisfacción y las enfermedades mentales que pueda presentar el colaborador, se toma como referencia a las políticas establecidas, el horario flexible, el salario y las relaciones que se establecen entre los colaboradores, el colaborador y jefe, y la seguridad. (Herzberg, 1959)

2.3 Bases filosóficas

La teoría de Edwin Locke se sustenta en la epistemología de la psicología industrial influenciada por el positivismo ya que a través de la historia esta surge como una subdisciplina de la Psicología moderna en los países de Estados Unidos y Alemania a finales del siglo XIX. Su influencia en la organización favorece el estudio del comportamiento de los trabajadores en la empresa o lugar de trabajo desarrollado, sugiriendo prácticas para aumentar la eficiencia organizativa y la productividad del personal operativo. Trae consigo mejorar estrategias de contrataciones, aumentar la productividad, mejorar los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional, así como la colaboración en el trabajo lo cual conllevaría conciliar la vida laboral con la familiar. (García, Díaz, & Santiago, 2013)

Abraham Maslow fue considerado el Padre de la Psicología Humanista, en él estaba presente descubrir y entender el comportamiento humano. A la vez fue conocido por su teoría de la motivación, partiendo de las necesidades de las personas y clasificándolas por categorías, asimismo él relaciona la motivación con la importancia del ambiente laboral, el ambiente educativo. En su libro “La Psicología del Ser” (1968) menciona que trasciende del psicoanálisis y el conductismo, así como también resalta que como seres humanos solemos aspirar a algo superior y todo ello está en nosotros mismos, menciona que toda persona tiene aspiraciones para superarse, menciona que cuando cada individuo satisface una necesidad, va a buscar satisfacer las demás y así sucesivamente con la finalidad de sentirse realizado y pleno. (Riberos, 2014)

Herzberg de acuerdo a su filosofía menciona que la persona debe de satisfacer las dos naturalezas como la naturaleza animal que evita el daño y se focaliza en el cumplimiento de las necesidades fisiológicas establecidas por Maslow y la naturaleza del ser humano que busca su crecimiento personal u psicológico y su realización. Así mismo indica que si se habla de motivación el dinero no suele motivar a larga duración, sobre todo a los trabajadores que se encuentra en un nivel medio y alto, dado que el dinero no mejora otros aspectos intrínsecos, pudiendo generar una obligación de la empresa sobre este tipo de motivación. (Madero, 2019)

2.4 Definición de términos básicos

2.4.1 Satisfacción laboral

Son las actitudes del trabajador de acuerdo a las condiciones que se encuentra trabajando, respondiendo una reacción afectiva general en relación a los aspectos del trabajo, y del medio laboral. (Chávez, 2015, pág. 138)

Meliá y Peiró (1989) en su libro define los siguientes términos supervisión, ambiente de trabajo, prestaciones, satisfacción intrínseca y participación, como:

2.4.2 Supervisión

“Es la supervisión recibida por los superiores, en el que suelen juzgar la tarea de los trabajadores, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo que reciben de los supervisores, así como también la igualdad y justicia de trato que reciben en la empresa” (pág. 6).

2.4.3 Ambiente de trabajo

“Es el entorno físico y el espacio donde se labora, tomando en cuenta la limpieza e higiene y salubridad, la ventilación, la iluminación y la temperatura adecuada” (pág. 6).

2.4.4 Prestaciones

“Es el cumplimiento de la empresa sobre los convenios establecidos, las negociaciones entre el empleado y el empleador, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación” (pág. 6).

2.4.5 Satisfacción intrínseca

“La satisfacción que siente el trabajador por si mismo, ante las oportunidades que suelen ofrecer la empresa sobre lo que le gusta realizar y en lo que se desenvuelve satisfactoriamente, tomando en cuenta los objetivos, metas a alcanzar” (pág. 6).

2.4.6 Participación

“Es la participación del empleado ante la toma de decisiones ya sea en el departamento o de la propia tarea que realizan” (pág. 6).

2.5 Hipótesis de la investigación

2.5.1 Hipótesis general

No se trabajó con hipótesis dado que es una investigación de nivel descriptivo.

