



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción Laboral en el Área de Soporte Técnico de la
Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima - 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Edwin Eduardo Bustamante Cervantes

ASESORA:

Mgtr. Castañeda Núñez Eliana Soledad

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

LIMA - PERÚ

2016

Página de Jurado

Dra. Galia Lescano López
Presidente

Magtr. Sonia Lidia Romero Vela
Secretario

Magtr. Eliana Castañeda Nuñez
Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios, a Edwin y Rosalía mis padres, a Rosalía mi abuela; que los amo mucho, gracias por enseñarme la dedicación, el amor, el respeto y por siempre brindarme apoyo incondicional.

Agradecimiento

A los docentes de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por sus valiosos aportes, su comprensión y por haber aclarado muchas de mis dudas durante el desarrollo como estudiante maestría.

A la Universidad César Vallejo, por permitirme continuar con el progreso académico, que tanto necesitamos todos los profesionales, y deseamos seguir avanzando.

De manera especial, al finalizar este trabajo de investigación quiero agradecer a la asesora Mg. Eliana Castañeda Núñez por haberme acompañado en esta última etapa, por su desmedido apoyo y orientación para lograr los objetivos.

A mis compañeros de aula por sus aportes y sugerencias para mejorar esta investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo Edwin Eduardo Bustamante Cervantes estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 43088577 con la tesis titulada "Satisfacción Laboral en el Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima - 2016"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada total, ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 15 de agosto del 2016.

Firma.....

Edwin Eduardo Bustamante Cervantes

DNI: 43088577

Presentación

Señores miembros del Jurado de la Universidad César Vallejo: Cumpliendo con las normas y disposiciones de la Universidad César Vallejo para optar el Grado de Maestro en Gestión Pública, pongo a su consideración el presente trabajo de investigación titulado “Satisfacción Laboral en el Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima - 2016”

El presente trabajo es el resultado del reconocimiento previo de la situación problemática, en cuanto se refiere a la aplicación del problema antes mencionado. Se considera que el estudio constituye un valioso aporte para mejorar la comprensión de los elementos que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Por lo mismo, consta de cuatro capítulos, el primer capítulo está referido a los antecedentes de la investigación, luego la fundamentación teórica, y a partir de ello el planteamiento del problema de investigación, la formulación de hipótesis y objetivos., el segundo capítulo aborda el marco metodológico del estudio y comprende, la formulación y operacionalización de la variable toma de decisiones, la metodología de investigación, el tipo y diseño de estudio, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos

En el tercer capítulo se presentan los resultados del estudio, y en el cuarto capítulo se presenta la discusión de dichos resultados. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias y apéndices, entre ellos, la matriz de consistencia, los instrumentos utilizados, la base de datos entre otros.

El autor.

Tabla de contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
Antecedentes internacionales.	15
Antecedentes nacionales.	18
1.2 Fundamentación Teórico-científica de la Satisfacción Laboral	20
1.3 Definición de satisfacción laboral	20
1.4 Justificación	40
1.5 Problema	41
1.6 Formulación del problema	42
Problema general	42
Problemas específicos.	42
1.7 Objetivos	43
Objetivo General	43
Objetivos específicos	43
II. Marco Metodológico	45
2.1 Variable	46
2.2 Operacionalización de variables	46
2.3 Metodología	47
2.4 Tipo de estudio	47
2.5 Diseño	47

2.6	Población muestra y muestreo	48
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8	Métodos de análisis de datos	51
2.9	Aspectos éticos	52
III.	Resultados	53
3.1	Descripción de las características socio demográficas de la muestra.	54
3.2	Descripción de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.	56
3.3	Descripción de la variable satisfacción laboral y dimensiones según características socio demográficas.	64
IV.	Discusión	77
V.	Conclusiones	80
VI.	Recomendaciones	83
VII.	Referencias	86
VIII.	Apéndices	90
	Apéndice A: Matriz de Consistencia.	91
	Apéndice B1: Instrumento de la variable Satisfacción Laboral	93
	Apéndice B2: Ficha Técnica del instrumento	95
	Apéndice B3: Certificados de validación del Instrumento utilizado	98
	Apéndice C: Base de datos de satisfacción laboral	102
	Apéndice D: Autorización de aplicación de los instrumentos	103
	Índice: Artículo Científico	104

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	45
Tabla 2. Distribución de la población de trabajadores según sexo	48
Tabla 3. Distribución de la muestra de estudio según sexo y condición laboral	48
Tabla 4. Resumen de la validación del instrumento por juicio de expertos	49
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad del instrumento	50
Tabla 6. Baremo y categorías diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral	51
Tabla 7. Distribución de la muestra según sexo	53
Tabla 8. Distribución de la muestra según condición laboral	53
Tabla 9. Distribución de la muestra según grupo de edad	54
Tabla 10. Distribución de Condiciones Físicas y/o materiales – Factor I de Satisfacción Laboral	55
Tabla 11. Distribución de Beneficios Laborales y/o remunerativos – Factor II de Satisfacción Laboral	56
Tabla 12. Distribución de Políticas Administrativas – Factor III de Satisfacción Laboral	57
Tabla 13. Distribución de Relaciones Sociales – Factor IV de Satisfacción Laboral	58
Tabla 14. Distribución de Desarrollo Personal – Factor V de Satisfacción Laboral	59
Tabla 15. Distribución de Desempeño de Tareas – Factor VI de Satisfacción Laboral	60
Tabla 16. Distribución de Relación con la Autoridad – Factor VII de Satisfacción Laboral	61
Tabla 17. Distribución de Satisfacción Laboral según características socio demo- gráficas.	63
Tabla 18. Distribución de la dimensión condiciones físicas y/o materiales según características socio demográficas	65
Tabla 19. Distribución de la dimensión Beneficios Laborales y/o remunerativos según características socio demográficas.	67

Tabla 20. Distribución de la dimensión Políticas Administrativas según características socio demográficas	70
Tabla 21. Distribución de la dimensión relaciones sociales según características socio demográficas	72
Tabla 22. Distribución de la dimensión desarrollo personal según características socio demográficas.	74
Tabla 23. Distribución de la dimensión Desempeño de Tareas según características socio demográficas.	76
Tabla 24. Distribución de la dimensión relación con la autoridad según características socio demográficas.	78

Lista de Figuras

Figura 1. Distribución de la muestra según sexo	53
Figura 2. Distribución de la muestra según condición laboral	54
Figura 3. Distribución de la muestra según condición laboral	55
Figura 4. Distribución de Condiciones Físicas y/o materiales – Factor I	56
Figura 5. Distribución de Beneficios Laborales y/o remunerativos – Factor II	57
Figura 6. Distribución de Políticas Administrativas – Factor III	58
Figura 7. Distribución de Relaciones Sociales – Factor IV	59
Figura 8. Distribución de Desarrollo Personal – Factor V	60
Figura 9. Distribución de Desempeño de Tareas – Factor VI	61
Figura 10. Distribución de Relación con la Autoridad – Factor VII	62
Figura 11. Distribución de Satisfacción Laboral según características socio demográficas.	64
Figura 12. Distribución de la dimensión condiciones físicas y/o materiales según características socio demográficas	66
Figura 13. Distribución de la dimensión Beneficios Laborales y/o remunerativos según características socio demográficas	68
Figura 14. Distribución de la dimensión Políticas Administrativas según características socio demográficas.	71
Figura 15. Distribución de la dimensión Políticas Administrativas según características socio demográficas.	73
Figura 16. Distribución de la dimensión desarrollo personal según características socio demográficas.	75
Figura 17. Distribución de la dimensión Desempeño de Tareas según características socio demográficas.	77
Figura 18. Distribución de la dimensión relación con la autoridad según características socio demográficas.	79

Resumen

La presente investigación titulada “Satisfacción Laboral en el Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima - 2016” tiene como objetivo principal, describir el nivel de satisfacción laboral en el personal de la mencionada institución.

La población de referencia son los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la muestra está constituida por 14 trabajadores, la investigación es de diseño no experimental de nivel descriptivo utilizando la técnica de la encuesta, para evaluar la variable de estudio. se aplicó el cuestionario Escala de Satisfacción Laboral de Palma (2005) de 36 preguntas con escala Lickert.

Luego de aplicar los instrumentos y realizar el análisis estadístico mediante el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales SPSS v.22, se encontró que los factores con menor satisfacción son Condiciones Físicas y/o materiales – Factor I con 50% de parcial insatisfacción, seguido de la percepción sobre las Políticas Administrativas – Factor III con 28% de insatisfacción total y parcial. Asimismo, los niveles de satisfacción no superan el nivel regular, donde la mejor puntuación se tiene en la percepción sobre las Políticas Administrativas – Factor II, con 93% en regular satisfacción, seguido de relaciones Sociales – Factor IV con 79% de regular satisfacción.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Escala General de Satisfacción, Teoría bifactorial, insatisfacción laboral.

Abstract

This research entitled "Job Satisfaction in Technical Support Area of the General Office of Technology and Communications of the Ministry of Justice and Human Rights, Lima - 2016" has as its main objective, describe the level of job satisfaction in the personnel mentioned institution.

The reference population are workers in the Technical Support area of the General Office of Technology and Communications of the Ministry of Justice and Human Rights and the sample consists of 14 workers, research is non-experimental design descriptive level using the technique survey to assess the variable estudio.se applied the Job Satisfaction scale questionnaire Palma (2005) of 36 questions with Likert scale.

After applying the instruments and perform statistical analysis using the Statistical Package for Social Sciences SPSS v.22 it found that less satisfaction factors are physical and / or materials - Factor I with 50% partial dissatisfaction, followed by the perception on Administrative Policies - Factor III with 28% of total and partial dissatisfaction. Also satisfaction levels do not exceed the regular level, where you have the best score in the perception of the Administrative Policies - Factor II, with 93% regular satisfaction, followed by Social relations - Factor IV with 79% regular satisfaction.

Keywords: Job Satisfaction, General Satisfaction Scale, Two Factor Theory, job dissatisfaction.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales.

Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) en su tesis titulada El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación, emplearon la metodología cuantitativa, a una muestra de 130 profesionales de un hospital Ecuatoriano, aplicando cuestionarios, obtuvieron como resultado que existe una correlación significativa ($p < 0,01$) de 0,586 entre los constructos de clima organizacional y satisfacción laboral, lo que corrobora y permitió aceptar la hipótesis planteada: el clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Concluyeron que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, corroborando resultados de otros estudios relacionados a esta temática. Sin embargo, los resultados obtenidos no concordaron con el modelo de medida usado para la medición, por lo que recomendaron analizar a fondo cada uno de los ítems y su relación con las dimensiones de cada constructo.

Zavala (2014) en su tesis de maestría “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”, México DF., aplicó un cuestionario elaborado en escala tipo Likert, tomó una muestra de 58 individuos del Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas carbonatadas de capital mexicana. El instrumento de medición estuvo conformado por dos grandes factores: intrínsecos y extrínsecos, que a su vez están conformados por 13 subfactores obtenidos a partir del análisis factorial aplicado al cuestionario.

Peña, Olloqui y Aguilar (2013) en la tesis titulada Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal – mecánica; realizaron la investigación bajo el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Teniendo una muestra de 33 trabajadores, aplicaron como instrumento de medición la escala tipo Likert. Determinaron como resultado que la edad y la antigüedad no influyen de manera significativa en la variable de satisfacción.

Además, que el personal de menos edad y antigüedad, con mayor nivel de estudio, considera satisfactorio el estilo de comunicación. Sentir orgullo por el trabajo, fue un indicador alto en los que poseen carrera comercial y preparatoria.

En conclusión, establecieron que la Edad se relaciona con las políticas, establecidas y en menor grado con los beneficios y el estilo de comunicación de la empresa. Por otro lado, la Antigüedad se asocia con la comunicación, entre compañeros y jefe inmediato. Así mismo el Nivel de estudios muestra relación con la Supervisión, los trabajadores con formación técnica-comercial, consideran que su jefe ejerce autoridad pertinente, respetuosa y justa. Finalmente, los que no tienen estudios manifiestan satisfacción por los beneficios, los que cuentan con estudio superior aprecian el estilo de comunicación de la empresa.

Gómez (2013) en la tesis denominada Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. Investigación de tipo descriptivo, desarrollada en una muestra de 387 participantes, en las que se aplicaron cuestionarios vía correo electrónico. Comprobaron que la satisfacción global media presentada por los individuos de la muestra se sitúa en 3,08 sobre 5 con una desviación típica de 0,924. Ello supone un nivel medio de satisfacción de los trabajadores sociales.

Concluyeron que el 42.22% de la población se considera insatisfecha o muy insatisfecha en su trabajo, siendo mayor el porcentaje en los varones (46,6%). Según el estado civil, los separados/divorciados/viudos presentan un grado de insatisfacción superior. En cuanto a los trabajadores con nivel de estudios superior son los más insatisfechos. Considerando ingresos, los trabajadores con salarios de 600 a 1000 euros se manifiestan más insatisfechos, que los trabajadores con ingresos superiores a 1500 euros.

Pérez (2011) cuya tesis titulada Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación – Hacia un modelo integrador. Desarrollaron un estudio exploratorio teórico, en tres etapas: análisis, elaboración conceptual y propuesta de aplicación. Para lo cual seleccionaron por criterio de

inclusión 388 investigaciones de los últimos 10 años (2000-2010). Obtuvieron como resultado, que es necesario crear instrumentos específicos, para una organización, que midan facetas y dimensiones específicas, importantes para la satisfacción de un grupo de empleados. Concluye que, la satisfacción laboral es un constructo formado por un conjunto de actitudes frente a distintos aspectos relacionados con la situación laboral, se considera más útil al ámbito organizacional, cuya medición debe ser por facetas, definiendo su escala como un continuo que va de la satisfacción a la insatisfacción.

París (2011) en su tesis titulada “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” desarrollado en una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo- Santa Fe, mediante una investigación de diseño correlacional. Contando con 64 trabajadores de ambos sexos encuestados mediante el cuestionario de Meliá y Peiró (1989), con el cual se indagó sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado.

Fuentes (2012) en su tesis de licenciatura “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala, 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.

Asimismo, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos, los empleados de la

Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

Antecedentes nacionales.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) en la tesis titulada Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Aplicaron el enfoque cuantitativo, mediante el diseño no experimental transeccional descriptivo y correlacional. Aplicado a una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de los Municipios del Callao y Lima Metropolitana. Empleando un cuestionario "Escala de Opiniones SL-SPC" basado en cuatro factores: Importancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento Personal / o social, y beneficio económico. Cuyos resultados establece que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades, considerándose promedio. Además, sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores.

Concluyen que, el factor reconocimiento personal y/o social, a nivel general, presenta el menor nivel que es insatisfecho, por tanto, debería prestarse mayor atención, debido a que los trabajadores manifiestan no recibir reconocimiento de sus amigos y superiores, sobre el trabajo desempeñado.

Manco (2011) desarrollaron la tesis titulada Satisfacción de los usuarios internos según la percepción del clima laboral de los establecimientos maternos infantiles de la DISA IV Lima Este. Emplearon el método descriptivo, comparativo y de corte transversal, sobre una muestra conformada por 148 trabajadores de salud, empleando dos instrumentos de recolección de datos la Escala de Satisfacción Laboral y la Escala de Clima Laboral. Los resultados determinaron una media de 79,39 para un clima laboral favorable y una media de 58,85 para un clima laboral desfavorable, la t de Student de 8,90 con 146 grados de libertad lo que

confirmó la hipótesis alterna.

Por lo tanto, concluye que si existe diferencias estadísticamente significativas, que permitió inferir que a mejor clima laboral es mayor la satisfacción de los trabajadores.

Gómez, Incio y O'Donnell (2011) cuya tesis titulada, Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un Caso en estudio; investigado bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo transversal. Aplicaron cuestionarios a 312 trabajadores de la banca comercial, de la región Lima Metropolitana y Callao. Cuyo análisis de varianza de los datos de los encuestados muestran que existen diferencias significativas ($p \leq 0.05$), en base a estos resultados, la hipótesis que enuncia que el puesto laboral influye en el nivel de satisfacción laboral de los empleados del área comercial del banco líder, es aceptada.

Ultiman que, en el área comercial del banco líder, los promedios de satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas. Así, a mayor jerarquía laboral, mayores son los niveles de satisfacción laboral. A mayor rango de edad (40-49), mayor nivel de satisfacción laboral. En cuanto al sexo del empleado este no influye en el grado de satisfacción laboral.

Silva (2009) en la tesis titulada Medición del clima laboral y satisfacción de los trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina UNAP-2009; investigación de tipo descriptivo. En cuya muestra de 50 trabajadores seleccionados aleatoriamente (30 docentes y 20 administrativos), se utilizó una ficha de encuesta que incluye 3 aspectos: carácter general, apreciaciones sobre el centro laboral y clima laboral. Obtuvieron como resultado que dos tercios del personal docente mostraban insatisfacción en su centro laboral y sensación de frustración; dos tercios del personal administrativo mostraron satisfacción laboral. Concluye que la satisfacción laboral y el clima organizacional grato, constituyen factores importantes en el desempeño laboral, en la preservación de los logros institucionales y en la salud pública mental del personal tanto administrativo como

docente de las universidades.

1.2 Fundamentación Teórico-científica de la Satisfacción Laboral

Actualmente el estudio de la satisfacción laboral tiene gran relevancia en las organizaciones, debido a que se ha demostrado que el capital humano efectiviza el logro de metas y objetivos; se podrán elaborar planes y programas, sin embargo, estos no se concretarán sin la actuación y compromiso de sus principales dinamizadores.

Por ello a fin de lograr objetivos trazados en las organizaciones, hoy en día las organizaciones se preocupan por investigar qué factores inciden para lograr la satisfacción laboral en el puesto de trabajo y por ende lograr mayor productividad. A continuación, se presentan sustentos teóricos referentes a la variable en estudio, que dan soporte a la presente investigación.

1.3 Definición de satisfacción laboral

Gómez (2013), afirma que es una de las variables más estudiadas en el área del comportamiento organizacional, los aportes dados por diferentes autores no siempre son congruentes, pues existen diferentes variables que inciden en dicho término, así el autor, cita a Hoppock (1935) quien aportó una de las primeras definiciones de la satisfacción laboral, considerándola como “una combinación de circunstancias ambientales psicológicas y fisiológicas que promueven que el individuo considere que está satisfecho con su trabajo”. p. 27.

Al respecto Sánchez (2006), considera que se trataría de un concepto multidimensional y multidisciplinar que presume el estado emocional, actitud, sensación o grado de bienestar que observa un individuo hacia su trabajo, producto de la mayor o menor incompatibilidad existente entre sus expectativas pasadas y presentes, respecto del sistema de recompensas y el rol que desempeña en su empleo y como éstas se cumplen realmente.

Ambos autores coinciden en que la satisfacción laboral, se debe a diferentes factores, los cuales originan que el sujeto este satisfecho o insatisfecho; por ello debe ser estudiado considerando el aporte de otras ciencias, como la psicología,

pedagogía, administración, etc. Para lograr un mejor entendimiento y proponer estrategias que contribuyan al mantenimiento y mejora de la satisfacción laboral.

Chiang, Martín y Núñez (2010), afirman que la satisfacción laboral es un conjunto de expresiones de carácter afectivo que un individuo percibe en su centro laboral en los diferentes momentos que actúa y vivencia. p. 156.

Por otra parte, Bordas (2016), opina que la satisfacción laboral se refiere a actitudes y a evaluaciones personales de las experiencias organizacionales; asimismo, las actitudes, asociadas con la satisfacción laboral o el compromiso en el trabajo, son el resultado emocional de nuestras percepciones incluyen una predisposición a actuar de un modo determinado, por ello nos permiten predecir el comportamiento de las personas y, por tanto, las podemos promover o inhibir.