2.5.2 Hipótesis específicas

No se trabajó con hipótesis dado que es una investigación de nivel descriptivo.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p>Satisfacción laboral</p> <p>Locke, define a la satisfacción laboral como el estado de ánimo del personal donde la valoración se refleja de acuerdo al trabajo y a su experiencia. (Locke, 1976)</p>	Supervisión	Relaciones	13,14,15,16,17,18
		Supervisión	
		Proximidad y frecuencia	
		Juzgamiento de la tarea	
		Igualdad y justicia	
		Apoyo	
	Ambiente de trabajo	Limpieza, higiene y salubridad	6,7,8,9,10
		Físico y espacio	
		Iluminación	
		Ventilación	
		Temperatura	
	Prestaciones	Salario	4,11,12,22,23
		Oportunidades de formación	
		Oportunidades de promoción	
		Convenio, disposiciones y leyes laborales	
		Negociación	
	Satisfacción intrínseca	Satisfacción	1,2,3,5
		Oportunidades en que destaca	
		Oportunidades que le gustan	
		Objetivos y metas	
	Participación	Capacidad de decisión	19,20,21
Participación en las decisiones de su departamento			
Participación en las decisiones relativas a la empresa			

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo

Es básica, por lo que permite conocer la realidad de cómo se presenta la variable en la población estudiada, siendo el espacio real donde se desempeñan, lo que permitió obtener resultados objetivos sobre dicha problemática.

3.1.2 Nivel

Descriptivo, describiendo detalladamente la variable de estudio denominada satisfacción laboral y la población de estudio que se encuentran dentro del área de recursos humanos, varones y mujeres cuyas edades se encuentran entre 20 y 50 años.

3.1.3 Diseño

No experimental, dado a que no se alteraron o modificaron las variables y de corte transversal dado que la aplicación del cuestionario S20/23 fue recolectada en un único tiempo previamente determinado.

3.1.4 Enfoque

Cuantitativo, que dio como resultado el nivel de satisfacción laboral media expresada en porcentajes estadísticos, tablas y numéricos.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Estuvo integrada por 96 colaboradores del área de Recursos Humanos, subdividido en área técnica, administración de personal, reclutamiento y selección, legajos, planilla, bienestar social y contabilidad, en condición de empleado y practicantes profesionales, con un contrato eventual con edades entre 20 a 50 años, varones y mujeres.

Criterio de inclusión: Se trabajó con personal activo del área de Recursos Humanos.

Criterio de exclusión: No participaron en la investigación quienes no pertenezcan al área de Recursos Humanos, personal con descansos médicos, vacaciones y permisos, también el personal de staff y personal cesado antes de la aplicación del instrumento.

3.2.2 Muestra

3.2.2.1 Tipo de muestreo

Censal, puesto que la población objetiva fueron los 96 colaboradores pertenecientes al área de recursos humanos.

3.3 Técnicas de recolección

3.3.1 Técnica

Observación

Se utilizó al momento de aplicar el instrumento, donde visualizamos comportamientos y acontecimientos durante el desarrollo del mismo.

Encuesta

Es una técnica, que se usó para la elaboración del instrumento como el cuestionario, recaudando información acerca de la variable satisfacción laboral, obteniendo y elaborando datos de manera rápida y eficaz.

3.3.2 Instrumento

Cuestionario

Se utilizó el cuestionario S20/23, que describe de manera clara y concisa, con una estructura de 23 preguntas con escala de tipo Likert de Meliá y Peiró en 1989.

3.3.2.1 Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de satisfacción S20/23

Autor(es): Meliá y Peiró

Año: 1989

Finalidad: Obtener una evaluación de satisfacción laboral considerando las restricciones motivacionales y temporales a los que se encuentran expuestos los colaboradores en diferentes contextos de la organización.

Aplicación: Se puede aplicar individual o colectivo.

Confiabilidad y validez: 0.92

<i>Fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,92	23

3.3.2.2 Baremo

Niveles	Satisfacción laboral	Supervisión	Ambiente de trabajo	Prestaciones	Satisfacción intrínseca	Participación
Bajo	23 – 69	6 – 18	5 – 15	5 – 15	4 – 12	3 – 9
Medio	70 – 116	19 – 31	16 – 26	16 – 26	13 – 21	10 – 16
Alto	117 – 161	32 – 42	27 - 35	27 - 35	22 - 28	17 – 21

3.4 Técnicas para el procesamiento de información

Se da inicio con la recolección de datos, posterior a ellos se realizó el vaciado de datos en el programa Microsoft Excel, finalizando con el procesamiento de información en el programa estadístico SPSS para obtener resultados a través de las tablas.

Capítulo IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Características demográficas

Tabla 1: Edad.

<i>Edad</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
20 años a 40 años	68	71
41 años a 65 años	28	29
Total	96	100.0

Nota: Base de datos.

En la tabla 1 se observa que un 71% se encuentra entre los 20 a 40 años y un 29% entre los 41 y 65 años.

Las edades de los colaboradores se encuentran en los rangos de etapa de adultez joven (71%) y adultez madura (29%) evidenciando la mayor parte de potencial joven, quienes ya iniciaron su vida laboral, en búsqueda de nuevos métodos de trabajo e innovaciones para la organización mentados por quienes ya poseen mayor experiencia y quienes apoyan al crecimiento colectivo.

Tabla 2: Género.

<i>Género</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	49	51
Femenino	47	49
Total	96	100.0

Nota: Base de datos.

Respecto a la tabla 2, muestra el 51% de colaboradores pertenecen al masculino y el 49% representado por el sexo femenino.

Se evidencia una ligera mayoría en el género masculino, pero se reafirma que cada vez más las mujeres obtienen mayores oportunidades laborales. Los puestos donde se encuentra mayor parte del género masculino son los del área informática a comparación de las demás áreas donde hay mayor postulación femenina para el trabajo.

Tabla 3. Condición laboral.

Condición laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
Empleado	77	80
Practicante	19	20
Total	96	100.0

Nota: Base de datos.

Se observa que un 80% se encuentra en una condición laboral estable y el grupo de practicantes con un 20%, ello se debe a que en condiciones de empleado se realiza el descuento correspondiente de ley, seguros, fondos de pensiones, asignaciones familiares a comparación de la planilla de practicantes el cual es una subvención neta sin descuentos con seguro FOLA y convenios corporativos.

4.1.2. Resultado de variable:

Tabla 4. Satisfacción laboral.

Satisfacción laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
Medio	64	67
Alto	32	33
Total	96	100,0

Nota: Base de datos.

Tabla 4, se observa el 67% de colaboradores del área de recursos humanos consideran un nivel medio en la satisfacción laboral, 33% en nivel alto.

El porcentaje más alto de los colaboradores encuestados perciben un nivel de satisfacción laboral medio, quiere decir que existen momentos de estrés afectando el trato que reciben como equipo de trabajo, el cual podría perjudicar el cumplimiento de sus metas y objetivos a nivel colectivo e individual, sin embargo, son en ciertos periodos del mes donde se presentan dichas situaciones.

4.1.3 Dimensiones:

Tabla 5: Supervisión.

Supervisión		
	Frecuencia	Porcentaje
Medio	69	72
Alto	27	28
Total	96	100,0

Nota: Base de datos.

Se observa que la supervisión se encuentra en un nivel medio con 72% y un 28% en nivel alto.

Los resultados permitieron identificar que la mayoría de los colaboradores de la empresa perciben la supervisión en un nivel medio, esto se debe a que en momentos de presión laboral por aumento de trabajo se genera poca comunicación con los jefes directos.

Tabla 6: Ambiente de trabajo.

Ambiente de trabajo		
	Frecuencia	Porcentaje
Medio	44	46
Alto	52	54
Total	96	100,0

Nota: Base de datos.

Se observa en la tabla 6 que el ambiente de trabajo es percibido 46% en nivel medio y alto 54%.

Ello quiere decir que la mayoría tiene una buena condición del ambiente para la realización de sus actividades, ello influye en que mantienen adecuadas inmobiliarias para su confort, útiles de oficina, dispositivos electrónicos, salubridad en los espacios compartidos, temperatura y condiciones de iluminación.

Tabla 7: Prestaciones.