Los autores citados coinciden, en que existe un conjunto de elementos ligados a las necesidades de las personas, los que deben ser atendidos por los empleadores, entre los que destaca el establecimiento de un clima laboral favorable, que debe ser percibido por los sujetos, para que lo predispongan a comprometerse y actuar de manera eficiente. Asimismo, las características personales del sujeto juegan un rol decisivo en la determinación del nivel individual de satisfacción; así como cada ser humano es único e irrepetible así también puede decirse que la satisfacción percibida es única e irrepetible, donde algunos elementos que condicionan esta percepción específica son, la edad, el sexo, la historia personal, el autoestima, la autovaloración, las aptitudes sus relaciones sociales y sus capacidades entre otros.

A su vez Rodríguez (2009), define la satisfacción laboral, como la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve plasmada sus diferentes aspiraciones, que puede tener en su trabajo, ya sean de carácter social, personal, económico o emocional. Pero en la práctica, puede asumirse que, un estado de necesidad conlleva normalmente a la acción; a la búsqueda de soluciones. Esta es la conexión entre el trinomio satisfacción laboral, motivación y conducta o acción.

Considerando el aporte del autor, la satisfacción laboral es un fenómeno en el que confluyen múltiples variables, las cuáles se pueden ser, en primer lugar, según las características del sujeto, luego según las características de la actividad laboral y finalmente según el balance que hace el individuo entre la retribución recibida por el trabajo y el nivel de involucramiento o esfuerzo realizado, durante su ejecución.

La definición que tomaremos en cuenta para la investigación es la de Gimeno, Repullo y Rubio (2012), quienes afirman que: la satisfacción laboral es como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo. Por ende, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de las organizaciones. Pues es uno de los elementos de la calidad laboral que ha captado mayor interés, configurándose como una dimensión valiosa para la intervención organizacional. p. 172

Los autores afirman que la satisfacción laboral es uno de los elementos necesarios para lograr la calidad laboral, entonces se constituye en una dimensión importante que requiere ser estudiada para lograr establecer estrategias de intervención que permitan el bienestar de los trabajadores.

Finalmente se puede establecer que, en la medida que un empleador facilite un ambiente de trabajo grato y seguro, donde se haya establecido un conjunto de incentivos que obtendrá el trabajador por sus logros, es más probable obtener una mejor aproximación a satisfacer aquellas necesidades que el trabajador identifica como beneficiosas para su desarrollo personal, social y económico.

Teorías de la satisfacción laboral

Los científicos sociales han demostrado gran interés por el estudio de la satisfacción laboral y su repercusión en la productividad, denotando que un trabajador más satisfecho, efectúa mejor sus tareas en el puesto de trabajo, que un trabajador insatisfecho. Pero a medida que se ha ido investigando sobre dicho tema se ha esclarecido que la satisfacción laboral implica fenómenos complejos,

teniendo diversas interrelaciones las cuales deben ser determinadas mediante investigaciones.

A continuación, se presentan los modelos y teorías más relevantes que explican la satisfacción laboral, sobre todo aquellas que se relacionan con la variable de estudio, dando soporte a la investigación.

Considerando el aporte de Chiang, et.al (2010), quienes en razón de sistematizar la diversidad de criterios existentes, proponen agrupar los modelos y teorías que fundamentan los estudios sobre satisfacción laboral en dos orientaciones: primero tenemos a las Teorías o modelo de contenido; que estudian a los objetivos, necesidades, aspectos que generan o condicionan la satisfacción laboral y en segundo lugar las Teorías o modelo de proceso, que pretenden describir, analizar y explicar los procesos que activan, dirigen y sostienen la actitud de satisfacción laboral, sin ocuparse de explicar cuáles son las variables específicas que determinan la conducta. En este contexto pasamos a detallar de manera sintética las teorías o modelos.

Teorías y modelos basados en el contenido

Teoría físico-económica de Taylor

Se considera a Taylor como el primer teórico que estudio las organizaciones, sustenta que el hombre trabaja esencialmente por dinero. Intrínsecamente es ineficaz y perezoso, su única fuente de satisfacción es la recompensa económica que obtiene a partir de su trabajo, por ello Taylor considera a la remuneración como única fuente motivacional.

Modelo de la escuela de las relaciones humanas

El fundador de esta escuela es Mayo (1946), cuyo objetivo es investigar cómo lograr que la empresa obtenga mayor productividad. Por ello se sustenta que el cambio en la satisfacción laboral de los trabajadores condicionaba la producción, más que los cambios en las condiciones físicas del trabajo. Así para el sujeto era prioritario ser aceptado y querido por los compañeros, en consecuencia, había que tomar en cuenta los factores psicológicos y sociales del trabajador, ya que era evidente la

repercusión en su desempeño, así surge la dimensión de rendimiento y sentido de pertenencia e identidad que observa el sujeto.

Teoría de las necesidades

Este conjunto de teorías reconoce la importancia de las necesidades en el comportamiento del sujeto, por ello sus autores han establecido taxonomías y jerarquías que explican sus necesidades. Esto ha servido para sustentar, que la satisfacción en el trabajo es debido a como este llega a cubrir las distintas necesidades del ser humano. A continuación, se mencionan las siguientes teorías:

Teoría de la jerarquía de necesidades

El autor de dicha teoría es Maslow (1991), quien establece que existe una gama de necesidades que se organizan y estructuran según una jerarquía. Por ello se debe crear un contexto organizativo, donde el trabajador pueda satisfacer todas sus necesidades, establece cinco niveles de necesidades, en primer lugar, las necesidades fisiológicas, son aquéllas que permiten mantener la supervivencia del ser humano, tales como alimento, líquidos, refugio, satisfacción sexual y otras exigencias corporales.

En segundo lugar, las necesidades de seguridad, que brindan estabilidad, protección, orden, ausencia de miedos, u otros; en tercer lugar, las necesidades de amor y el sentido de pertenencia, constituido por las necesidades sociales, como el afecto, cariño, sensación de pertenencia, aceptación y amistad; la cuarta necesidad es la estima, considerándose que la satisfacción de dicha necesidad da lugar a sentimientos de auto confianza, valía, ímpetu, capacidad y suficiencia, de ser útil y necesario en el mundo, finalmente, la quinta necesidad, la auto realización, que implica crecimiento, para alcanzar el potencial individual y la autosatisfacción.

Maslow sustenta que, cuando una necesidad básica se encuentra satisfecha, deja de ser motivador de la conducta, posibilita la progresiva activación de las necesidades que siguen en la jerarquía que sería el nuevo motivador y así sucesivamente el sujeto prosigue ascendiendo hacia el logro de la quinta necesidad que es la autorrealización personal.

Teoría bifactorial de la satisfacción.

Barreiro et. al. (2003), menciona que las principales investigaciones sobre esta teoría han sido realizadas por Herzberg (1968) quien considera como punto de partida la experiencia de los trabajadores y la variedad de respuestas de ellos, cuando al ser interrogados expresan satisfacción o insatisfacción. Esto se ha determinado cuando se ha solicitado a los entrevistados que relaten hechos precisos en los que se han sentido totalmente satisfechos o insatisfechos de su trabajo.

Los autores señalan en primer lugar que los factores que favorecen la satisfacción, son intrínsecos al trabajo y fueron nombrados por los entrevistados, con mucha frecuencia cuando se les preguntaba sobre acontecimientos agradables que habían vivenciado, estos pueden concretarse en función al, deseo de realización o logro, la estima ajena, el gusto por el trabajo, la responsabilidad y la promoción.

En segundo lugar, considera los causantes de insatisfacción, llamados también factores higiénicos, se nombraron; la política de la organización/empresa, la vigilancia excesiva, los salarios y las condiciones de trabajo. Todos ellos son extrínsecos al trabajo, forman parte de la naturaleza del puesto de trabajo. Entonces el aporte fundamental de Herzberg ha sido propiciar la investigación en torno al contenido del trabajo, enfatizando la importancia de factores internos para los miembros de la organización.

En resumen, los aportes de dicha teoría se concretan en dos aspectos: primero que para aumentar los motivos de la satisfacción no es suficiente quitar la insatisfacción, en segundo lugar, para conseguir una realización motivadora del trabajo debe ponerse énfasis en el contenido del trabajo, enriqueciendo las tareas que va a ejecutar el sujeto.

Teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación

Sustentada por los investigadores Mc Clellan (1961, 1968) y Atkinson (1964),

quienes establecen que, primero todo sujeto tiene motivaciones o necesidades; segundo, la activación de esas motivaciones depende de la situación que viva el sujeto; tercero, el medio ambiente produce o motiva cambios en él; cuarto, cuando el patrón de motivación es activado establece la conducta del individuo y por último, las personas manifiestan cierto grado de necesidades, pero rara vez se dan en un mismo individuo en igual intensidad.

Los autores están dando a conocer una secuencia estratégica que orienta como se debe actuar para frente a la activación de las necesidades del sujeto, motivando el cambio de conductas.

Teorías y modelos basados en el proceso

Teoría de las expectativas

Formulada por Vroom en el año de 1964, sustenta el hecho de que la satisfacción de la conducta humana y por ende de la conducta laboral, depende de una manifestación personal, reflejada en comportamientos, esto origina resultados previamente esperados por el sujeto. Así el ser humano en su vida diaria selecciona que comportamientos asumir, para obtener a partir de ellos resultados que le proporcionen mayor satisfacción.

Por otro parte el autor, sustenta su teoría en tres conceptos básicos, primero el concepto de expectativa, es decir el sujeto considera la posibilidad de que de acuerdo a su nivel de esfuerzo que desarrolle en ciertas actividades, alcanzara un nivel de ejecución que le otorgara beneficios. Segundo lugar, concepto de valencia, considera las disposiciones del sujeto hacia ciertos resultados que le retribuirán una recompensa, esto se constituirá en una atracción personal conducente para lograr cierto resultado.

Tercer lugar, concepto de instrumentalidad, expresada por la apreciación del sujeto, en que el logro de resultados le conducirá a alcanzar otros nuevos resultados. En consecuencia, la satisfacción en el trabajo según el modelo de Vroom (1964), será elevada, cuando le sea fácil conseguir mejorar su desempeño y en función a ello obtenga resultados que lo satisfagan y sean los planteados por

él mismo.

Este modelo considera que el actuar del sujeto será evidenciado, siempre que este perciba cierta facilidad para lograr sus propias metas, así la satisfacción será más alta.

Teoría de la equidad

Sustentada por John Adams (1963), quien dice que el trabajador estará satisfecho si en su interacción social percibe la justicia, por el contrario, cuando viva la injusticia e inequidad en hechos cotidianos, sentirá insatisfacción. Los sentimientos de inequidad crearan situaciones de tensión en el sujeto, motivándolo a ejercer comportamientos que instauren situaciones de verdadera equidad y justicia.

Entonces si la persona observa que está vivenciando situaciones de justicia e igualdad en su relación con otras personas, no tendrá interés por modificarlo, ya que se encuentra satisfecho; pero si observa que está viviendo un ambiente de injusticia frente a otras personas reaccionará tratando de modificar lo acontecido.

Teoría del equilibrio

Esta teoría fue desarrollada por Lawler y Porter (1967), es llamada también modelo de la Satisfacción de Facetas, o teoría de la discrepancia. Dichos autores proponen que la satisfacción e insatisfacción laboral se suceden a partir de la relación entre la expectativa y la existencia de una recompensa o estímulos establecidos al interior de la organización. Entonces si hay una correlación entre lo que espera y recibe el trabajador, se prevé que habrá satisfacción, si por el contrario hay desigualdad en las relaciones laborales, se establecerá la insatisfacción.

Entonces la satisfacción proviene de la discrepancia que surge de lo que la persona piensa va a recibir y lo que efectivamente consigue. Se añade que el sujeto recibirá estímulos de acuerdo a sus aportes y según requerimientos del puesto de trabajo, además de la correspondencia que observa entre contribuciones y resultados que obtienen otras personas, que él tomara como referentes.

Teoría del ajuste en el trabajo

Dicha teoría fue sustentada por Dawis y Lofquist (1984) citados por Chiang, et.al. (2010), ha sido calificada como una de las más integrales con respecto al cumplimiento de las necesidades y valores. Se enfoca en la interrelación que existe entre el individuo y el ambiente, sostiene la correspondencia entre el sujeto y el ambiente laboral, así el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso constante y dinámico llamado ajuste al trabajo.

La satisfacción no deviene solo del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores; sino del grado en que el contexto laboral atiende las necesidades y los valores de dichas personas. Añaden que existen tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral, así mismo consideran como variables independientes, las destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales. Esta teoría se enfoca en la situación ideal que se establece cuando el individuo satisface los requerimientos del puesto de trabajo y este a su vez, satisface las necesidades del individuo, quien está en continua interacción con el medio ambiente.

Teorías situacionales

Estas teorías consideran que si la influencia del grupo de referencia, en la vida laboral del sujeto, es positiva esta le proporcionara las condiciones necesarias, para su satisfacción. A continuación, se mencionan dichas propuestas.

Teoría del grupo de referencia

Sustentada por Korman (1978) propone el grupo de referencia como elemento fundamental de la satisfacción laboral, que puede ser una persona o todo el entorno social que lo rodea. Entonces según los requerimientos fijados por el grupo de referencia, hacia el puesto de trabajo, devendrá la satisfacción que experimentará el sujeto en su desempeño laboral.

El grado de satisfacción proviene del individuo o del grupo de referencia, esto condiciona los procesos que generan la satisfacción, en consecuencia, el bienestar y la satisfacción, son los componentes necesarios para lograr la felicidad.

Modelo del procesamiento de la información social

Este modelo fue desarrollado por Salancik y Pfeffer (1978) quienes partieron de trabajos anteriores, analizando las deficiencias de los modelos de satisfacción de necesidades existentes para explicar las actitudes laborales de los trabajadores y, principalmente, la satisfacción laboral. Señalando que de esas aproximaciones resaltan factores los disposicionales del sujeto para explicar la conducta, en detrimento de los factores situacionales.

Los autores defienden que los sujetos forman sus actitudes, primero a partir de la información disponible en un determinado momento, proveniente del contexto social., el cual proporciona una construcción directa del significado a través de guías para creencias, actitudes y necesidades socialmente aceptables y razones aceptables para la acción.

En segundo lugar, centra la atención del sujeto sobre cierta información, haciéndola más saliente, relevante y finalmente, proporciona expectativas relativas a la conducta individual y a las consecuencias lógicas de esa conducta. Fijan además la mayor eficacia del modelo situacional a la hora de interpretar las actitudes y en concreto la satisfacción laboral en relación con el modelo alternativo de la satisfacción de necesidades.

Dicho modelo afirma que la satisfacción laboral se desarrolla en respuesta a las guías o sucesos sociales, que ocurren en el entorno del trabajador, por ello las investigaciones, se deben realizar considerando el ambiente social e informacional dentro del cual se da la conducta y la adaptación de la misma.

Teoría de los eventos situacionales

Dicha teoría nace de los aportes de Quarstein, Mc Afee y Glasman (1992), quienes intentan responder a las siguientes interrogantes: primero, ¿Por qué algunos

empleados, aun ocupando puestos donde los aspectos laborales tradicionales son adecuados (salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo) indican que tienen una satisfacción laboral baja? Segundo, ¿Por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? y por ultimo ¿Por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables?

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral está dada por dos factores, primero las características situacionales, que son consideraciones laborales que el individuo evalúa antes de aceptar el trabajo, como son el salario, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la empresa y la supervisión; aspectos muy importantes para el individuo y deben ser comunicados antes de ocupar el puesto de trabajo.

Segundo, los eventos situacionales, que se suscitan cuando el sujeto ocupa el puesto de trabajo, no son esperadas por él, por ello causan sorpresa, pueden ser positivos o negativos. Los positivos son, por ejemplo, poder dejar el trabajo antes de la hora de salida, luego de haber culminado la tarea de forma satisfactoria. En lo negativo, se considera aspectos que parecen insignificantes como un olvido, ser observado por los compañeros o que la maquinaria sufra un desperfecto.

Tomando en cuenta la premisa anterior, se establece que efectivamente durante la postulación a un puesto de trabajo, se estudia los beneficios que se van a recibir. De ello depende la aceptación y firma del contrato laboral, pero un aspecto muy importante es los eventos situacionales positivos, ya que, si el individuo logra concluir una labor encomendada, en retribución podrá salir antes, es decir tendrá un beneficio adicional, que le permitirá realizar otras actividades o en todo caso estar con su familia más tiempo. Esto es otra consideración que brindaría satisfacción laboral al trabajador.

Modelo dinámico de la satisfacción laboral

Medina (2001), cita a Bruggermann (1974) y Bussing (1992) quienes plantean un modelo que implica una concepción dinámica de la satisfacción laboral. Considera en el grado de satisfacción de la persona y la calidad de la misma, por ello no es lo mismo estar satisfecho con el trabajo que le brinda oportunidades de desarrollo y promoción, que estar satisfecho por que dispone de otra oportunidad de trabajo. La satisfacción laboral será la resultante de la interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde ejercerá el control para regular dicha interacción, además de la posibilidad de influir en su situación laboral.

En consecuencia a raíz de dicha teoría han surgido propuestas que consideran seis formas de satisfacción laboral, (Fuentes 2012), en primer lugar la satisfacción progresiva, donde el individuo aumenta su nivel de aspiraciones con la intención de conseguir cada vez mayor satisfacción, en segundo lugar la satisfacción estabilizada, donde el individuo mantiene su nivel de aspiraciones, en tercer lugar la satisfacción resignada, caracterizada porque el trabajador reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.

En cuarto lugar, la insatisfacción laboral constructiva, donde el trabajador busca formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración, ya que siente insatisfacción manteniendo su nivel de aspiraciones; en quinto lugar, la satisfacción fija, donde el trabajador no intenta dominar la situación para resolver sus problemas manteniendo su nivel de aspiraciones. Finalmente, en sexto lugar, la pseudo satisfacción, donde el trabajador ve los problemas como no solucionables, mantiene su nivel de aspiraciones, pero se siente frustrado.

Se afirma que estas seis formas de satisfacción equivalen a niveles que permiten modelar el conjunto de rasgos observables en un individuo, esto podría utilizarse para identificar a partir del diagnóstico, el perfil del trabajador y emprender acciones de mejora. En consecuencia, el desarrollo de la investigación y el análisis de la situación real específica aportarán evidencia que podrá ser considerada, para lograr la satisfacción laboral.

Teoría de las diferencias y funciones individuales

Según Lucas (1992), manifiesta que dicha teoría surgió a consecuencia de las críticas realizadas a otras investigaciones, por ello proponen que se debe examinar las circunstancias en las que se desenvuelve la satisfacción o insatisfacción y sus correlaciones a nivel de ausencia e inestabilidad.

En la práctica comparan tres categorías de variables, las profesiones (liberales, empresarios, cuadros, obreros especializados, oficinistas, etc.), los sectores de organización (impresión textil, química, hostelería, automóvil, etc.) y las diferencias individuales (edad, nivel de educación, sexo, etc.).

Según las referencias citadas, no existe un método de medición de la satisfacción laboral que sea de aplicación universal. Según Lucas (1992) afirma que para estudiar los elementos de la satisfacción y la estructura en que se organizan las distintas partes, puede acudirse a tres métodos que cubren las posibilidades de acercarse al problema: el método directo o de análisis de las actitudes expresadas, de las alegrías y de las quejas; el método indirecto, fundado en el análisis de los buenos y malos recuerdos; el método comparativo, que profundiza mediante la comparación a diferentes niveles individual, social y de tipo de organización.

Conociendo las teorías que sustentan la satisfacción laboral, se considera oportuno elegir la teoría de Satisfacción Laboral y Satisfactores Intrínsecos, sustentada por Herzberg Mausner y Snyderman (1959), además la teoría de grado de Satisfacción Laboral y relación con el comportamiento de asistencia al trabajo en interacción con otras variables, propuesta por Vroom (1964), teorías explicadas líneas arriba, las cuales han sido tomadas por Silvia de Palma para elaborar la Escala de satisfacción, Instrumento de recolección de datos, que se empleó en la presente investigación.