Prestaciones		
	Frecuencia	Porcentaje
Medio	74	77
Alto	22	23
Total	96	100,0

Nota: Base de datos.

Se observa que el 77% de los colaboradores percibe un nivel medio en las prestaciones que reciben y un 23% nivel alto.

El grado de satisfacción de prestaciones presenta un nivel medio puesto que existen convenios institucionales, oportunidades de promoción o formación profesional siendo ello el factor importante para aumentar el salario lo cual beneficia directamente al colaborador.

Tabla 8: Satisfacción intrínseca.

Satisfacción intrínseca		
	Frecuencia	Porcentaje
Medio	74	77
Alto	22	23
Total	96	100,0

Nota: Base de datos.

Tabla 8, presenta un resultado de 77% de colaboradores perciben un nivel de satisfacción intrínseca media y 23% alto.

Se identificó que los colaboradores perciben un nivel medio de satisfacción intrínseca ya que se ve reflejada en las oportunidades para realizar lo que les gusta o destaca, así como el logro de objetivos y metas que se plantean.

Tabla 9: Participación.

Participación		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2
Medio	81	84
Alto	13	14
Total	96	100,0

Nota: Base de datos.

En la tabla 9 se observa que los colaboradores perciben la participación con un 84% medio, 14% alto y 2% bajo.

La mayor parte percibe un nivel medio respecto a la participación en las decisiones de grupo para sus actividades diarias o como unidad de recurso humano se ven reflejadas en sus resultados, sin embargo, hay una minoría de población que no siente este nivel de satisfacción como el resto ello se debe a factores externos que influyen en su participación como equipo.

4.2 Contrastación de hipótesis

No se trabajó con la contrastación de hipótesis dado que es una investigación de nivel descriptivo.

Capítulo V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Se realizó la discusión respectiva de acuerdo a similitudes o diferencias presentadas de acuerdo a la investigación de Grados (2019) sobre satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito de La Molina, 2018.

Para la variable satisfacción laboral el 67% de los encuestados percibieron encontrarse en un nivel medio y el 33% en un nivel alto. Estos resultados difieren con la investigación mencionada ya que el 64.2% presenta nivel de satisfacción muy bajo, 11,3% alta, 9,4% promedio bajo, 7,5% bajo, 5,7% promedio alto y el 1.9% un nivel muy alto.

Para la supervisión evidenció el 72% percibe nivel medio y 28% nivel alto, a diferencia de una percepción del 58.5% muy baja, 13,2% baja, 11,3% alta, 5,7% promedio alto, 3,8% promedio bajo, 3,8% promedio y 3.8% muy alta obtenidas de la investigación comparada.

De la misma manera para la satisfacción por ambiente de trabajo se observó que los encuestados identifican encontrarse en nivel medio con un 46% y 54% alto, defiriendo con la investigación de Grados la cual se presenta el 60,4% muy baja, 15,1% baja, 11,3% muy alta, 5,7% promedio bajo, 3,8% alta, 1,9 % promedio y 1,9% promedio alto.

En el nivel de satisfacción de prestaciones el 77% de encuestados se sitúan en un nivel medio y el 23% alto a comparación de la percepción obtenida por la otra investigación con un 60,4% muy baja, 13,2% alta, 7,5% baja, 7,5% promedio, 5,7% promedio alto, 3,8% promedio bajo y 1,9% muy alta.

Con la satisfacción intrínseca se obtuvo el 77% nivel medio y el 23% alto siendo opuesto a la investigación comparada, ya que se presenta en ellos un 64,2% de nivel muy baja, 15,1% baja, 7,5% promedio alto, 5,7% promedio bajo, 3,8% alta y el 3,8% nivel muy alto.

Finalmente en cuanto a la participación se tiene como resultado que el 84% percibe una satisfacción de participación media, 14% alta y 2% baja, difiriendo de la investigación realizada por Grados (2019), se encuentra en un nivel muy bajo con un 66%, 13,2% alta, 7,5% promedio alto, 7,5% alto, 3,8% baja y el 1,9% promedio bajo.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primera: Se determinó para satisfacción laboral en colaboradores predomina el nivel medio, del mismo modo en cada una de dimensiones: supervisión, ambiente de trabajo, prestaciones, satisfacción intrínseca y participación predomina el nivel medio expresando en ellos un ambiente positivo y buen ambiente de trabajo.