A continuación, se consideran aspectos teóricos sobre los factores que se han venido considerando en el estudio de la satisfacción laboral, dentro de los cuales se detalla los factores propuestos en la Escala de satisfacción de la propuesta de Silvia Palma.

Factores de la satisfacción laboral

Para determinar las dimensiones de la satisfacción laboral se toma en cuenta los factores más importantes, en primer lugar, la satisfacción del contenido del trabajo o también conocido como interés intrínseco, es decir al trabajador le agrada realizar el trabajo que hace, en segundo lugar la satisfacción con el salario, es decir el trabajador se predispone a invertir sus recursos personales en función de la retribución económica que recibirá, y finalmente el tercer factor lo constituyen las condiciones de trabajo, entendiéndose por ello, horarios, descansos, condiciones ambientales, entre otros.

Por otro lado, la Escala de satisfacción propuesta por Silvia Palma, se sustenta en la teoría de Herzberg (1959) quien citado por Pérez y Fidalgo (1993) propuso dos conjuntos de factores asociados a la satisfacción, primero, Factores de Motivación Intrínseca, que incluyen el trabajo mismo, así como los logros, el reconocimiento recibido, la responsabilidad y los ascensos. Segundo, factores de motivación extrínseca, tales como la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad, dichos factores se caracterizan porque no pueden ser modificados o controlados por el trabajador, ver el siguiente esquema.

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

Nota. Tomado de Satisfacción laboral: escala general de satisfacción¹

Con el transcurso del tiempo, diversos estudios de campo han priorizado

otros factores de la satisfacción laboral, así Clark y Oswald, 1996 y Sloane y Williams, (2000), citados en Alonso (2008), han puesto énfasis en el salario, este autor citando a Leonardi y Sloane (2000) le da prioridad a las posibilidades de promoción laboral, y toma en cuenta las condiciones físicas del trabajo.

Al respecto citando a Robbins (2004), quien identifica cuatro factores que fomentan la satisfacción de los empleados, considera como primer factor, el trabajo mentalmente estimulante, referido a que las personas tienen predilección por desarrollar trabajos que le brinden la oportunidad de aplicar sus destrezas y capacidades, ofreciéndoles tareas diferentes. Esto dado en un ambiente de libertad y retroalimentación de su desempeño, tornando el trabajo como un estímulo intelectual.

Como segundo factor señala, las remuneraciones equitativas, los trabajadores necesitan de un sistema de pagos y ascenso justos, que respondan a sus expectativas. Así si el salario es justo, sustentado en las exigencias del trabajo, capacidades del individuo y considere criterios salariales, brindaran satisfacción. De igual manera se requiere de un sistema de ascensos justo, basado en oportunidades de crecimiento personal, esto implica mayores responsabilidades, brindándoles una mejor posición.

Un tercer factor denominado, condiciones laborales de apoyo, según estudios realizados se observa que los empleados optan por entornos libres de peligro y cómodos, prefiriendo trabajar en lugares cercanos a su domicilio, en ambientes limpios, modernos, donde cuenten con equipos y herramientas necesarias para desarrollar su trabajo.

Y un cuarto factor, referido a compañeros que los respalden, los trabajadores valoran más el contacto social que la obtención del dinero o satisfacciones materiales. Por ello tener compañeros amigables, que brinden apoyo, contribuirá a aumentar la satisfacción laboral. De igual modo es valorada la presencia de jefes inmediatos, comprensivos, amigables, que elogian su buen desempeño, tienen capacidad de escucha y muestran atención por ellos.

Para ampliar el tema de los factores que se consideran en la presente investigación, se toma el aporte de Palma (2005), quien en función de la teoría bifactorial, propone 7 factores a saber; primer factor, condiciones físicas y/o materiales, considera los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor diaria de trabajo y se convierte en un facilitador de dicho proceso. Segundo factor, beneficios laborales y remunerativos, referidos al grado de complacencia en relación con el incentivo económico normal o adicional como pago por la labor que ejecuta en el puesto de trabajo. Tercer factor, políticas administrativas, respecto al grado de acuerdo frente a los dispositivos normativos de la organización dirigidas a regular las relaciones laborales entre el empleador y trabajador.

Los tres factores mencionados conciernen a la parte administrativa que debe facilitar y promover el empleador, para que el trabajador desempeñe sus funciones en el puesto de trabajo.

Cuarto factor, relaciones sociales, concerniente al grado de complacencia en la interrelación con otros miembros de la organización con quien comparte las actividades laborales diarias. Quinto factor, desarrollo personal, centrado en la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas conducentes a su autorrealización. Sexto factor, desempeño de tareas, considera la valoración con la que se asocia al trabajador y sus tareas cotidianas en su centro laboral. Séptimo factor, relación con la autoridad, referido a la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe inmediato, respecto de sus actividades diarias.

Estos últimos factores consideran al trabajador como un individuo que necesita relacionarse con sus demás compañeros, realizando actividades que fortalezcan su autorrealización, todo ello tiene un carácter valorativo personal, que le ayuda a su vez, a ser valorado por su jefe inmediato. En resumen, los autores consideran todos los aspectos que relacionan al trabajador en su entorno laboral, los cuales son indispensables para mejorar su satisfacción laboral.

Conociendo los factores que contribuyen a la satisfacción laboral, es necesario puntualizar su importancia en el ámbito laboral.

Importancia de la satisfacción laboral

Considerando que todo ser humano merece mejorar su calidad de vida, para suplir muchas necesidades, es necesario que en su centro laboral vivencie la satisfacción laboral, el cual es un factor que determina su grado de bienestar, por ello se deben realizar estudios en torno a dichos eventos a fin de posibilitar su consecución y por ende mejorar la productividad de los trabajadores.

Chiang et. al. (2010), opina que la satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de trabajo, no solo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Asimismo, Gargallo (s/f) aporta, que existe una relación directa entre la satisfacción de los empleados y los resultados de la organización, reflejados en una mayor productividad. Debido a que generan beneficios como la reducción del ausentismo del personal y mayor retención del mismo.

Analizando el entorno laboral existen evidencias empíricas que demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo frecuentemente, causando retrasos en la producción, manifiestan comportamientos inadecuados, ocasionan accidentes, además que abandonan la empresa en forma intempestiva. Por ello es necesario que las organizaciones implementen sistemas de recompensas, sustentadas en el esfuerzo y logros obtenidos, generando mayores niveles de satisfacción en los trabajadores. Habiendo definido la importancia de la satisfacción laboral y considerando que dicha variable es medida desde la insatisfacción completa hasta la satisfacción total, es pertinente revisar la literatura acerca de insatisfacción laboral.

Insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral es definida como un efecto negativo de la no satisfacción laboral, puede producirse en los trabajadores, mediante manifestaciones de quejas

e insubordinaciones hasta la renuncia, dejando de atender sus responsabilidades laborales. Por otra parte Fuentes (2012), ha identificado cuatro grupos de respuestas que suelen dar los trabajadores en relación a la insatisfacción laboral, en primer lugar la salida originada por la renuncia, es un comportamiento orientado a abandonar la organización, incluye buscar un nuevo empleo o generar su propio empleo; en segundo lugar, la negligencia, que se reconoce porque el trabajador permite pasivamente que las condiciones empeoren, contribuyendo a esto con su ausentismo o retrasos crónicos sumados a un incremento en la cantidad de errores.

En tercer lugar el voceo o comunicación integradora, según la cual el trabajador trata intensa y constructivamente de mejorar las condiciones laborales, sugiriendo mejoras, analizando los problemas con sus superiores o estableciendo formas de actividad sindical; una cuarta respuesta a tomar en cuenta es la lealtad, que se caracteriza por una espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones, por ejemplo, defender a la organización ante críticas internas y externas, confiando que la organización y su administración harán lo correcto.

En función al propósito de la presente investigación, se consigna información referente a los instrumentos utilizados hasta la fecha en la medición de la satisfacción laboral, a partir de los cuales se opta por elegir el más adecuado para la ejecución de la investigación.

Instrumentos de evaluación de la satisfacción laboral.

Para desarrollar este tema citamos a Rubio (2005) quien manifiesta que el individuo tiene tres actitudes básicas en un entorno laboral, en primer lugar, está el grado de satisfacción para con su trabajo, a continuación, se considera el nivel de implicación con el mismo y finalmente el mayor o menor grado de compromiso que demuestre a la empresa. Estas actitudes pueden medirse por separado, sin embargo, todas son congruentes entre sí.

Por ello una manera de medir el grado de satisfacción laboral, se basa en las opiniones de los trabajadores, empleando cuestionarios estandarizados, en los que el individuo va respondiendo a un conjunto de premisas seleccionadas

apropiadamente, concediéndole a cada ítem un valor de menor a mayor.

Entre los instrumentos de evaluación de la satisfacción laboral se tienen,

Escala General de Satisfacción

Según Pérez y Fidalgo (s/a). En 1979, Warr, Cook y Wall desarrollaron la Escala General de Satisfacción, que fue creada cuando se detectó la necesidad de contar con instrumentos breves y consistentes, que puedan ser rápidamente llenados por diversos tipos de trabajadores, independientemente de su formación, se llegó a determinar que dicha escala debería tener quince ítems agrupados en dos sub escalas, la de factores intrínsecos y la de factores extrínsecos.

En el caso de la sub escala de factores intrínseco, ésta considera aspectos tales como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, temas del contenido de la tarea entre otros. Y está conformada por los ítems con numeración par menores que 15; mientras que la sub escala de factores extrínsecos, trata de indagar la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, entre otros, dicha sub escala está conformada por los ítems de numeración impar inclusive el 15.

Luego, Muchinsky (2000) citado por Rubio, C. (2005), afirma que existen dos medidas empleadas para tal fin, como son el Índice descriptivo del trabajo de Blazer, Smith y Kravitz (1990), y el Cuestionario de Satisfacción de Minesota de Weiss, Dawis, England y Lofquist (1967). El último posee una versión que se compone de 20 frases sobre las que el entrevistado deberá brindar una respuesta escalada en cinco posibles alternativas, desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho.

Método de Evaluación de Factores Psicosociales del I N S H T

Ezquerria, Rivas y Agustí (2010) mencionan que el MEFP (Método de Evaluación de Factores Psicosociales del I N S H T), evalúa la situación psicosocial de un conjunto de trabajadores, sirve para encaminar medidas preventivas y correctivas. Pues si se observan condiciones psicosociales inadecuadas, puede ocasionar

inseguridad en desmedro de la salud de los empleados. Dicho método enfatiza la forma como perciben las personas diversas situaciones, está formado por 75 interrogantes, que recopilan información procedente de 7 factores a medirse en un rango de 0 a10.

Dichos factores son, primero la carga mental, evaluada con indicadores como presión de tiempos, esfuerzo de atención, fatiga percibida, sobrecarga y percepción subjetiva de la dificultad. Segundo, la autonomía temporal, considera la libertad del trabajador en gestionar su tiempo de trabajo y descanso. Tercero, contenido del trabajo, referido a la variedad de tareas que puede desarrollar, se indaga sobre si el trabajo es repetitivo, que capacidades necesita y si es o no motivador.

Cuarto, supervisión-participación, evalúa el nivel de participación de la dirección en aspecto del trabajo desarrollado por el trabajador. Quinto, definición de rol, mide el rol que desempeña el trabajador durante sus tareas. Sexto, interés por el trabajador, referido al interés que demuestra la empresa por el trabajador y finalmente tenemos a las relaciones personales, que evalúa la calidad de las relaciones personales de los trabajadores.

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Dicho instrumento, será empleado en la presente investigación, elaborado por Palma (2005), es un instrumento de exploración psicológica, que permite evaluar el nivel de satisfacción de los trabajadores. Consta de 7 factores a saber, primer factor, condiciones físicas y/o materiales, segundo factor, beneficios laborales y remuneraciones, tercer factor, políticas administrativas, cuarto factor, relaciones sociales, quinto factor, desarrollo personal, sexto factor, desempeño de tareas y séptimo factor, relación con la autoridad.

Se ha elegido dicho instrumento pues tiene como característica: ser una escala tipo Likert, compuesto de 36 ítems; los que se pueden aplicar de manera individual y colectiva, en un tiempo aproximado de 20 minutos. Su utilidad permitirá elaborar planes de intervención a nivel organizacional. Su aplicación permite

elaborar un diagnóstico de las actitudes frente al trabajo, determinando que tan agradable o desagradable le resultan al individuo sus actividades diarias en el puesto de trabajo. Dicho instrumento fue validado mediante un estudio de satisfacción laboral aplicado en 1,058 trabajadores de una dependencia de Lima Metropolitana, brindando resultados confiables.

1.4 Justificación

Justificación teórica.

La presente investigación se justifica en la medida que asume las teorías vigentes sobre satisfacción laboral, teoría de ajuste en el trabajo, grupo de referencia social, discrepancia, eventos situacionales hasta el modelo dinámico citados por Fuentes (2012), citando a Davis y Newstrom (2003), considera que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

Justificación metodológica.

La presente investigación se justifica metodológicamente por considerar en la investigación un instrumento adaptado por el tesista basado en el original instrumento de Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Palma (2005) Este instrumento adaptado a sido utilizado por diversos tesistas quienes han validado y realizado la confiabilidad del instrumento, por lo que se ha considerado en esta tesis asumir dicho instrumento.

Justificación práctica.

A partir de los resultados hallados en el presente estudio se podrá contar con una base consistente y fiable de datos sobre la satisfacción laboral, los mismos que podrán utilizarse para establecer un perfil o línea de base para futuros estudios sobre dicha variable o generar programas de intervención orientados a corregir, estimular y/o mejorar los niveles de satisfacción laboral en organizaciones o instituciones similares.

1.5 Problema

En la experiencia laboral se ha observado que las organizaciones logran alcanzar sus metas y objetivos en gran medida por el recurso humano que tienen, éstos son poseedores de un conjunto de cualidades que al ser puestas y dispuestas en la acción o tarea encomendada, generan el valor que la organización espera alcanzar, así también el trabajador de cualquier organización está en permanente asimilación y acomodación de sus expectativas con la retribución recibida, sea esta en forma económica o de otro tipo.

El resultado de esta valoración de producto y proceso, surge el concepto de satisfacción laboral, según Palma (2005), es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, es uno de los temas poco estudiados como fenómeno en sí pero importante como elemento explicativo del comportamiento e indicador de la conducta del trabajador.

Al respecto, existe coincidencia de los autores en señalar la importancia de esta variable como predictora de otras, tales como el compromiso laboral, estado de ánimo en el trabajo y dedicación al trabajo (Fuentes 2012), puesto que su influencia es fundamental. En este sentido, en el campo de la práctica de la función pública, se han desarrollado esfuerzos por asignar cuotas de valor para ponderar el estado de dicha variable y a partir de ello, emprender acciones de fortalecimiento. Sin embargo, aún sigue siendo insuficiente el camino recorrido y los resultados de diversos estudios revelan una variedad de situaciones, esto ha llamado la atención de los investigadores interesados en hallar estimadores confiables para describir, los niveles, tipos y formas de satisfacción laboral y delimitarlo tanto en lo conceptual como en la práctica.

En la presente investigación se describe la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016, que es una institución pública, con el fin de recabar información que permita conocer las percepciones de satisfacción laboral en sus siete componentes o factores, según Palma (2005), Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales, Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Factor III: Políticas Administrativas,

Factor IV: Relaciones Sociales, Factor V: Desarrollo Personal, Factor VI: Desempeño de Tareas y Factor VII: Relación con la Autoridad.

Como ya se anotó, en la actualidad existe consenso en señalar que un aspecto importante del clima laboral tiene que ver con la satisfacción laboral, entendida como la respuesta del trabajador a las condiciones de trabajo y sus propias expectativas; siendo así, éstos constituyen aspectos relevantes del clima organizacional, y esto resulta muy relevante para muchos gestores y directivos, porque permite establecer lineamientos de política en el manejo de recursos humanos.

1.6 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016?

Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cuál es el nivel de condiciones físicas y/o materiales según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016?

Problema específico 2.

¿Cuál es el nivel de beneficios laborales y/o remunerativos según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016?

Problema específico 3.

¿Cuál es el nivel de políticas administrativas según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de relaciones sociales según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016?

Problema específico 5.

¿Cuál es el nivel de desarrollo personal, según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016?

Problema específico 6.

¿Cuál es el nivel de desempeño de tareas, según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016?

Problema específico 7.

¿Cuál es el nivel de relación de autoridad, según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016?

1.7 Objetivos

Objetivo General

Describir el nivel de satisfacción laboral en el personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Determinar el nivel de compromiso afectivo según la percepción de los trabajadores de una entidad Pública del Cercado de Lima – 2016.

Objetivo específico 2.

Determinar el nivel de beneficios laborales y/o remunerativos según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016.

Objetivo específico 3.

Determinar el nivel de políticas administrativas según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016.

Objetivo específico 4.

Determinar el nivel de relaciones sociales según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016.

Objetivo específico 5.

Determinar el nivel de desarrollo personal, según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016.

Objetivo específico 6.

Determinar el nivel de desempeño de tareas, según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016.

Objetivo específico 7.

Determinar el nivel de relación de autoridad, según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016.

II. Marco Metodológico

2.1 Variable

Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral, entendida como actitud del trabajador hacia su propio trabajo, es uno de los temas poco estudiados como fenómeno en sí pero importante como elemento explicativo del comportamiento e indicador de la conducta del trabajador. (Palma 2005)

2.2 Operacionalización de variables

Definición Operacional

Se operacionaliza a través de un cuestionario tipo Likert con 36 preguntas dividida en siete dimensiones con dos indicadores cada uno y tiene una escala y valores de Total desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), De acuerdo (4) y Total acuerdo (5).

Tabla 1

Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicador	Ítems	SATISFACCIÓN LABORAL				
			Alta	Parcial satisfacción laboral	Regular	Parcial insatisfacción laboral	Baja
Factor I Condiciones Físicas y/o materiales	- Atención oportuna. - Solución efectiva	1, 13, 21, 28, 32	23 ó más	20 a 22	15 a 19	11 a 14	10 ó menos
Factor II Beneficios Laborales y/o remunerativos	- Atención personalizada - Inspira confianza	2, 7, 14, 22	18 ó más	15 a 17	9 a 14	7 a 8	6 ó menos
Factor III Políticas Administrativas	- Tiempo de espera. - Abastecimiento de atenciones	8, 15, 17, 23, 33	23 ó más	20 a 22	15 a 19	11 a 14	10 ó menos
Factor IV Relaciones Sociales	- Uso de password o contraseñas en el sistema. - Inspira conocimiento.	3, 9, 16, 24	19 ó más	17 a 18	12 a 16	8 a 11	7 ó menos
Factor V Desarrollo Personal	- Muestra habilidades sociales básicas. - Comprende la situación del usuario.	4, 10, 18, 25, 29, 34	29 ó más	26 a 28	19 a 25	14 a 18	13 ó menos
Factor Vi Desempeño de Tareas	- Expresa actitud positiva hacia sus tareas en la entidad que labora. - Valora las tareas y actividades cotidianas donde labora.	5, 11, 19, 26, 30, 35	29 ó más	26 a 28	20 a 25	14 a 19	13 ó menos
Factor VII Relación con la autoridad	- Conoce las actitudes y disposiciones de su jefe(a) - Expresa un tipo de relación con su jefe(a)	6, 12, 20, 27, 31, 36	29 ó más	25 a 28	19 a 24	14 a 18	13 ó menos

Nota: Tomado de Palma (2005).