Segunda: Se identificó que la supervisión presentada en la empresa se encuentra en un nivel medio, dado a que se establecen las relaciones entre el colaborador y jefe con más afluencia, para el desarrollo de desempeño del colaborador.

Tercera: Se logró identificar que existe una percepción de nivel alto con respecto al ambiente de trabajo ya que más de la mitad de los colaboradores se encuentran conformes con sus oficinas u área complementarias.

Cuarto: Se identificó que el nivel de percepción por las prestaciones se encuentra en un nivel medio, donde las prestaciones salariales se encuentran acorde al mercado, pagos puntuales y sobre todo oportunidades de ascensos.

Quinta: Se identificó que para la satisfacción intrínseca presenta en un nivel medio, donde se brindan oportunidades de desarrollo profesional, motivando al rendimiento de sus actividades.

Sexta: Finalmente se logró identificar que la satisfacción según la participación muestra que en un nivel medio ello quiere decir que hay motivación y participación en sus actividades y que el porcentaje mínimo debe de estar pasando algún otro factor que influye en su vida laboral.

6.2 Recomendaciones

Tomando como referencias las conclusiones anteriores que planteamos, se sugiere tomar en cuenta las presentes recomendaciones para la satisfacción laboral:

Recomendación 1: Con respecto a nuestra variable estudiada, se recomienda al gerente realizar una evaluación trimestral para identificar las altas y bajas de motivación en general que podrían presentarse en el equipo de trabajo, ello para contrarrestar alguna deficiencia y no se vean afectadas o afectados más colaboradores.

Recomendación 2: Para los jefes inmediatos de las áreas de Recursos Humanos se recomienda que ejerzan su liderazgo transformacional para que así se fomente una comunicación y participación creativa que pueda inspirar a sus equipos de trabajo.

Recomendación 3: Con respecto a los ambientes de trabajo, se recomienda coordinar con el área de mantenimiento y TIC para las revisiones periódicas de los equipos que se utilizan para el desempeño de sus actividades, así como la iluminación de sus cubículos y la correcta limpieza de sus espacios de trabajo.

Recomendación 4: En cuanto a las prestaciones recibidas se recomienda al área de planillas que sigan cumpliendo con los plazos establecidos para el depósito de sus sueldos, no omitiendo las asignaciones familiares y también los descansos que puedan ser considerados para el pago total o parcial correspondido y en cuestión de capacitación considerar más días con menos horas para la realización de las mismas, con el fin de que el colaborador pueda aprovechar la formación que se le brinda.

Recomendación 5: Se recomienda para la satisfacción intrínseca que jefes inmediatos del área Recursos Humanos reconozcan, aprueben y fomenten los logros significativos de los colaboradores, ya que ello sería un factor motivacional para el cumplimiento de meta y objetivos de la empresa.

Recomendación 6: Por último, se recomienda al área de bienestar social la fomentación del liderazgo democrático, ya que este puede motivar la participación del potencial humano a que mejoren sus niveles de comunicación y dialogo haciendo que sientan un compromiso con la organización.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Arevalo, R., & Leveau, R. (2021). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, Año 2020*. Tesis de grado, Iquitos. Obtenido de

<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER%20AREVALO%20ARMAS%20Y%20RICHAR%20CRISTIAN%20LEVEAU%20MACEDO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cando, C. (2021). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad del capital humano en el área administrativa del Grupo Empresarial ADMG del cantón Machala*. Tesis de maestría, Guayaquil. Obtenido de

<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1562/Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20y%20su%20influencia%20en%20la%20productividad%20de%20capital%20humano%20en%20el%20%C3%A1rea%20administrativa%20del%20Grupo%20Empresarial%20ADMG%20del%20cant%>

Cosme, H. (2022). “*Satisfacción laboral de los gestores de atención comercial de una empresa del sector Outsourcing ubicada en el Distrito de Surquillo en el año 2022*”.