2.3 Metodología

En la presente investigación se empleó el método descriptivo. De acuerdo con Sánchez y Reyes (2009), el método descriptivo “consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos o fenómenos y sus variables que les caracterizan de manera tal y como se dan en el presente” (p.50). Este método busca estudiar el fenómeno en su estado actual y su forma natural y, por ello, la posibilidad de controlar de manera directa las variables, es mínima.

Asimismo, Sánchez y Reyes (2009) también menciona que el método descriptivo puede ser: a) de observación naturalista, b) de observación clínica o de casos, c) de encuesta, d) método evolutivo o de desarrollo, e) estudios de seguimiento y, f) método ex-post-facto. En nuestra investigación se empleó el método descriptivo de encuesta o surveys, con el fin de recolectar información acerca de la variable satisfacción laboral que caracteriza a nuestra muestra. Por lo tanto, pretendemos indagar sobre el estado actual de un fenómeno.

2.4 Tipo de estudio

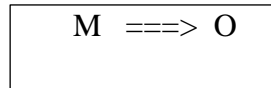
La presente investigación se enmarcó en el tipo de Investigación Sustantiva Descriptiva. De acuerdo con Carrasco (2006) este tipo de investigación “describe o presenta sistemáticamente las características o rasgos descriptivos de los hechos y fenómenos que se estudia” (p.44). En este caso la investigación se centró en conocer el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

2.5 Diseño

De acuerdo con Sánchez y Reyes (2009), el diseño de investigación “puede ser definido como una estructura u organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio” (p.81). De acuerdo al diseño, el investigador siguió la ejecución y procesamiento de la información recogida, para hallar soluciones a los problemas planteados.

La presente investigación corresponde a un diseño No Experimental, de corte transeccional, de acuerdo con Carrasco (2006) los diseños transeccionales descriptivos permiten “analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo” (p.72).

En el siguiente diagrama, representa el tipo de Diseño Descriptivo



Donde:

M : Muestra de trabajadores del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima

O : Observación de la variable Satisfacción Laboral

2.6 Población muestra y muestreo

Población

Carrasco (2006, p. 237), define la población “conjunto de todos los elementos (unidad de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. La población del presente estudio es pequeña y está conformada por 34 trabajadores de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima - 2016, dichos trabajadores comparten la característica de ser empleados que laboran para un área especializada de servicios de soporte informático de la entidad en mención, están bajo la dependencia administrativa de un Jefe de Oficina.

Tabla 2

Distribución de la población de trabajadores según sexo

Condición laboral	Hombre		Mujer		Total	
	f	%	f	%	f	%
276	1	4%	4	44%	5	15%
CAS	21	84%	3	33%	24	71%
SNP	3	12%	2	22%	5	15%
Total	25	100%	9	100%	34	100%

Muestra

Al inicio de programó realizar una encuesta censal, sin embargo, debido a restricciones administrativas para la aplicación de los instrumentos (aplicación en horario de refrigerio) y negativa de muchos trabajadores a responder la encuesta debido a su condición laboral (CAS y SNP) se retractaron de responder ya que coincidentemente la institución también aplicó un día antes una encuesta similar, esto motivó un ambiente incómodo en algunos trabajadores que se negaron a responder las encuestas.

Finalmente, la muestra quedó conformada por un muestreo dirigido, a aquellos que voluntariamente desean participar del estudio, conformada por 14 trabajadores tal como figura en la tabla siguiente.

Tabla 3

Distribución de la muestra de estudio según sexo y condición laboral.

Sexo	Contratado		SNP	
	f	%	f	%
Mujer	1	8%	1	50%
Hombre	11	92%	1	50%
Total	12	100%	2	100%

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se han empleado la técnica de la encuesta y se administró un instrumento, el cuestionario Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005), que ha sido aplicado a los empleados de la entidad pública, este instrumento se diseñó para aplicarlo en 15 minutos y cabe señalar que consta de 36 preguntas distribuidas en sus siete dimensiones o factores. Para ponderar las respuestas se usó una escala de Likert con cinco opciones para contestar desde “Total desacuerdo” hasta “Total acuerdo”, según se aprecia en la ficha técnica siguiente. El instrumento permite evaluar el grado de satisfacción laboral para cada dimensión. Para la calificación del instrumento se utilizan cinco categorías diagnósticas de evaluación y se aplican para cada factor y para el puntaje total, las cuales se muestran en la Tabla 5.

Validez de contenido: Es la evaluación del instrumento de investigación respecto a la coherencia veracidad secuencia y dominio del contenido. El instrumento sobre satisfacción laboral de Palma (2005) ha sido validado y presenta características psicométricas que lo hacen idóneo para el estudio presentado, dichas características se han adjuntado en el anexo 3. En el presente estudio se realizó la validación del Cuestionario Escala de satisfacción Laboral SL-SPC a través de la consulta a tres expertos, éstos encontraron coincidencias en las fortalezas del instrumento y recomendaron hacer ajustes menores, en la siguiente tabla se presentan los resultados de validación. (Véase Apéndice B)

Tabla 4

Resumen de la validación del instrumento por juicio de expertos

Instrumento	Expertos		
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
Escala de Opiniones SL-SPC”. Palma (2005)	Aplicable	Aplicable	Aplicable

Confiabilidad.

Para hallar los resultados de la tabla 5, se utilizó una muestra piloto de 10 personas

a quienes se les entrevistó con el cuestionario Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, dicho instrumento consta de 36 preguntas, al utilizar el coeficiente de fiabilidad Alpha de Cronbach se obtuvo el valor 0,965 considerado un valor bastante alto, a partir de esto se puede asumir que el instrumento utilizado es confiable y produce resultados consistentes y coherentes. En otras palabras, la aplicación repetida del instrumento a los mismos sujetos u objetos produce resultados equivalentes.

Tabla 1

Estadísticos de fiabilidad del instrumento.

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0,965	7

2.8 Métodos de análisis de datos

Técnica de procesamiento de datos, y su instrumento las tablas de procesamiento de datos que ha sido empleada para tabular, y procesar los resultados de las encuestas de los empleados.

Asimismo, se usaron la Técnica del fichaje y su instrumento las fichas bibliográficas, que ha sido empleada para registrar la indagación de bases teóricas del estudio; Técnica de ensayo en pequeños grupos, para hacer una prueba piloto con el cuestionario de los empleados; Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado y desarrollado por dos o tres magísteres o doctores en educación para validar el cuestionario Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Técnica del Software SPSS, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

Tabla 6

Baremo y categorías diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral

Niveles de Satisfacción Laboral	Factores							Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	23 o +	18 o +	23 o +	19 o +	29 o +	29 o +	29 o +	168 o +
Parcial satisfacción Laboral	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial Insatisfacción Laboral	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 ó -	6 ó -	10 ó -	7 ó -	13 ó -	13 ó -	13 ó -	92 ó -

Nota: Tomado de Palma (2005).

2.9 Aspectos éticos

En esta investigación se obtuvo consentimiento o autorización para la observación de los sujetos de estudio. En la tesis se reconoce explícitamente la autoría y aportes de autores que el investigador ha citado y/o consultado. Los contenidos que no son citas de otros autores son obra intelectual del investigador. Asimismo, en el caso de las encuestas administradas en esta investigación, el investigador se compromete a guardar confidencialidad de los datos recogidos en salvaguarda de la integridad personal y constitucional que están comprometidas. Finalmente, el investigador asume la responsabilidad total del trabajo presentado.

III. Resultados

3.1 Descripción de las características socio demográficas de la muestra.

Tabla 7

Distribución de la muestra según sexo

Sexo	f	%
Mujer	2	14%
Hombre	12	86%
Total	14	100%

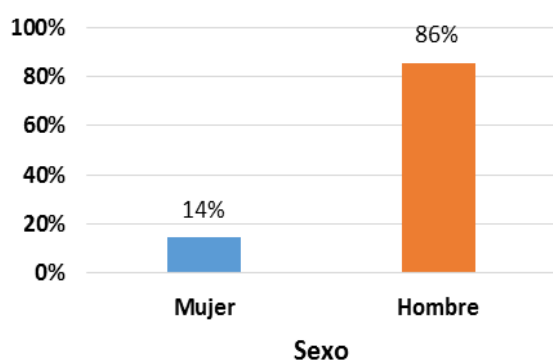


Figura 1. Distribución de la muestra según sexo.

Interpretación

En la tabla 7 y Figura 1 se observa que la muestra del estudio está conformada mayoritariamente por hombres 86% y sólo un 14% de mujeres. Esto refleja una predominancia del género masculino.

Tabla 8

Distribución de la muestra según condición laboral

Condición laboral	f	%
Contratado	12	86%
SNP	2	14%
Total	14	100%

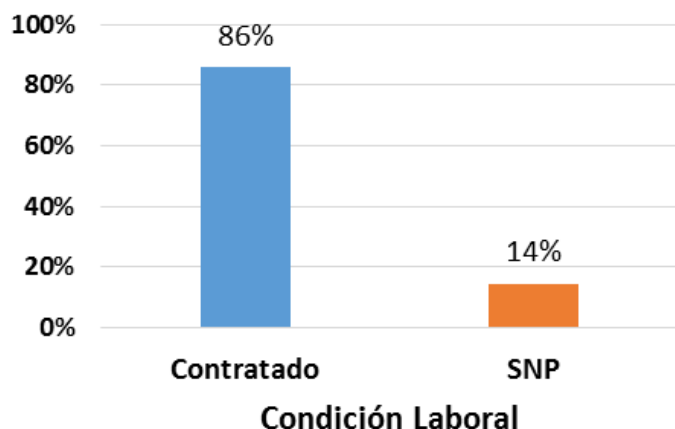


Figura 2. Distribución de la muestra según condición laboral.

Interpretación

En la tabla 8 y Figura 2 se observa que la muestra del estudio está conformada mayoritariamente por personas contratadas 86% y sólo un 14% en la modalidad de SNP (servicios no personales). Esto refleja una predominancia del personal contratado.

Tabla 9

Distribución de la muestra según grupo de edad

Edad	f	%
20 - 25	3	21%
26 - 30	4	29%
31 - 35	1	7%
36 - 40	3	21%
41 a +	3	21%
Total	14	100%

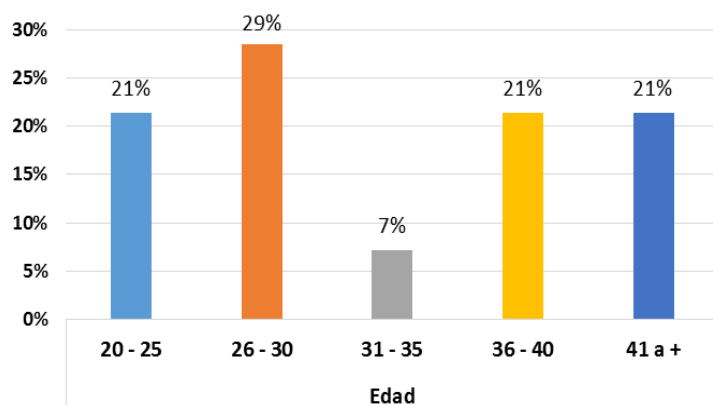


Figura 3. Distribución de la muestra según condición laboral.

Interpretación

En la tabla 9 y Figura 3 se observa que la muestra del estudio está conformada mayoritariamente por personas menores de 40 años 78% y sólo un 21% son mayores de 40 años. Esto refleja una predominancia del personal joven en la institución.

3.2 Descripción de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

Descripción de la dimensión Condiciones Físicas y/o materiales – Factor I

I

Tabla 10

Distribución de Condiciones Físicas y/o materiales – Factor I de Satisfacción Laboral

Niveles	f	%
Alto	0	0.00%
Parcial Satisfacción	1	7.14%
Regular	2	14.29%
Parcial Insatisfacción	7	50.00%
Bajo	4	28.57%
Total	14	100%

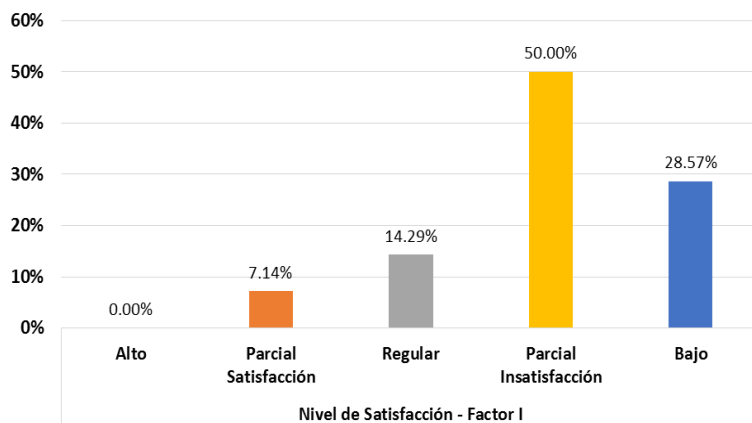


Figura 4. Distribución de Condiciones Físicas y/o materiales – Factor I

Interpretación

Como puede apreciarse en la Tabla 10 y Figura 4, el 50% de los trabajadores percibe que los elementos materiales o de infraestructura que son aquellos donde se desenvuelven cotidianamente en el cumplimiento de su trabajo presentan nivel de parcial insatisfacción, asimismo, casi un 30% lo considera en el nivel bajo o de completa insatisfacción, es decir, alrededor de un 80% de trabajadores percibe que este factor está en los niveles bajos de insatisfacción.

Descripción de la dimensión Beneficios Laborales y/o remunerativos –

Factor II

Tabla 11

Distribución de Beneficios Laborales y/o remunerativo – Factor II de Satisfacción Laboral

Niveles	f	%
Alto	0	0.00%
Parcial Satisfacción	0	0.00%
Regular	13	92.86%
Parcial Insatisfacción	1	7.14%
Bajo	0	0.00%
Total	14	100%

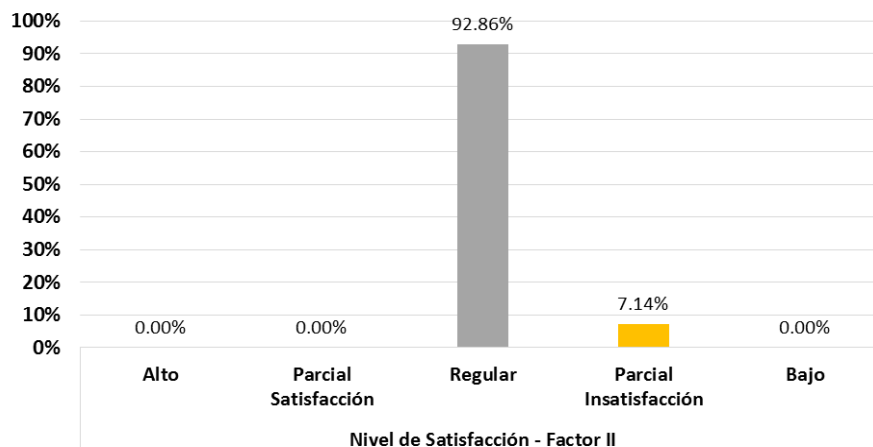


Figura 5. Distribución de Beneficios Laborales y/o remunerativos – Factor II

Interpretación

Como puede apreciarse en la Tabla 11 y Figura 5, el 93% de los trabajadores percibe que la distribución de sus beneficios laborales y/o remunerativos presenta nivel de regular de satisfacción, asimismo, existe un 7% que lo percibe en el nivel de parcial insatisfacción., es decir, el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realizada es percibida como máximo en el nivel regular de satisfacción.

Descripción de la dimensión Políticas Administrativas – Factor III

Tabla 12

Distribución de Políticas Administrativas – Factor III de Satisfacción Laboral

Niveles	f	%
Alto	0	0.00%
Parcial Satisfacción	0	0.00%
Regular	10	71.43%
Parcial Insatisfacción	2	14.29%
Bajo	2	14.29%
Total	14	100%

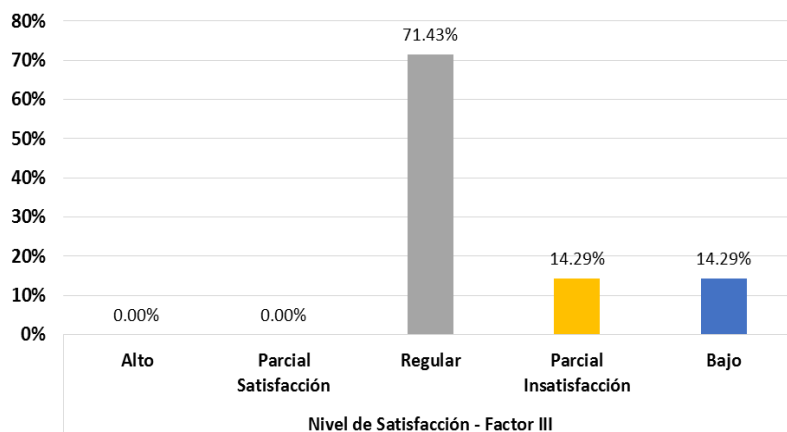


Figura 6. Distribución de Políticas Administrativas – Factor III

Interpretación

Como puede apreciarse en la Tabla 12 y Figura 6, el 71% de los trabajadores percibe que la distribución de políticas administrativas presenta nivel regular de satisfacción, asimismo, existe un 14% que lo percibe en el nivel de parcial insatisfacción y un porcentaje igual en el nivel de completa insatisfacción; es decir, el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador, es percibida como máximo en el nivel regular con un 29% en el nivel de insatisfacción parcial y total/bajo.

Descripción de la dimensión Relaciones Sociales – Factor IV

Tabla 13

Distribución de Relaciones Sociales – Factor IV de Satisfacción Laboral

Niveles	f	%
Alto	0	0.00%
Parcial Satisfacción	0	0.00%
Regular	11	78.57%
Parcial Insatisfacción	3	21.43%
Bajo	0	0.00%
Total	14	100%

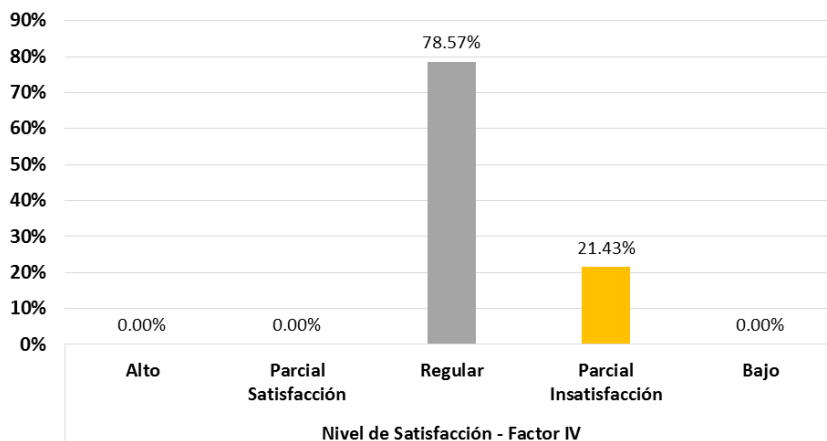


Figura 7. Distribución de Relaciones Sociales – Factor IV

Interpretación

Como puede apreciarse en la Tabla 13 y Figura 7, aproximadamente el 80% de los trabajadores percibe que, las relaciones sociales presentan nivel regular de satisfacción, asimismo, existe un 21% que lo percibe en el nivel de parcial insatisfacción; es decir, el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales, es percibida como máximo en el nivel regular.

Descripción de la dimensión Desarrollo Personal – Factor V

Tabla 14

Distribución de Desarrollo Personal – Factor V de Satisfacción Laboral

Niveles	f	%
Alto	0	0.00%
Parcial Satisfacción	3	21.43%
Regular	10	71.43%
Parcial Insatisfacción	1	7.14%
Bajo	0	0.00%
Total	14	100%

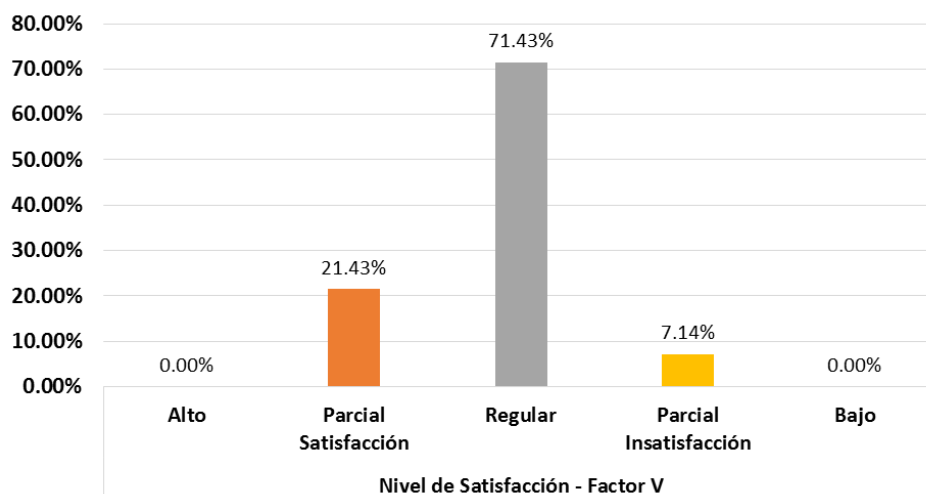


Figura 8. Distribución de Desarrollo Personal – Factor V

Interpretación

Como puede apreciarse en la Tabla 14 y Figura 8, alrededor del 70% de los trabajadores percibe que las relaciones sociales en el nivel regular de satisfacción, asimismo, casi un 21% lo percibe en el nivel de parcial satisfacción y sólo un 7% en parcial insatisfacción; es decir, la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización, es percibida como máximo en el nivel de parcial satisfacción.

Descripción de la dimensión Desempeño de Tareas – Factor VI

Tabla 15

Distribución de Desempeño de Tareas – Factor VI de Satisfacción Laboral

Niveles	f	%
Alto	0	0.00%
Parcial Satisfacción	0	0.00%
Regular	11	78.57%
Parcial Insatisfacción	3	21.43%
Bajo	0	0.00%
Total	14	100%

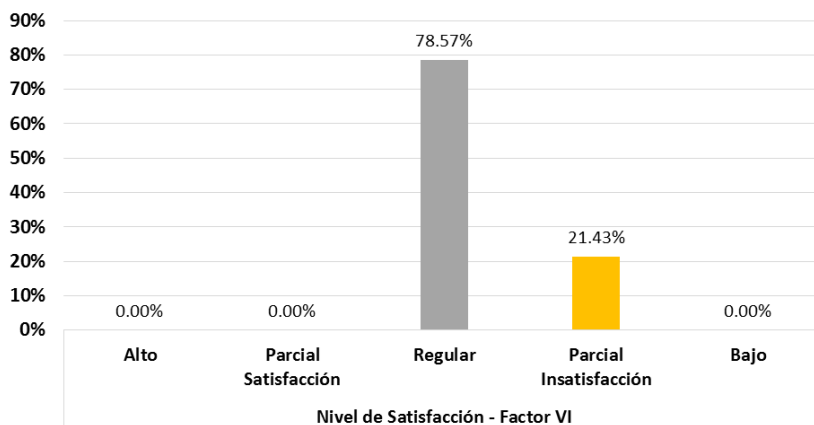


Figura 9. Distribución de Desempeño de Tareas – Factor VI

Interpretación

Como puede apreciarse en la Tabla 15 y Figura 9, alrededor del 80% de los trabajadores tiene una valoración en nivel regular de sus tareas cotidianas en esta institución, mientras que un 21% lo percibe en el nivel de parcial insatisfacción; es decir, el desempeño de sus tareas es percibido como máximo en el nivel regular de satisfacción.

Descripción de la dimensión Relación con la Autoridad – Factor VII

Tabla 16

Distribución de Relación con la Autoridad – Factor VII de Satisfacción Laboral

Niveles	f	%
Alto	0	0.00%
Parcial Satisfacción	3	21.43%
Regular	8	57.14%
Parcial Insatisfacción	3	21.43%
Bajo	0	0.00%
Total	14	100%

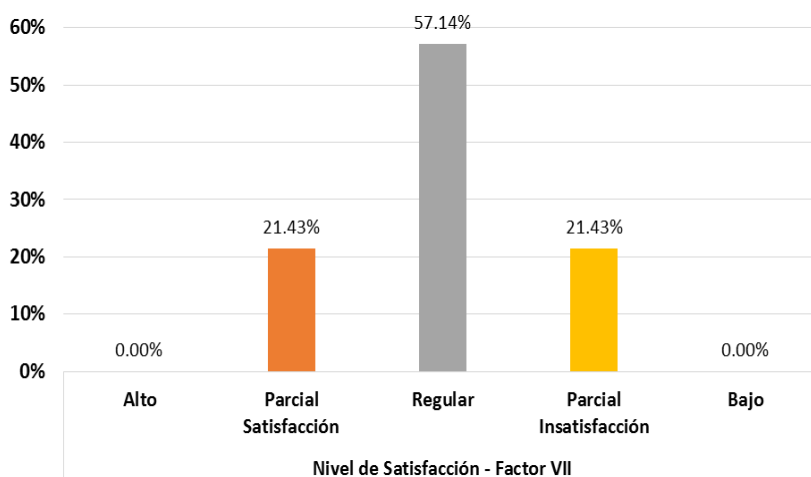


Figura 10. Distribución de Relación con la Autoridad – Factor VII

Interpretación

Como puede apreciarse en la Tabla 16 y Figura 10, el 57% de los trabajadores tiene una valoración en nivel regular de sus relación con la autoridad, mientras que un 21.43% lo percibe en el nivel de parcial satisfacción y una cifra igual en el nivel de parcial insatisfacción; es decir, la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas el desempeño de sus tareas es percibido como máximo en el nivel de parcial satisfacción donde se ubica un quinto de la muestra, la mayoría, 6 de cada diez se ubica en el nivel regular.

3.3 Descripción de la variable satisfacción laboral y dimensiones según características socio demográficas.

Tabla 17

Distribución de Satisfacción Laboral según características socio demográficas.

Niveles de Satisfacción Laboral	Características socio demográficas										
	C_Lab			T_serv				Sexo			
	Contra-tado	SNP	Total	1 año	2 años	> 3 años	Total	Mujer	Hombre	Total	
Bajo	Recuento	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1
	% dentro de SAT_LAB	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Parcial insatisfacción	Recuento	2	0	2	0	0	2	2	0	2	2
	% dentro de SAT_LAB	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Regular	Recuento	9	2	11	6	2	3	11	2	9	11
	% dentro de SAT_LAB	81,8%	18,2%	100,0%	54,5%	18,2%	27,3%	100,0%	18,2%	81,8%	100,0%
Total	Recuento	12	2	14	6	2	6	14	2	12	14
	% dentro de SAT_LAB	85,7%	14,3%	100,0%	42,9%	14,3%	42,9%	100,0%	14,3%	85,7%	100,0%

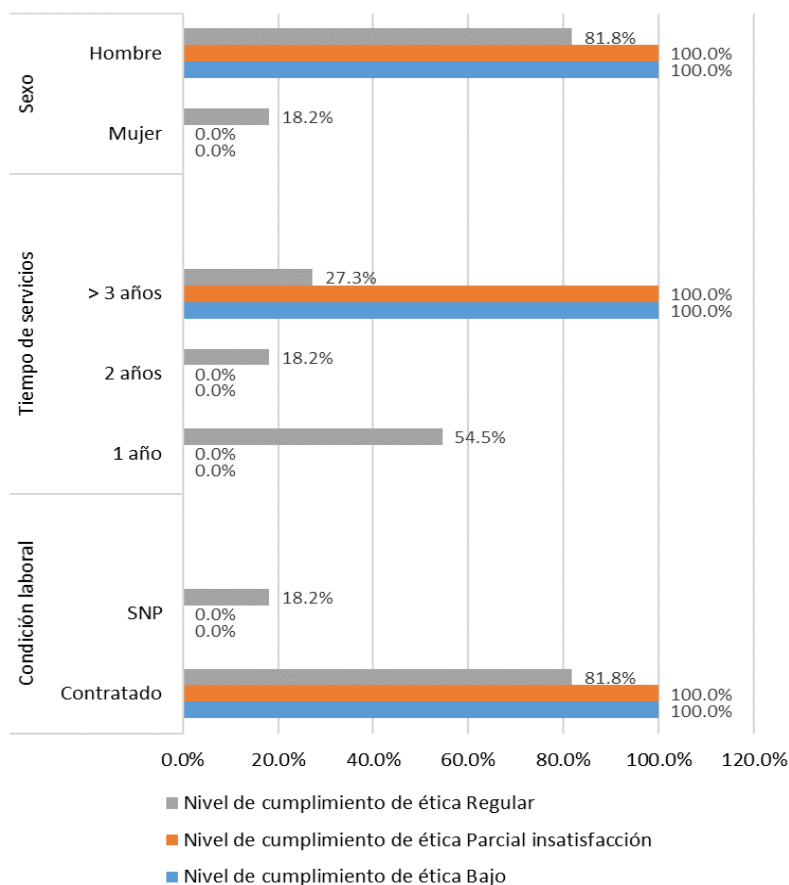


Figura 11. Distribución de Satisfacción Laboral según características socio demográficas.

Interpretación

Como puede apreciarse en la Tabla 17, existe diferencia en la percepción del nivel de satisfacción laboral entre los trabajadores según tiempo de servicios, observándose mayor satisfacción en aquellos con menor tiempo de servicios; asimismo en las otras características existe cierta tendencia a puntuar la satisfacción hasta el nivel regular.

Tabla 18

Distribución de la dimensión condiciones físicas y/o materiales según características socio demográficas.

Niveles de condiciones físicas y/o materiales F – I	Características socio demográficas									
	C_Lab			T_serv				Sexo		
	Contratado	SNP	Total	Hasta 1 año	Hasta 2 años	> 2 años	Total	Mujer	Hombre	Total
	o									
Recuento	3	1	4	0	1	3	4	2	2	4
Bajo % dentro de F-I	75,0%	25,0%	100%	0,0%	25,0%	75,0%	100%	50,0%	50,0%	100%
Parcial insatisfacción	7	0	7	4	1	2	7	0	7	7
Parcial insatisfacción % dentro de F-I	100%	0,0%	100%	57,1%	14,3%	28,6%	100%	0,0%	100%	100%
Regular	2	0	2	2	0	0	2	0	2	2
Regular % dentro de F-I	100%	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%
Parcial satisfacción	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1
Parcial satisfacción % dentro de F-I	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%	100%	0,0%	100%	100%
Total	12	2	14	6	2	6	14	2	12	14
Total % dentro de F-I	85,7%	14,3%	100%	42,9%	14,3%	42,9%	100%	14,3%	85,7%	100%

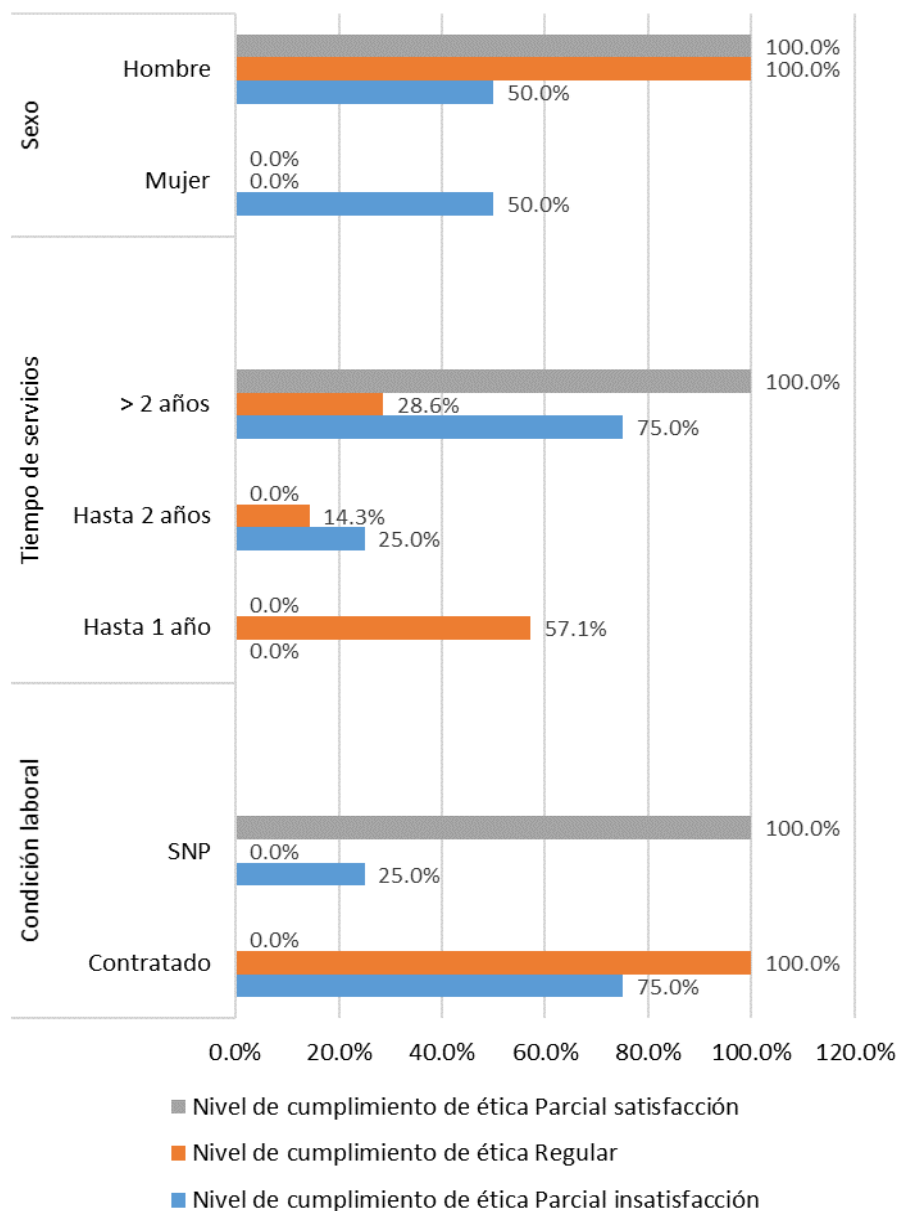


Figura 12. Distribución de la dimensión condiciones físicas y/o materiales según características socio demográficas.

Interpretación

Como puede apreciarse en la Tabla 18, existe diferencia en la percepción del nivel de condiciones físicas y/o materiales entre los trabajadores según condición laboral, se observa que los trabajadores contratados perciben con más insatisfacción esta dimensión, asimismo, los trabajadores con hasta 1 año de tiempo de servicios, perciben con más satisfacción dicha dimensión.

Tabla 19

Distribución de la dimensión Beneficios Laborales y/o remunerativos según características socio demográficas.

Niveles de Beneficios Laborales y/o remunerativos F - II		Características socio demográficas									
		C_Lab			T_serv				Sexo		
		Contratado	SNP	Total	Hasta 1 año	Hasta 2 años	> 2 años	Total	Mujer	Hombre	Total
Parcial insatisfacción	Recuento	2	0	2	1	0	1	2	0	2	2
	% dentro de F-II	100,0%	0,0%	100,0%	50,0%	0,0%	50,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Regular	Recuento	10	2	12	5	2	5	12	2	10	12
	% dentro de F-II	83,3%	16,7%	100,0%	41,7%	16,7%	41,7%	100,0%	16,7%	83,3%	100,0%
Total	Recuento	12	2	14	6	2	6	14	2	12	14
	% dentro de F-II	85,7%	14,3%	100,0%	42,9%	14,3%	42,9%	100,0%	14,3%	85,7%	100,0%

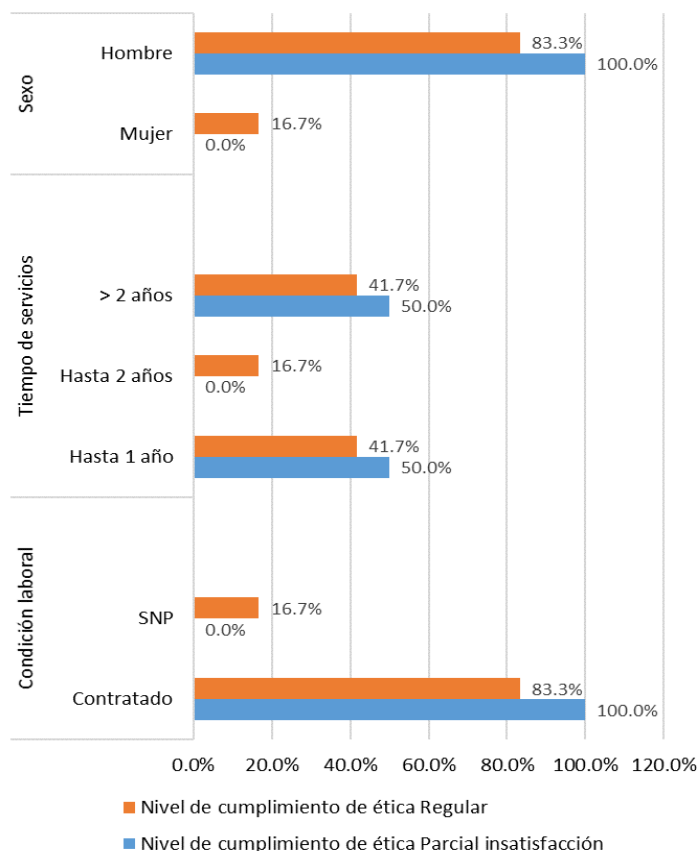


Figura 13. Distribución de la dimensión Beneficios Laborales y/o remunerativos según características socio demográficas.

Interpretación

Como puede apreciarse en la Tabla 19, existe diferencia en la percepción del nivel de beneficios laborales y/o remunerativos entre los trabajadores según tiempo de servicios, se observa que los trabajadores casi sin distinción de esta característica perciben con similar satisfacción esta dimensión, en el nivel regular, esta es una de las dimensiones en la que la percepción está menos dispersa y por tanto más consistente.

Tabla 20

Distribución de la dimensión Políticas Administrativas según características socio demográficas.