Lima: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31653/Cosme%20Cristobal%20Hector%20Patricio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, T., Díaz, R., & Santiago, S. (2013). Historicidad crítica de la Psicología industrial/organizacional: hacia una nueva psicología del trabajo y las organizaciones. *30*, 146-176. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/213/21328600008.pdf>

González, C. (2022). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*. Tesis de grado, La Plata. Obtenido de

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/146226/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Grados, R. (2019). *Satisfacción Laboral en Trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina, 2018*. Tesis de grado, Lima. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4328/TRABSUFICIE_NCIA_GRADOS_REBECA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jimenez, C. (2022). *Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021*. Tesis de grado, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23152/1/UPS-GT003917.pdf>
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction: Handbook of Industrial and organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Diaz de Santos, S.A. Obtenido de <https://bataloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf>
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 59-74.
- Riberos, E. (2014). La psicología humanista: sus orígenes y su significado en el mundo de la psicoterapia a medio siglo de existencia. *Redalyc.org*, 135-186. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4615/461545458006.pdf>
- The Adecco Group. (2022). *Global Workforce of the Future 2022 Descubriendo los enigmas del talento*. Obtenido de https://www.adeccoinsitute.es/wp-content/uploads/2022/10/TAG-HQ-whitepaper-09-2022-Reset-Normal-ES-2_compressed.pdf
- Ubillús, Y., & Llanos, L. (2019). "Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de Ópticas GMO Perú, tienda zona centro de Lima en el primer semestre de 2018". Tesis de grado, Lima. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23589/Yahaira%20Ubill%c3>

%bas%20Jim%c3%a9nez%20-%20Luis%20Llanos%20Ortega.pdf?sequence=7&isAllowed=y

7.2 Fuentes bibliográficas

Chávez, C. (2015). *Diccionario de Recursos Humanos. Técnicas organizacionales y teorías administrativas*. Córdoba, Argentina: Brujas.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New Brunswick - London: Transaction publishers. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=KYhB-B6kfSMC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Locke, E. (1984). *Job satisfaction*. New York: John Willey and Sons.

7.3 Fuentes hemerográficas

Gestión. (21 de Julio de 2023). Más de la tercera parte de empleados peruanos se sentiría desmotivado con su trabajo. *Redacción Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/mas-de-la-tercera-parte-de-empleados-peruanos-se-sentirian-desmotivados-con-su-trabajo-noticia/?ref=gesr>

7.4 Fuentes electrónicas

No sé utilizó fuentes electrónicas.

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Satisfacción laboral de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima - 2023.					
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones e indicadores	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo se presenta el nivel de la supervisión de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023?</p> <p>¿Cómo se presenta el nivel del ambiente de trabajo de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023?</p> <p>¿Cómo se presenta el nivel de prestaciones de los colaboradores en una organización del sector</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cómo se presenta el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de la supervisión de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023.</p> <p>Identificar el nivel del ambiente de trabajo de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023.</p> <p>Identificar el nivel de prestaciones de los colaboradores en una organización del sector Business</p>	<p>Hipótesis general: No se trabajó con hipótesis.</p> <p>Hipótesis específicas: No se trabajó con hipótesis.</p>	Satisfacción laboral	<p>Dimensiones e indicadores:</p> <p>Supervisión Relaciones Supervisión Proximidad y frecuencia Juzgamiento de la tarea Igualdad y justicia Apoyo</p> <p>Ambiente de trabajo Limpieza, higiene y salubridad Físico y espacio Iluminación Ventilación Temperatura</p> <p>Prestaciones Salario Oportunidades de formación Oportunidades de promoción Convenio, disposiciones y leyes laborales Negociación.</p> <p>Satisfacción intrínseca Satisfacción Oportunidades en que destaca Oportunidades que le gustan Objetivos y metas</p>	<p>Tipo de investigación: Básica.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación: No experimental. Transversal.</p> <p>Enfoque de investigación: Cuantitativo.</p> <p>Población: 96 colaboradores del área de Recursos Humanos. Varones y mujeres.</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989).</p>