Niveles de Políticas Administrativas F – III		Características socio demográficas									
		C_Lab			T_serv				Sexo		
		Contra- tado	SNP	Total	Hasta 1 año	Hasta 2 años	> 2 años	Total	Mujer	Hombre	Total
Bajo	Recuento	2	0	2	2	0	0	2	0		2
	% dentro de F-I	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Parcial insatis- facción	Recuento	1	1	2	1	1	0	2	1	1	2
	% dentro de F-I	50,0%	50,0%	100,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Regular	Recuento	9	1	10	3	1	6	10	1	9	10
	% dentro de F-I	90,0%	10,0%	100,0%	30,0%	10,0%	60,0%	100,0%	10,0%	90,0%	100,0%
Total	Recuento	12	2	14	6	2	6	14	2	12	14
	% dentro de F-I	85,7%	14,3%	100,0%	42,9%	14,3%	42,9%	100,0%	14,3%	85,7%	100,0%

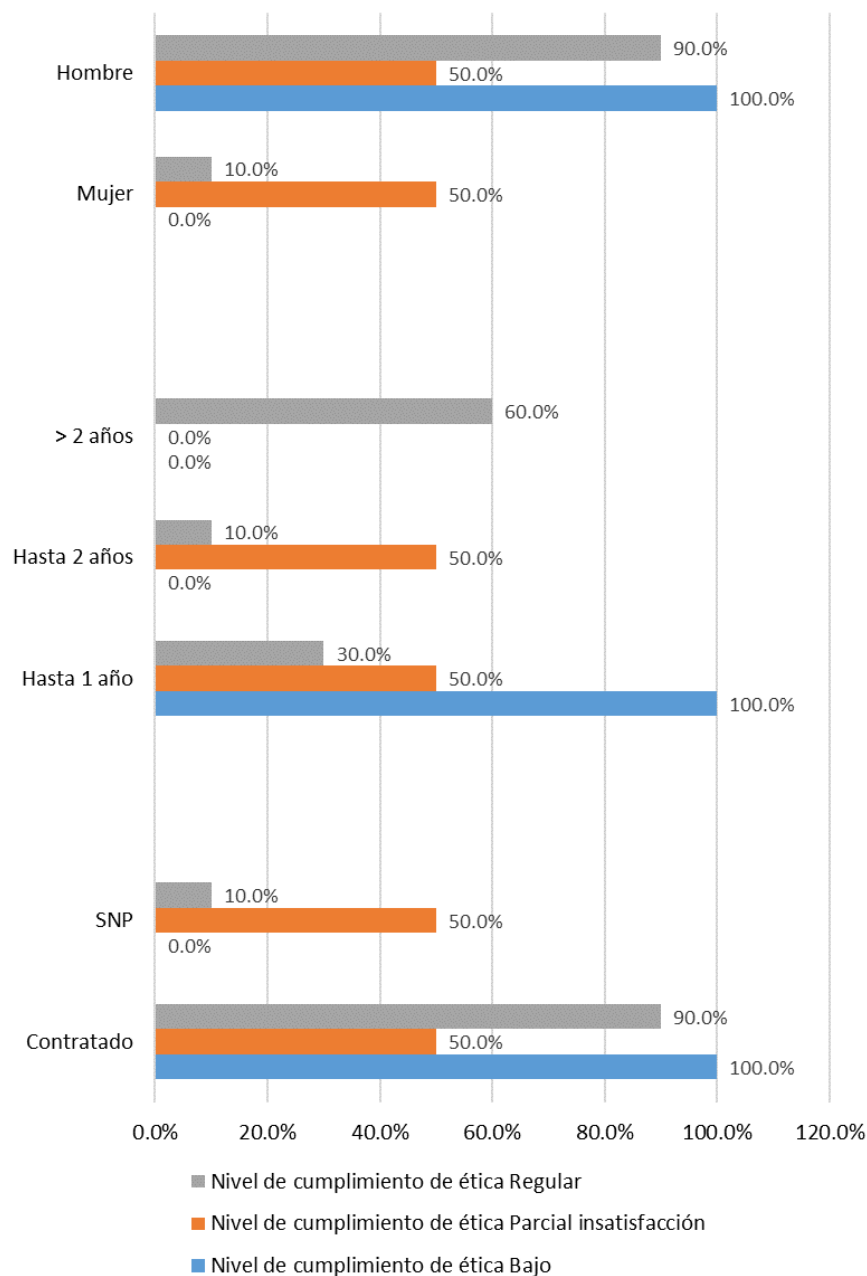


Figura 14. Distribución de la dimensión Políticas Administrativas según características socio demográficas.

Interpretación

Como puede apreciarse en la Tabla 20, existe diferencia en la percepción del nivel de políticas administrativas entre los trabajadores según tiempo de servicios, se observa que a medida que aumenta el tiempo de servicios, mejora de manera relativa la percepción de esta dimensión; en las demás características la dispersión no permite establecer alguna tendencia.

Tabla 21

Distribución de la dimensión relaciones sociales según características socio demográficas.

Niveles de relaciones sociales F- IV		Características socio demográficas									
		C_Lab			T_serv				Sexo		
		Contra- tado	SNP	Total	Hasta 1 año	Hasta 2 años	> 2 años	Total	Mujer	Hombre	Total
Parcial insatis facción	Recuento	3	0	3	1	0	2	3	0	3	3
	% dentro de F-II	100,0%	0,0%	100,0%	33,3%	0,0%	66,7%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Regular	Recuento	9	2	11	5	2	4	11	2	9	11
	% dentro de F-II	81,8%	18,2%	100,0%	45,5%	18,2%	36,4%	100,0%	18,2%	81,8%	100,0%
Total	Recuento	12	2	14	6	2	6	14	2	12	14
	% dentro de F-II	85,7%	14,3%	100,0%	42,9%	14,3%	42,9%	100,0%	14,3%	85,7%	100,0%

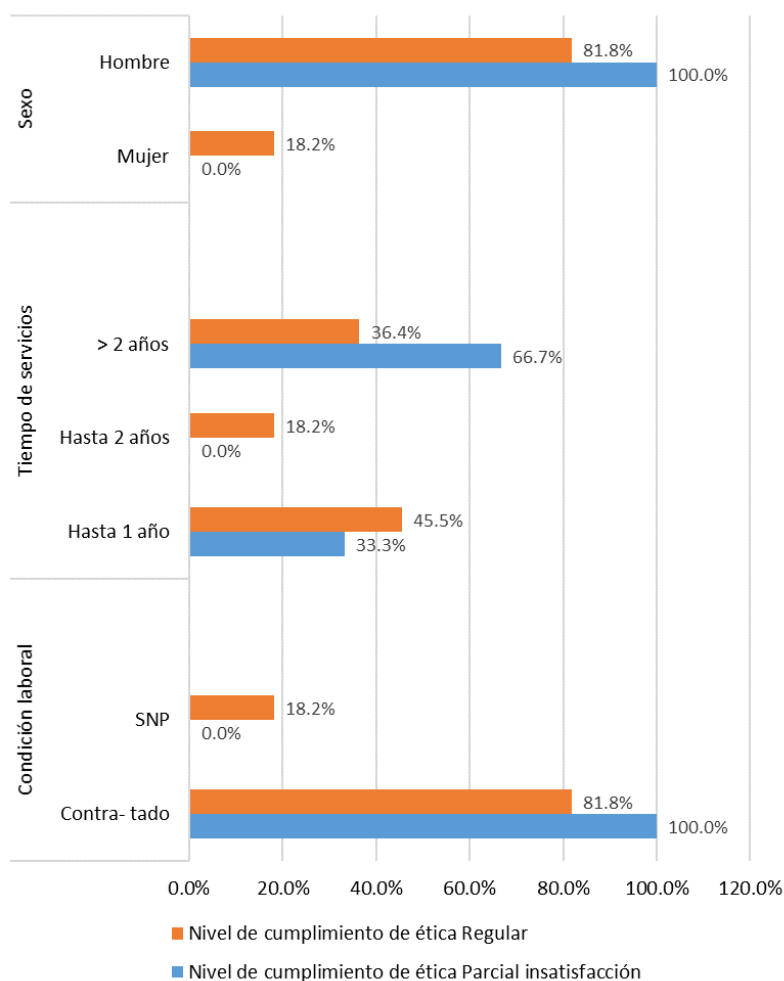


Figura 15. Distribución de la dimensión Políticas Administrativas según características socio demográficas.

Interpretación

Como puede apreciarse en la Tabla 21, la percepción del nivel de relaciones sociales entre los trabajadores según las características sociodemográficas condición laboral, tiempo de servicios y sexo, tienen un comportamiento similar, con tendencia al nivel regular de satisfacción; asimismo, esta tabla muestra que la dispersión de percepciones está concentrada en dos niveles, parcial insatisfacción y regular, esto implica mayor consistencia de percepción en esta dimensión.

Tabla 22

Distribución de la dimensión desarrollo personal según características socio demográficas.

Niveles de desarrollo personal F - V		Características socio demográficas									
		C_Lab			T_serv				Sexo		
		Contratado	SNP	Total	Hasta 1 año	Hasta 2 años	> 2 años	Total	Mujer	Hombre	Total
Parcial insatisfacción	Recuento	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1
	% dentro de F-I	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Regular	Recuento	9	1	10	4	2	4	10	2	8	10
	% dentro de F-I	90,0%	10,0%	100,0%	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%	20,0%	80,0%	100,0%
Parcial satisfacción	Recuento	2	1	3	2	0	1	3	0	3	3
	% dentro de F-I	66,7%	33,3%	100,0%	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Recuento	12	2	14	6	2	6	14	2	12	14
	% dentro de F-I	85,7%	14,3%	100,0%	42,9%	14,3%	42,9%	100,0%	14,3%	85,7%	100,0%

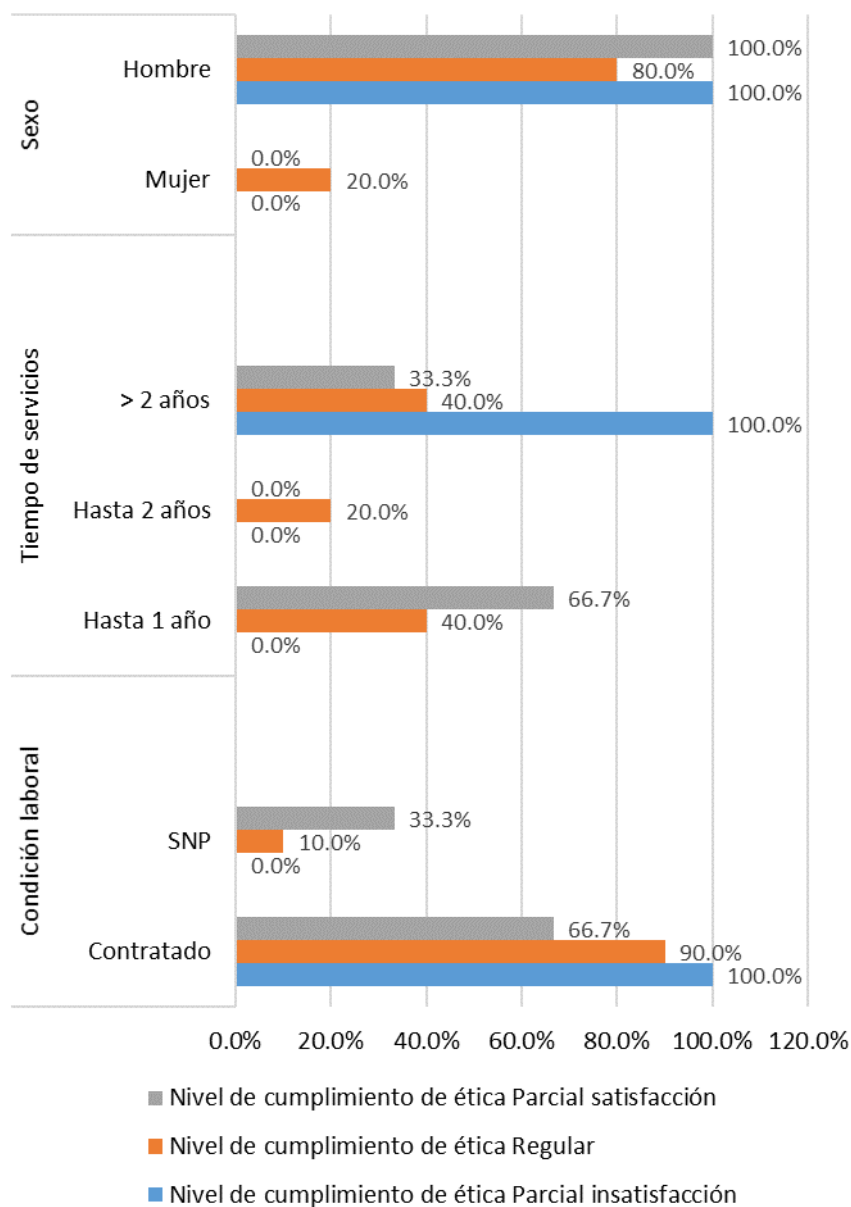


Figura 16. Distribución de la dimensión desarrollo personal según características socio demográficas.

Interpretación

Como puede apreciarse en la Tabla 22, la percepción del nivel de satisfacción de la dimensión desarrollo personal entre los trabajadores muestra diferencias según condición laboral, observándose menor satisfacción en los contratados en comparación con los trabajadores con SNP; asimismo, al distribuir las percepciones según sexo, se observa cierta coincidencia tanto para hombres y mujeres en el nivel regular.

Tabla 23

Distribución de la dimensión Desempeño de Tareas según características socio demográficas.

Niveles de Desempeño de Tareas F - VI		Características socio demográficas									
		C_Lab			T_serv				Sexo		
		Contra- tado	SNP	Total	Hasta 1 año	Hasta 2 años	> 2 años	Total	Mujer	Hombre	Total
Parcial	Recuento	3	0	3	2	0	1	3	0	3	3
insatis- facción	% dentro de F-II	100,0%	0,0%	100,0%	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Regular	Recuento	9	2	11	4	2	5	11	2	9	11
	% dentro de F-II	81,8%	18,2%	100,0%	36,4%	18,2 %	45,5%	100,0%	18,2%	81,8%	100,0%
Total	Recuento	12	2	14	6	2	6	14	2	12	14
	% dentro de F-II	85,7%	14,3%	100,0%	42,9%	14,3 %	42,9%	100,0%	14,3%	85,7%	100,0%

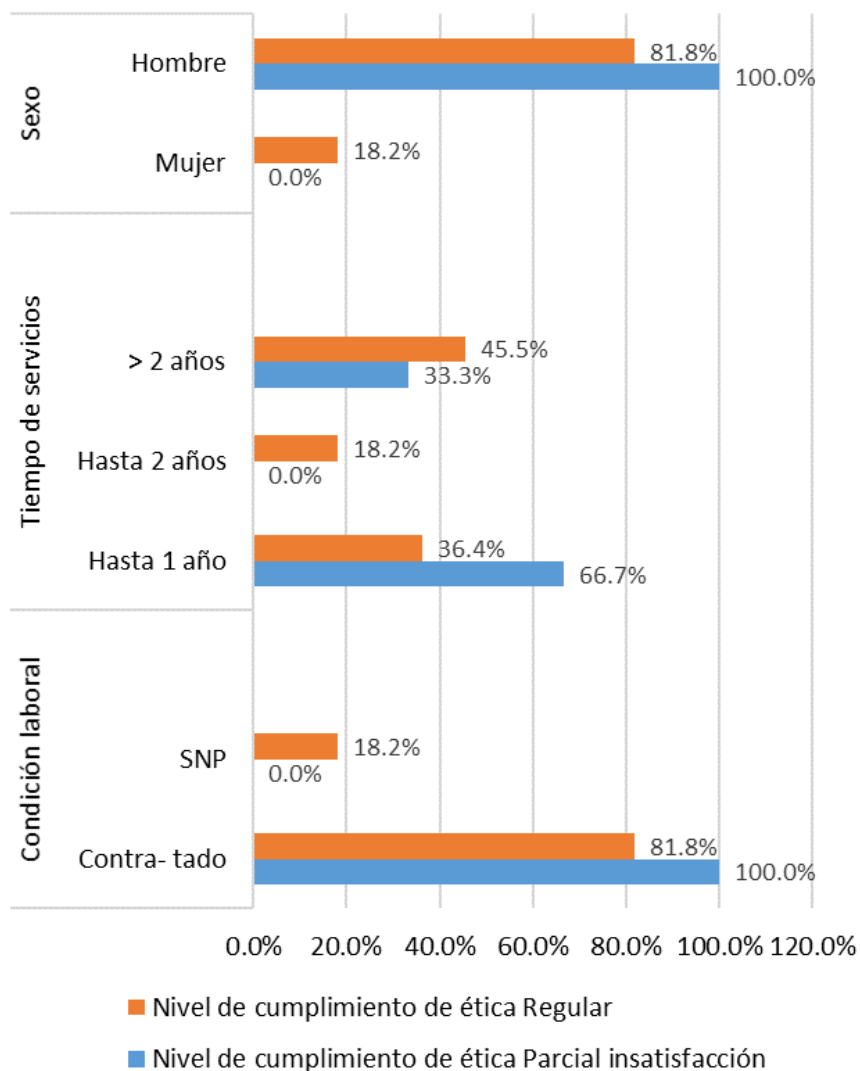


Figura 17. Distribución de la dimensión Desempeño de Tareas según características socio demográficas.

Interpretación

Como puede apreciarse en la Tabla 23, la percepción del nivel de satisfacción de la dimensión desempeño de tareas entre los trabajadores muestra diferencias según condición laboral, observándose menor satisfacción en los contratados en comparación con los trabajadores con SNP; asimismo, al distribuir las percepciones según sexo, se observa cierta coincidencia tanto para hombres y mujeres en el nivel regular.

Tabla 24

Distribución de la dimensión relación con la autoridad según características socio demográficas.

Niveles de relación con la autoridad F - VII		Características socio demográficas									
		C_Lab			T_serv				Sexo		
		Contratado	SNP	Total	Hasta 1 año	Hasta 2 años	> 2 años	Total	Mujer	Hombre	Total
Parcial insatisfacción	Recuento	4	0	4	0	0	4	4	0	4	4
	% dentro de F-I	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Regular	Recuento	6	1	7	4	2	1	7	2	5	7
	% dentro de F-I	85,7%	14,3%	100,0%	57,1%	28,6%	14,3%	100,0%	28,6%	71,4%	100,0%
Parcial satisfacción	Recuento	2	1	3	2	0	1	3	0	3	3
	% dentro de F-I	66,7%	33,3%	100,0%	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Recuento	12	2	14	6	2	6	14	2	12	14
	% dentro de F-I	85,7%	14,3%	100,0%	42,9%	14,3%	42,9%	100,0%	14,3%	85,7%	100,0%

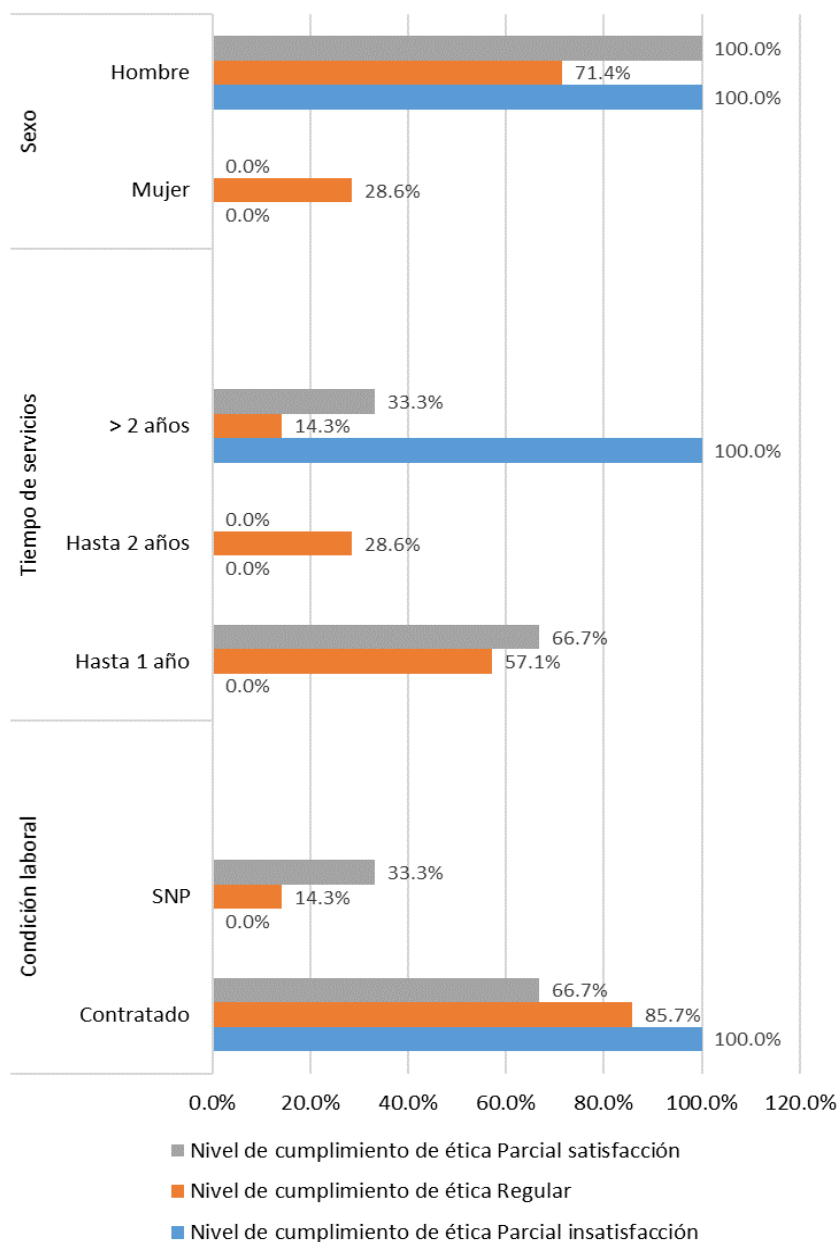


Figura 18. Distribución de la dimensión relación con la autoridad según características socio demográficas.