<p>Business Process Outsourcing, Lima – 2023?</p> <p>¿Cómo se presenta el nivel de la satisfacción intrínseca de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023?</p> <p>¿Cómo se presenta el nivel de la participación de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023?</p>	<p>Process Outsourcing, Lima – 2023.</p> <p>Identificar el nivel de la satisfacción intrínseca de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023.</p> <p>Identificar el nivel de la participación de los colaboradores en una organización del sector Business Process Outsourcing, Lima – 2023.</p>			<p>Participación</p> <p>Capacidad de decisión</p> <p>Participación en las decisiones de su departamento</p> <p>Participación en las decisiones relativas a la empresa</p>	
---	--	--	--	--	--

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS



Cuestionario de Satisfacción laboral S20/23.

Autor: Meliá y Peiró (1989)



Finalidad: El objetivo del presente cuestionario es identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una organización Business Process Outsourcing, prestadora de servicios de RR.HH, Lima - 2023.

Instrucciones:

En el cuestionario usted podrá observar una serie de preguntas sobre "la satisfacción laboral" donde cada una de ellas cuenta con 7 alternativas de respuesta:

1. Muy insatisfecho.
2. Bastante insatisfecho.
3. Algo insatisfecho.
4. Indiferente.
5. Algo satisfecho.
6. Bastante satisfecho.
7. Muy satisfecho.

Edad:..... Género:..... Contratación:.....

A continuación, usted debe marcar (X) la alternativa que considere correcta la situación que refleje la realidad de la organización. De antemano se le pide la sinceridad del caso.

Asegurarse de marcar todas las alternativas

N°	Ítems	Escala de calificación						
		7	6	5	4	3	2	1
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
4	El salario que usted recibe.							

5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.								
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo								
7	El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo.								
8	La iluminación de su lugar de trabajo.								
9	La ventilación de su lugar de trabajo.								
10	La temperatura de su local de trabajo.								
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.								
12	Las oportunidades de promoción que tiene.								
13	Las relaciones personales con sus superiores.								
14	La supervisión que ejercen sobre usted.								
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.								
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.								
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.								
18	El apoyo que recibe de sus superiores.								
19	La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.								
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección								
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.								
22	El grado en que su empresa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.								
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspecto laboral.								

(Meliá & Peiró, 1989) La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales:

El cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 59-74.

03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

Evidencia – Tratamiento de recolección de datos SPSS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	5	6	5	5	4	6	5	6	6	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	2	3	5	5
2	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	4	4	3	3	4	5	5	4	6	4	5	5	5
3	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	5	4	4	4	6	4	6	7	6	6	6
4	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	4	4	4	6	5	6	6	6	6	6	5
5	5	5	5	5	4	6	6	6	5	5	6	6	4	5	4	4	6	4	6	6	6	5	6
6	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	4	4	4	3	5	3	6	6	6	5	5
7	3	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	5	5
8	7	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	4	4	4	4	7	4	7	7	7	7	7
9	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	4	5	6	5
10	5	5	5	5	4	6	6	5	5	4	5	5	6	6	6	6	5	5	3	3	3	5	4
11	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	6	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5
12	6	6	6	5	5	6	6	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	6	5	5	6	5
13	6	6	6	6	5	6	6	6	5	4	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	7
14	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	6
15	5	4	4	5	5	6	5	6	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	5	3
16	6	5	5	4	6	6	5	5	6	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	3	4	5	4
17	6	6	6	6	5	6	6	5	5	4	5	6	6	6	7	6	6	7	5	6	6	5	6
18	3	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	3	6	5	4	4	5	5	6	5	5	6	4
19	4	5	5	6	5	6	6	5	5	4	6	5	6	5	5	4	5	6	5	5	5	4	5
20	4	5	5	5	4	5	6	5	5	4	6	3	4	5	4	4	5	5	6	4	5	6	5
21	4	5	5	5	5	6	5	5	4	4	6	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5
22	5	6	6	5	4	6	6	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	3	6	4	3	6	5
23	6	5	4	5	5	6	6	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	6	4	4	5	4
24	6	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	7	6	6	6	5	5	6	7
25	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	5	6	5	6	6	6	5	7	6	5	7	6