Interpretación

Como puede apreciarse en la Tabla 24, la percepción del nivel de satisfacción de la dimensión relación con la autoridad entre los trabajadores muestra diferencias según condición laboral, observándose menor satisfacción en los contratados en comparación con los trabajadores con SNP; asimismo, al distribuir las percepciones según tiempo de servicios se aprecia menor satisfacción a medida que el tiempo aumenta.

IV. Discusión

Considerando los resultados de la tabla 7 y Figura 1, se observa que la satisfacción laboral por parte de los trabajadores de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es regular 79%, seguido de parcial insatisfacción 14% y total insatisfacción 7%. Estos resultados son similares a los hallados por Silva (2009) en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos – Perú, obtuvo como resultados que, dos tercios del personal docente mostraban insatisfacción en su centro laboral y sensación de frustración.

Asimismo, Fuentes (2012) halló que el 71% de trabajadores del organismo judicial considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza; Alfaro, et. al. (2012), en los trabajadores de tres municipalidades, hallaron niveles promedio y bajo de satisfacción laboral. Asimismo, Alva y Domínguez (2012), utilizando la Escala de Satisfacción de Palma (2004), hallaron parcial satisfacción (59%) y regular satisfacción (39,5%)

Utilizó la Escala de Satisfacción Laboral para valorar las dimensiones de la satisfacción de los usuarios internos, encontrando que, las que mejor destacan con un nivel regular de satisfacción, son, la relación con la autoridad o interacción con el jefe inmediato, el trabajo actual y ambiente de trabajo con medias de 18,69; 16,04 (Condiciones Físicas y/o materiales del trabajo actual) y 14,52 (relaciones sociales).

Estos resultados llevan a caracterizar que en general, la satisfacción laboral aún es un aspecto a considerar en la gestión y dirección de las organizaciones, pues existe evidencia que aún quedan por atender demandas insatisfechas de los servidores.

Esto es importante debido a que se considera la satisfacción como un factor de la eficiencia y rendimiento laboral, y considerando que éstas son exigencias de toda organización de éxito, resulta vital emprender mayor compromiso de las decisores y autoridades quienes tienen a su cargo la determinación de ciertas condiciones mínimas de satisfacción, citando a Palma (2005), se tienen condiciones

Físicas y/o materiales, entendidas como aquellos elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Otro de los aspectos a mejorar lo constituyen sin duda, los beneficios Laborales y/o remunerativos, considerados como el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza; así también el factor de Políticas Administrativas, considerado como el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador, que es percibido en insatisfacción.

Otros factores que aún requieren ser abordados son, las relaciones Sociales, entendidas como algo consustancial a la naturaleza humana de los trabajadores, Palma (2005) lo define como, el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Así también el factor de desarrollo Personal, debido a que todo trabajador aspira a desarrollar mayores niveles de responsabilidad y compromiso, para ello es necesario contar con oportunidades de realizar actividades significativas a su autorrealización.

En cuanto al factor de desempeño de Tareas, condicionado por la retroalimentación recibida por parte de quienes interactúan en el plano estrictamente laboral, el trabajador percibe que esta valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora, requiere ser potenciada. Finalmente, el factor de relación con la autoridad asociada a la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, es un factor muy relevante de su satisfacción.

V. Conclusiones

- Primera.-** El nivel de percepción sobre las Condiciones Físicas y/o materiales – Factor I de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de parcial insatisfacción 50% seguido de 29% de total insatisfacción.
- Segunda.-** El nivel de percepción sobre los Beneficios Laborales y/o remunerativos – Factor II de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de regular satisfacción 93%.
- Tercera.-** El nivel de percepción sobre las Políticas Administrativas – Factor III de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de regular 71%, seguido de insatisfacción parcial y total 28%.
- Cuarta.-** El nivel de percepción sobre las relaciones Sociales – Factor IV de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de regular satisfacción 79%, seguido de parcial insatisfacción 21%.
- Quinta.-** El nivel de percepción sobre el desarrollo Personal – Factor V de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de regular satisfacción 71%, seguido de parcial satisfacción 21%.
- Sexta.-** El nivel de percepción sobre el desempeño de Tareas – Factor VI de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de regular satisfacción 79%, seguido de parcial insatisfacción 21%.

Séptima.- El nivel de percepción sobre la relación con la Autoridad – Factor VII de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de regular satisfacción 57%, y porcentajes iguales de satisfacción e insatisfacción parcial de 21%.

Octava.- El nivel de percepción sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de regular satisfacción 79%, seguido de parcial satisfacción 14% y total insatisfacción 7%.

VI. Recomendaciones

- Primera.-** Evaluar la capacidad de uso, equipamiento y provisión de materiales, muebles, equipos y otros materiales así como contrastar con el área de logística, aquellos que están operativos y al servicio de los trabajadores del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, para el cumplimiento de sus funciones.
- Segunda.-** Revisar la implementación de beneficios laborales y/o remunerativos como factores de estímulo al personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016.
- Tercera.-** Definir y actualizar las políticas administrativas en relación a los trabajadores del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016.
- Cuarta.-** fortalecer las relaciones sociales de los trabajadores del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016, buscando la total satisfacción.
- Quinta.-** Consolidar el desarrollo personal que alcanzan los trabajadores del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016, buscando la total satisfacción.
- Sexta.-** Desarrollar un programa de liderazgo y autoestima en los trabajadores del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016, orientado a mejorar la autopercepción de su trabajo
- Séptima.-** Desarrollar talleres de interacción y cohesión del grupo de trabajadores

del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016, con sus jefes y/o coordinadores responsables.

Octava.- Mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016, buscando mejorar los niveles de satisfacción.

VII. Referencias

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I., (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. (Tesis de Maestría). (Pontificia Universidad Católica del Perú). (acceso el 02 de octubre de 2016)
- Alonso, P., (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* (Vol 24). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494002>
- Barreiro, M., Diez, J., Barreiro, B., Ruzo, E. y Losada, F. (2003). *Gestión Científica Empresarial*. Temas de Gestión Actual (pp. 265-368), Coruña España: NETBIBLO, S.L.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. (pp. 40-141) Madrid: UNED Publicaciones.
- Carrasco, S., (2006). *Metodología de la investigación científica*. (pp. 233-474) Lima: Editorial San Marcos.
- Chiang, M., Martín, J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. (pp. 156-300) Madrid: Servicios Editoriales, S.L.
- Ezquerro, L., Rivas, P. y Agustí, J. (2010). *Estudios sobre el derecho a la vida e integridad física y moral en el ámbito laboral*. (pp. 256-329) Barcelona: Editorial Atelier
- Fuentes (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de Bachiller, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango). (acceso el 02 de octubre del 2016)
- Gimeno, A., Repullo, J. y Rubio, S. (2012). *Manuales de dirección médica y gestión clínica*. (pp. 172-336) Madrid: Ediciones de Díaz de Santos S.A.
- Gómez, C., Incio, O. y O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso de estudio*. (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). (acceso el 05 de octubre del 2016)
- Gómez, R., (2013). *Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales*. Universidad de Huelva. Huelva - España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161028683003>

- Gutiérrez Quispe, David Hugo. (2014). Influencia de las políticas de motivación e incentivo en los recursos humanos de la Cooperativa de Telecomunicaciones Oruro Ltda. *Revista Perspectivas*. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200002&lng=es&tlng=es
- Locke, E. (1976). The nature of job satisfaction, (pp. 80-114), In M. D, Dunnette (Ed.). *Handbook of Organizational and Industrial Psychology*.
- Lucas, A. (1992). *Sociología de la Empresa*, (pp. 21-285), 5ta Edición, Madrid: Ibérico Europea de Ediciones S.A.
- Manco, A., (2011). *Satisfacción de los usuarios internos según la percepción del clima laboral de los establecimientos maternos infantiles de la DISA IV Lima Este*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal). (Acceso el 7 de octubre de 2016)
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Universidad EAFIT. Medellín*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>
- Maslow, A. (1991) *Psychology of Science*. Recuperado de <http://www.AbrahamMaslow.com>.
- Medina, M., (2001). Evaluación asistencial del servicio de ayuda a domicilio, (pp. 200-403), Universidad de Murcia, España: FG GRAF.
- Meliá, J. y Peiró, J., (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*. 59-74. Recuperado de http://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF,
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peña, Olloqui y Fraire (2013). Relación de Factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal – mecánica. *Revista internacional Administración y Finanzas*. 6 (3), 115-128.
- Pérez, J. y Fidalgo, M., (1993). *Satisfacción Laboral: Escala General de Satisfacción*. Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España.

- Pérez, P., (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación – Hacia un modelo integrador* (Tesis de maestría, Universidad Abierta Latinoamericana). (acceso el 10 de octubre 2018).
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. 10ma Edición, México: Editorial Pearson Educación.
- Rodríguez, P. (2009). *Índice de satisfacción laboral de los empleados contingentes en una cadena de restaurantes de comida rápida en el área suroeste de Puerto Rico*. Mayagüez, Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico.
- Rubio, C. (2005). *Manual para la formación del nivel superior en prevención de riesgos laborales*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Sánchez, H. y Reyes C., (2009). *Metodología y Diseños de Investigación Científica*. Lima, (N.E.).
- Sánchez, S. (2006). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral; aplicación en el sector servicios*. (Tesis Doctoral, Universidad de Córdoba). Recuperado de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/431/1428926x.pdf?sequence=>
- Silva, H., (2009). *Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la Facultad de Medicina UNAP-2009*. (Tesis de pre grado, Universidad Nacional de la Amazonía). (acceso el 10 de octubre 2018).
- Zavala, O., (2014). *Motivación y Satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (Tesis de Maestría, Instituto Politécnico Nacional, México, D.F). (acceso el 10 de octubre 2018).

VIII. Apéndices

Apéndice A: Matriz de Consistencia.

Título: “Satisfacción Laboral en el Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016” Autor: Edwin Eduardo Bustamante Cervantes

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal el Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016?</p> <p>Problemas Específicos PE₁: ¿Cuál es el nivel de condiciones físicas y/o materiales según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016?</p> <p>PE₂: ¿Cuál es el nivel de beneficios laborales y/o remunerativos según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016?</p> <p>PE₃: ¿Cuál es el nivel de políticas administrativas según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016?</p> <p>PE₄: ¿Cuál es el nivel de relaciones sociales según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016?</p> <p>PE₅: ¿Cuál es el nivel de desarrollo personal, según percepción del personal</p>	<p>Objetivo General Describir el nivel de satisfacción laboral en el personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016</p> <p>Objetivos Específicos OE₁: Determinar el nivel de condiciones físicas y/o materiales según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016</p> <p>OE₂: Determinar el nivel de beneficios laborales y/o remunerativos según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016</p> <p>OE₃: Determinar el nivel de políticas administrativas según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016</p> <p>OE₄: Determinar el nivel de relaciones sociales según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016</p> <p>OE₅: Determinar el nivel de desarrollo personal, según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016</p>	No corresponde ya que es un estudio descriptivo.	<p>Satisfacción Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales</p> <p>Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos</p> <p>Factor III: Políticas Administrativas</p> <p>Factor IV: Relaciones Sociales</p> <p>Factor V: Desarrollo Personal</p> <p>Factor VI: Desempeño de Tareas</p> <p>Factor VII: Relación con la Autoridad</p>	<p>Nombre: Escala de Satisfacción Laboral</p> <p>Autor: Rafael Arones Cahua. (Adaptado de Sonia Palma)</p> <p>Propósito: Inventariar el perfil de rasgos de satisfacción laboral en servidores públicos de la OGTCMJ.</p> <p>Usuarios: Servidores públicos de la oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</p> <p>Duración: Máximo 20 min</p> <p>Descripción: Consta de 36 preguntas tipo Lickert, divididos en</p>	<p>Tipo: No experimental</p> <p>Diseño: Descriptivo simple</p> <p>El diagrama del diseño es el siguiente:</p> <p style="text-align: center;">M ----- O</p> <p>Donde: M = muestra O = Observación</p> <p>Población: Trabajadores de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia</p> <p>Muestra: 14 trabajadores considerados según criterios de exclusión.</p>

<p>del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016</p> <p>PE₅: ¿Cuál es el nivel de desempeño de tareas, según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016?</p> <p>PE₆: ¿Cuál es el nivel de relación de autoridad, según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016?</p>	<p>OE₅: Determinar el nivel de desempeño de tareas, según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016</p> <p>OE₆: Determinar el nivel de relación de autoridad, según percepción del personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016</p>			<p>siete factores:</p> <table border="1" data-bbox="1464 261 1780 678"> <thead> <tr> <th>Factores</th> <th>Ítems</th> <th>Nro ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Factor I:</td> <td>1, 13, 21, 28, 32</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Factor II:</td> <td>2, 7, 14, 22</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Factor III</td> <td>8, 15, 17, 23, 33</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Factor IV</td> <td>3, 9, 16, 24</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Factor V</td> <td>4, 10, 18, 25, 29, 34</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Factor VI:</td> <td>5, 11, 19, 26, 30, 35</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Factor VII</td> <td>6, 12, 20, 27, 31, 36</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Factores	Ítems	Nro ítems	Factor I:	1, 13, 21, 28, 32	5	Factor II:	2, 7, 14, 22	4	Factor III	8, 15, 17, 23, 33	5	Factor IV	3, 9, 16, 24	4	Factor V	4, 10, 18, 25, 29, 34	6	Factor VI:	5, 11, 19, 26, 30, 35	6	Factor VII	6, 12, 20, 27, 31, 36	6	
Factores	Ítems	Nro ítems																											
Factor I:	1, 13, 21, 28, 32	5																											
Factor II:	2, 7, 14, 22	4																											
Factor III	8, 15, 17, 23, 33	5																											
Factor IV	3, 9, 16, 24	4																											
Factor V	4, 10, 18, 25, 29, 34	6																											
Factor VI:	5, 11, 19, 26, 30, 35	6																											
Factor VII	6, 12, 20, 27, 31, 36	6																											

Apéndice B1: Instrumento de la variable Satisfacción Laboral

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado trabajador/a, con la finalidad de conocer qué opina acerca de su satisfacción laboral en esta institución, a continuación, se presenta una serie de afirmaciones a las cuales se le agradece responder con total sinceridad, marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que se busca recoger su opinión honesta.

Datos personales: Sexo: Femenino () Masculino () Edad: _____ años

Tiempo de servicios en esta institución (años, meses): _____

Condición laboral: Nombrado () Contratado () SNP ()

Máximo grado/nivel de instrucción alcanzado a la fecha:

Superior no universitaria ()

Superior universitaria ()

Maestría ()

Doctorado ()

Lea detenidamente cada PREGUNTA y marque (X) en un solo recuadro de las opciones de la derecha según la siguiente escala.

Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Total Acuerdo
1	2	3	4	5

ITEMS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mis jefes son comprensivos					
7. Me siento mal con lo que hago					
8. Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo					

12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable					
ITEMS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23. El horario de mi trabajo me resulta incomodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo					
36. Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Muchas gracias por su colaboración.

Apéndice B2: Ficha Técnica del instrumento

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

I. FICHA TECNICA

Nombre del Test	: Escala de satisfacción Laboral
Nombre del Autor	: Sonia Palma Carrillo. SPC
Particularidad	: Instrumento de exploración Psicológico.
Objetivo	: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
Estructuración	: La prueba tiene 7 factores:

- I. Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales
- II. Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos
- III. Factor III: Políticas Administrativas
- IV. Factor IV: Relaciones Sociales
- V. Factor V: Desarrollo Personal
- VI. Factor VI: Desempeño de Tareas
- VII. Factor VII: Relación con la Autoridad

II. CARACTERISTICAS DEL INVENTARIO

- a) Escala : Lickert
- b) Nro de ítems : 36
- c) Administración : individual y colectiva.
- d) Tiempo : Aproximadamente 20 minutos..
- e) Utilidad : Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- f) Edad : 17 en adelante.
- g) Datos Normativos : Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (952 empleados), expresados en percentiles.

III. CALIFICACIÓN:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

TA	Totalmente de acuerdo	5 Puntos
A	De acuerdo.	4 Puntos
I	Indeciso.	3 Puntos
D	En desacuerdo	2 Puntos
TD	Totalmente en desacuerdo	1 Punto

En el caso de ítems negativos, invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores. Diez ítems negativos: 2, 7, 8, 16, 17, 19, 23, 26, 31, 33.

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

	Factores	Ítems	Nro ítems
Factor I:	Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32	5
Factor II:	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22	4
Factor III:	Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33	5
Factor IV:	Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24	4
Factor V:	Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	6
Factor VI:	Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	6
Factor VII:	Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	6
	Total		36

CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS ESCALA SL-SPC

SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	23 ó más	18 ó más	23 ó más	19 ó más	29 ó más	29 ó más	29 ó más	168 ó más
Parcial satisfacción laboral	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial insatisfacción laboral	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 ó menos	6 ó menos	10 ó menos	7 ó menos	13 ó menos	13 ó menos	13 ó menos	92 ó menos

IV. INTERPRETACIÓN

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III: Políticas Administrativas

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo Personal

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de Tareas

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Factor VII: Relación con la Autoridad

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

V. BAREMOS:

Normas Percentilares Escala SL-SPC (Muestra = 952)

Pc	F A C T O R E S							Puntaje	Total	Pc
	I	II	III	IV	V	VI	VII			
99	25	20	25	20	30	30	30	179	99	
98	25	20	25	20	30	30	30	172	98	
97	24	19	25	20	30	30	30	169	97	
96	24	18	25	20	30	30	30	166	96	
95	24	17	25	20	29	30	30	163	95	
90	23	16	23	19	28	29	28	153	90	
85	22	15	22	19	27	28	27	149	85	
80	21	14	21	18	27	27	26	145	80	
75	20	14	20	18	26	27	26	141	75	
70	20	13	20	17	26	26	25	139	70	
65	19	13	19	17	25	25	24	136	65	
60	19	12	18	16	25	25	24	133	60	
55	18	12	18	16	24	24	23	131	55	
50	18	11	17	16	23	24	23	130	50	
45	17	11	17	16	23	23	22	128	45	
40	17	10	16	15	22	23	22	125	40	
35	16	10	16	15	22	23	21	123	35	
30	15	9	15	14	21	22	20	121	30	
25	15	9	15	14	20	21	20	119	25	
20	14	8	14	13	19	20	19	117	20	
15	13	7	13	13	18	19	19	113	15	
10	11	6	12	12	17	18	18	109	10	
5	9	5	10	10	14	17	16	103	5	
4	9	4	10	10	13	17	16	99	4	
3	9	4	9	9	12	16	14	95	3	
2	7	4	9	8	11	15	13	89	2	
1	6	4	7	7	10	13	11	79	1	
x	17.35	11.12	17.33	15.56	22.74	23.56	22.68	130.34	x	
D.S.	4.31	3.71	4.23	2.93	4.59	3.42	4.19	18.51	D.S.	

Fuente:

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), 27-34.