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
25	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	5	6	5	6	6	6	5	7	6	5	7	6
26	6	5	5	5	4	6	6	5	5	4	5	3	6	6	5	6	3	6	6	3	3	5	4
27	5	3	3	5	5	6	6	6	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	6	5	5	6	3
28	6	5	5	6	5	7	6	6	5	5	6	6	7	5	6	5	7	6	7	6	6	6	7
29	5	5	4	4	4	6	5	5	5	3	5	4	5	4	6	5	5	5	6	4	4	6	3
30	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5	4	6	6	5	6	5	4	7	6
31	5	6	6	5	5	6	6	6	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	6	3	3	6	4
32	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	6	4	4	6	5
33	6	5	5	6	5	6	5	5	4	4	5	6	5	4	5	5	6	5	7	5	5	6	7
34	5	3	4	4	5	6	6	6	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3
35	5	4	4	5	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	4	6	5
36	5	4	3	5	5	6	6	6	5	5	5	3	5	4	4	5	7	6	5	6	5	6	4
37	5	5	6	5	5	6	7	6	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	4
38	5	6	6	6	5	6	7	6	5	5	5	4	5	5	6	6	6	6	4	4	4	6	3
39	5	4	3	5	4	6	7	5	6	5	5	4	6	5	5	4	6	5	6	4	5	6	3
40	6	5	5	6	6	7	7	6	6	5	5	5	6	6	5	4	5	5	4	6	5	6	7
41	5	4	3	5	3	6	7	7	6	5	5	3	5	5	4	5	6	5	3	4	3	6	5
42	5	6	5	6	5	6	7	6	5	4	6	5	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6	5
43	4	5	5	3	5	6	6	6	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3
44	3	5	5	3	3	6	7	6	5	5	6	5	6	3	3	3	4	5	3	4	4	6	5
45	5	4	4	5	5	6	6	6	5	6	5	4	6	5	5	5	5	4	4	5	4	6	5
46	5	5	6	5	5	6	7	6	7	6	5	4	5	5	5	4	5	4	6	3	3	5	4
47	5	6	6	5	6	6	7	6	6	6	5	4	5	5	6	5	6	5	4	5	4	5	5
48	5	6	5	4	5	6	7	6	6	5	6	5	6	5	5	6	6	5	4	4	4	6	5
49	5	5	4	5	5	6	7	6	6	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	5	3

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
50	5	4	5	3	5	6	6	5	5	4	5	3	5	5	4	5	6	5	4	4	4	5	3
51	5	5	4	5	5	6	5	4	5	5	6	5	4	5	5	4	5	5	6	5	5	6	6
52	5	5	6	5	6	6	7	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	6	4	4	7	6
53	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	4	5	5	4	4	5	5
54	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	4	5	5	7	6
55	5	6	6	5	5	5	7	6	6	4	6	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	5	4
56	5	6	6	5	5	6	7	5	6	5	6	5	7	7	6	6	5	5	5	5	5	7	6
57	5	4	4	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	4	6	6
58	5	6	5	5	6	7	7	6	6	5	4	5	6	6	5	5	4	5	4	5	4	4	5
59	5	5	4	3	5	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5	4	4	5	4	5	5	6	5
60	5	5	4	5	6	6	6	6	5	4	5	5	6	6	6	5	5	6	5	3	4	5	5
61	5	3	4	3	4	6	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4
62	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	6	6	5	5	4	5	3	2	3	5	3
63	5	6	5	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5
64	5	4	5	5	5	4	5	6	5	5	4	5	6	6	6	5	5	5	3	4	4	5	4
65	5	6	6	5	5	4	6	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
66	5	6	5	5	6	6	7	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	6	5
67	5	4	5	4	5	6	7	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5
68	6	5	5	5	5	4	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	5	5	4	5	4	5	5
69	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	6	5	6	6	6	4	5	4	6	5
70	5	5	5	3	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	3	6	5	6	4	5	4	6	4
71	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	6	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4
72	5	6	5	5	5	5	6	6	5	4	5	4	6	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
73	5	6	5	6	5	5	5	4	5	5	4	5	5	6	5	5	5	4	4	5	4	6	5
74	5	6	5	5	5	5	6	5	4	4	6	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5