Apéndice B3: Certificados de validación del Instrumento utilizado

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “Satisfacción Laboral”

VARIABLE: Satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Factor I - Condiciones Físicas y/o Materiales							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	X			X	X		
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	X		X		X		
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
	Dimensión 2: Factor II - Beneficios Laborales y/o Remunerativos							
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	X		X		X		
7	Me siento mal con lo que hago.	X		X		X		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		
	Dimensión 3: Factor III - Políticas Administrativas							
8	Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato.	X		X		X		
15	La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable.	X		X		X		
17	Me disgusta mi horario.	X		X		X		
23	El horario de mi trabajo me resulta incómodo.	X		X		X		
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas.	X		X		X		
	Dimensión 4: Factor IV - Relaciones Sociales							
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X		
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	X		X			X	
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X		
	Dimensión 5: Factor V - Desarrollo Personal							
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	X		X		X		
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	X		X		X		
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X		X		X		

29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	X		X		X	
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X		X		X	
Dimensión 6: Factor VI - Desempeño de Tareas							
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X	
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X		X		X	
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X	
26	Mi trabajo me aburre.	X		X		X	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	X		X		X	
Dimensión 7: Factor VII - Relación con la Autoridad							
6	Mis jefes son comprensivos.	X		X		X	
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	X		X		X	
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X	
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X		X		X	
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.			x			
36	Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg Guido Junior Bravo Huaynates DNI: 21134641

Especialidad del validador: Docencia e investigación en Educación Superior

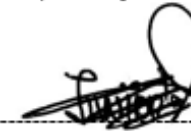
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 20 de julio del 2016.



Firma del Experto Informante.

Mg. Guido J. Bravo Huaynates
DOCENCIA E INVESTIGACION

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Satisfacción Laboral"

VARIABLE: Satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Factor I - Condiciones Físicas y/o Materiales							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	X		X		X		
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	X		X		X		
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
	Dimensión 2: Factor II - Beneficios Laborales y/o Remunerativos	X		X		X		
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	X			X	X		
7	Me siento mal con lo que hago.		X	X		X		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		
	Dimensión 3: Factor III - Políticas Administrativas	X		X		X		
8	Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato.	X		X		X		
15	La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable.	X		X		X		
17	Me disgusta mi horario.		X	X		X		
23	El horario de mi trabajo me resulta incómodo.	X		X		X		
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas.	X		X		X		
	Dimensión 4: Factor IV - Relaciones Sociales	X		X		X		
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X		
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	X		X		X		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X		
	Dimensión 5: Factor V - Desarrollo Personal	X		X		X		
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		

10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	X		X		X	
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	X			X	X	
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X		X		X	
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	X		X		X	
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X		X		X	
	Dimensión 6: Factor VI - Desempeño de Tareas	X		X		X	
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X	
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X		X		X	
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X	
26	Mi trabajo me aburre.	X		X		X	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	X		X		X	
	Dimensión 7: Factor VII - Relación con la Autoridad	X		X		X	
6	Mis jefes son comprensivos.	X		X		X	
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	X		X		X	
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X	
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X		X		X	
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.	X		X		X	
36	Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ ...Angélica Sánchez Castro..... DNI: 20591496.....

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dra. Angélica Sánchez Castro

Firma del Experto Informante.

Apéndice C: Base de datos de satisfacción laboral

Encuestados Variables	001	002	003	004	005	006	007	008	009	010	011	012	013	014
Sexo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
Edad	32	39	40	56	24	29	47	30	25	28	29	37	23	50
Tser	12	3	13	36	36	12	9	44	10	18	60	6	30	123
C_Lab	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
G_Inst	1	3	2	4	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2
SL1	3	4	4	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2
SL13	3	4	3	2	4	1	2	4	4	2	3	4	1	2
SL21	2	4	3	2	4	2	2	3	4	3	2	2	1	2
SL28	3	4	4	2	2	1	1	3	2	1	2	2	4	4
SL32	3	5	3	2	2	1	1	3	2	3	4	4	2	4
F-I	14	21	17	10	14	6	8	17	14	11	13	14	9	14
SL2	4	5	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	5	3
SL7	3	2	3	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2
SL14	3	2	3	4	2	1	4	3	4	3	2	4	2	3
SL22	3	5	3	4	2	1	4	3	3	2	3	4	2	4
F-II	13	14	13	13	8	9	14	11	11	9	10	13	10	12
SL8	3	2	3	1	1	3	3	4	2	1	2	1	1	1
SL15	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4
SL17	2	2	3	2	4	5	4	3	2	1	2	1	5	2
SL23	2	4	3	2	2	4	2	3	2	1	3	1	5	4
SL33	5	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	1	1	4
F-III	16	16	15	11	16	18	17	15	13	9	15	8	16	15
SL3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	2
SL9	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4
SL16	2	1	3	2	2	4	2	2	1	1	2	1	1	2
SL24	4	4	4	4	4	1	4	4	2	5	4	4	5	3
F-IV	13	14	15	14	14	9	14	14	11	16	14	14	15	11
SL4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	3
SL10	4	5	4	5	4	1	4	4	4	5	5	4	5	4
SL18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
SL25	4	5	4	4	5	1	4	4	4	5	3	4	4	4
SL29	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3
SL34	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	2
F-V	24	28	23	25	26	14	24	24	24	26	25	24	24	20
SL5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
SL11	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4
SL19	3	1	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	4
SL26	1	1	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2
SL30	4	5	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	5	3
SL35	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3
F-VI	20	22	22	21	22	18	20	20	18	22	20	18	20	20
SL6	3	4	4	4	4	3	2	5	4	5	4	4	4	4
SL12	3	5	3	4	4	3	2	4	4	5	4	4	5	3
SL20	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	0
SL27	3	3	4	4	5	3	2	4	4	4	5	4	4	4
SL31	2	5	3	2	4	4	2	2	2	1	2	1	1	2
SL36	2	4	3	4	4	2	3	3	4	5	4	4	2	4
F-VII	17	26	21	22	25	18	14	21	23	25	24	21	20	17
SAT_LAB	117	141	126	116	125	92	111	122	114	118	121	112	114	109

Apéndice D: Autorización de aplicación de los instrumentos

De: "Luis Enrique Gallegos Huamani" <lgallegos@minjus.gob.pe>
Para: "edwbustamante@hotmail.com" <edwbustamante@hotmail.com>
Asunto: Sobre encuesta realizada - OIST

Estimado Ing. Edwin Bustamante.

Buenas Tardes.

En atención al oficio N° 2556-2016-OGA-ORRHH recaído en la solicitud formulada de fecha 13 de Julio de 2016 por usted, se remite adjunto escaneado la encuesta realizada de manera conjunta al personal de la OIST.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente.

Ing. Luis Gallegos Huamani

Especialista en Calidad y Seguridad de la Información
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Este mensaje esta dirigido solamente para el uso del destinatario previsto y puede contener informacion que es PRIVILEGIADA y/o CONFIDENCIAL. Si usted no es el destinatario previsto, se le notifica por este medio, que cualquier uso, difusion, acceso o copia de esta comunicacion esta prohibida terminantemente. Si usted ha recibido esta comunicacion por error, destruya por favor todas las copias de este mensaje y de sus adjuntos y notifiquenos inmediatamente.

This message is intended only for the use of the intended recipient and may contain information that is PRIVILEGED and/or CONFIDENTIAL. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any use, dissemination, disclosure or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please destroy all copies of this message and its attachments and notify us immediately.

Índice: Artículo Científico

1. TÍTULO

“Satisfacción Laboral en el Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016”.

2. AUTOR.

Bach: Edwin Eduardo Bustamante Cervantes

3. RESUMEN

“Satisfacción Laboral en el Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima - 2016” tiene como objetivo principal, describir el nivel de satisfacción laboral en el personal de la mencionada institución, es no experimental de nivel descriptivo utilizando la técnica de la encuesta, desarrollado con una muestra intencional de 14 trabajadores, utilizando el instrumento, Escala de Satisfacción Laboral de Palma (2005) de 36 preguntas con escala Lickert. Se analizó los datos con el paquete estadístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versión 22. Las conclusiones más relevantes del estudio apuntan a señalar que los factores con menor satisfacción son Condiciones Físicas y/o materiales – Factor I con 50% de parcial insatisfacción, seguido de la percepción sobre las Políticas Administrativas – Factor III con 28% de insatisfacción total y parcial. Asimismo los niveles de satisfacción no superan el nivel regular, donde la mejor puntuación se tiene en la percepción sobre las Políticas Administrativas – Factor II, con 93% en regular satisfacción, seguido de relaciones Sociales – Factor IV con 79% de regular satisfacción.

4. PALABRAS CLAVES

Satisfacción Laboral, Escala General de Satisfacción, Teoría bifactorial, insatisfacción laboral.

5. ABSTRACT

Job Satisfaction in Technical Support Area of the General Office of Technology and Communications of the Ministry of Justice and Human Rights, Lima - 2016" has as its main objective, describe the level of job satisfaction in the staff of that institution, is not experimental descriptive level using the survey technique, developed with a purposive sample of 14 workers, using, Job Satisfaction scale Palma (2005) 36 instrument Likert scale questions. data with SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 22. version The most relevant conclusions of the study point to note that the factors with lower satisfaction are physical and / or materials were analyzed - Factor I with 50% partial dissatisfaction, followed by the perception of the Administrative Policies - Factor III with 28% of total and partial dissatisfaction. Also satisfaction levels do not exceed the regular level, where you have the best score in the perception of the Administrative Policies - Factor II, with 93% regular satisfaction, followed by Social relations - Factor IV with 79% regular satisfaction.

6. KEYWORDS

Job Satisfaction, General Satisfaction Scale, Two Factor Theory, job dissatisfaction.

7. INTRODUCCIÓN

El estudio de la satisfacción laboral es de gran interés porque indica la habilidad de las organizaciones para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque existe amplia evidencia que muestra que los trabajadores insatisfechos suelen ser lo que más faltan al trabajo y presentan más renuncias, por el contrario, los empleados satisfechos tienen menos inasistencias y renuncias.

A través de la investigación, ha quedado demostrado que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, debido a que se sienten, mejor pagados, bien considerados, o porque ascienden, aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, realizando tareas repetitivas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, convirtiéndose en una carga para las organizaciones.

García, D. (2010) señala que desde 1935, Hoppock realizó las primeras indagaciones en torno a la satisfacción laboral, lo que transformó la forma de apreciar la relación que existe entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. Así el análisis de dicha variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a su repercusión en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

En la discusión académica sobre satisfacción laboral, no existe un consenso general sobre su definición. Pero existen dos vertientes más o menos complementarias, por un lado, se tienen las concepciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas (Locke, 1976; Crites, 1969; Smith, Kendall y Hullin, 1969). Price y Mueller (1986) y Mueller y McGloskey (1990) entienden la satisfacción laboral como una orientación afectiva positiva hacia el empleo. Por otro lado, están aquellos que consideran que la satisfacción laboral va más allá de las respuestas afectivas o emocionales y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales.

Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo (Beer, 1964; Harpaz, 1983; Salancik y Pfeffer, 1977; Peiró, 1984; Griffin y Bateman, 1986; Arnold, Robertson y Cooper, 1991; Bravo, 1992). De este modo, el estudio de la satisfacción laboral se enmarca dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo. Otros autores han considerado diferentes facetas en la satisfacción laboral (Vroom, 1964; Peiró, 1984; Cook, Hepwoorth, Wall y Warr, 1981; Bravo, 1992). No obstante, muchas de esas facetas únicamente difieren entre sí en cuanto a su denominación o etiqueta pues el contenido al que hacen referencia es muy similar. Así, por ejemplo, la dimensión de satisfacción con la retribución (Smith, Kendall y Hulin, 1969; Warr y Routledge, 1969) ha sido etiquetada por otros autores como satisfacción con las recompensas extrínsecas (Schmitt y Loher, 1984) o como satisfacción extrínseca (Weiss, Davis, England y Lofquist, 1967) pero definiéndose todas ellas de la misma forma.

El contexto en el que se ha desarrollado el estudio corresponde a un escenario organizacional de institución pública gubernamental – Gobierno Central-

, ubicada en zona urbana de Lima Metropolitana, en el que interactúan servidores públicos especializados con directivos asignados como cargos de confianza, que por su naturaleza dependen directamente del gobierno central, donde la satisfacción laboral es un aspecto central ya que en el sistema de provisión de personal prevalece el modelo abierto de acceso a la función pública mediante la contratación de administrativa de servicios CAS que busca retribuir adecuadamente al recurso humano idóneo para las funciones del Estado.

La muestra de estudio fue intencional y voluntaria, y estuvo conformada por 14 sujetos, personal del Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima - 2016. Para recoger los datos respecto a la percepción de satisfacción se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (2005).

El estudio aporta una fuente confiable de datos de valor empírico sobre los niveles de satisfacción laboral que permite comprender y describir el comportamiento de dicha variable en trabajadores del sector estatal del Perú, pues la satisfacción laboral es el resultado de un conjunto de factores o condicionantes internos y externos. A través del presente estudio se establecerá una línea de base adecuada que refleje la realidad sobre el estado actual o diagnóstico del nivel de satisfacción laboral, en la población de referencia, lo cual servirá para encaminar y definir planes de intervención para la mejora organizacional.

8. METODOLOGÍA

Metodológicamente el estudio corresponde a estudios de investigación descriptivo de diseño no experimental, transversal, descriptivo, la población está conformada por 34 trabajadores de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima, y la muestra fue tomada de manera intencional, estuvo conformada por 14 trabajadores. El recojo de datos se realizó con la técnica de la encuesta con el instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (2005), su administración es auto administrado.

El cuestionario contiene un total de 36 ítems, distribuido en siete dimensiones o factores: Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales, Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Factor III: Políticas Administrativas, Factor IV: Relaciones Sociales, Factor V: Desarrollo Personal, Factor VI: Desempeño de Tareas, Factor VII: Relación con la Autoridad, dichos factores fueron estimados con una escala Lickert desde Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5) y los niveles según el baremo son: alto, Parcial satisfacción laboral, Regular, Parcial Insatisfacción Laboral, Bajo.

El procesamiento de datos se procedió con la ayuda del paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 22.

RESULTADOS

Desde el punto de vista descriptivo el estudio muestra los porcentajes de percepción en los siete factores de satisfacción laboral, los resultados más relevantes son, Tabla 10 y Figura 4, Condiciones Físicas y/o materiales – Factor I, parcial insatisfacción 50% seguido de 29% de total insatisfacción. Tabla 11 y Figura 5, Beneficios Laborales y/o remunerativos – Factor II, regular satisfacción 93%. Tabla 12 y Figura 6, Políticas Administrativas – Factor III, regular 71%, seguido de insatisfacción parcial y total 28%. Tabla 13 y Figura 7, Relaciones Sociales – Factor IV, regular satisfacción 79%, seguido de parcial insatisfacción 21%. Tabla 14 y Figura 8, Desarrollo Personal – Factor V, regular satisfacción 71%, seguido de parcial satisfacción 21%. Tabla 15 y Figura 9, Desempeño de Tareas – Factor VI, regular satisfacción 79%, seguido de parcial insatisfacción 21%. Tabla 16 y Figura 10, Relación con la Autoridad – Factor VII, regular satisfacción 57%, y porcentajes iguales de satisfacción e insatisfacción parcial de 21%. Tabla 17 y Figura 11, Satisfacción Laboral, regular satisfacción 79%, seguido de parcial satisfacción 14% y total insatisfacción 7%.

9. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos del análisis de los datos cuantitativos de las dimensiones de la satisfacción laboral acrecientan la base de datos de los repositorios teóricos

del tema y desde el punto de vista práctico contribuye a los servidores públicos y directivos de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en la toma de decisiones con fines de mejora en los procesos internos.

Las limitaciones del presente estudio están dadas por su enfoque cuantitativo y su paradigma de medición. Por nivel descriptivo también está limitado a ofrecer datos recogidos en un momento dado, es decir de forma transeccional y emitida subjetivamente por los participantes por lo que se define como la percepción respecto a la variable de estudio. La percepción en la mayoría de veces podría ser sesgada por eso es recomendable asumirla como un dato temporal de contextos específicos. Además, para superar esta limitación es recomendable el empleo de métodos de trabajo de campo longitudinales, con muestras más amplias y obtenidas de forma probabilística, además es sugerible, efectuar más pruebas y realizar la triangulación de datos y fuentes como vía de aproximación a la verdad de lo que se investiga.

El contraste de las referencias teóricas revela amplias coincidencias con los datos del trabajo de campo. La satisfacción laboral ocupa un lugar importante en quehacer de los directivos, gestores y colaboradores debido a su función potenciadora de los objetivos y metas institucionales.

Sobre la base del presente estudio se recomienda que las futuras investigaciones sobre esta variable sean abordadas por medio de estudios en el nivel explicativo con diseños cuasi experimentales y/o correlacionales. Asimismo, se podrían generar propuestas alternativas a fin de cualificar los procesos de satisfacción laboral.

La validez externa del estudio está determinada por su contextualización y pertinencia del instrumento aplicado en relación a la variable de estudio. En ese sentido, los resultados del trabajo de campo coinciden con los datos de los estudios de Silva (2009) realizó una investigación titulada Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la Facultad de

Medicina UNAP - 2009”, trabajando con una muestra de 50 trabajadores seleccionados aleatoriamente -30 docentes y 20 administrativos-, obtuvo como resultados que, dos tercios del personal docente mostraban insatisfacción en su centro laboral y sensación de frustración.

Manco (2011), en su tesis de maestría titulada “Satisfacción de los usuarios internos según la percepción del clima laboral de los establecimientos maternos infantiles de la DISA IV, Lima - Este”, con una muestra conformada por 148 trabajadores de salud. Utilizó la Escala de Satisfacción Laboral para valorar las dimensiones de la satisfacción de los usuarios internos, encontrando que, las que mejor destacan son, la interacción con el jefe inmediato, el trabajo actual y ambiente de trabajo con medias de 18,69; 16,04 y 14,52.

En cuanto a la discusión teórica, recientemente, Rodríguez, P. (2009) define la satisfacción laboral como “la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizada las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o emocional. Pero sabemos que un estado de necesidad lleva normalmente a la acción; a la búsqueda de soluciones. Esta es la conexión entre satisfacción laboral, motivación y conducta o acción”.

Según lo dicho por el autor podemos establecer que, en la medida que un empleador facilite un ambiente de trabajo grato y seguro, donde se haya establecido un conjunto de incentivos que obtendrá el trabajador por sus logros, dará como resultado una mejor aproximación a satisfacer aquellas necesidades que el trabajador identifica como beneficiosas para su mejor desempeño.

Visto así, se infiere que la satisfacción laboral juega un rol importante en la vida de las organizaciones, y siendo su naturaleza dinámica y subjetiva cabe preguntarse. ¿Cuál es el nivel de cada una de sus dimensiones?

10. CONCLUSIONES

Primera.- El nivel de percepción sobre las Condiciones Físicas y/o materiales – Factor I de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de parcial insatisfacción 50% seguido de 29% de total insatisfacción.

Segunda.- El nivel de percepción sobre los Beneficios Laborales y/o remunerativos – Factor II de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de regular satisfacción 93%.

Tercera.- El nivel de percepción sobre las Políticas Administrativas – Factor III de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de regular 71%, seguido de insatisfacción parcial y total 28%.

Cuarta.- El nivel de percepción sobre las relaciones Sociales – Factor IV de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de regular satisfacción 79%, seguido de parcial insatisfacción 21%.

Quinta.- El nivel de percepción sobre el desarrollo Personal – Factor V de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de regular satisfacción 71%, seguido de parcial satisfacción 21%.

Sexta.- El nivel de percepción sobre el desempeño de Tareas – Factor VI de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de regular satisfacción 79%, seguido de parcial insatisfacción 21%.

Séptima.- El nivel de percepción sobre la relación con la Autoridad – Factor VII de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías

y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de regular satisfacción 57%, y porcentajes iguales de satisfacción e insatisfacción parcial de 21%.

Octava.- El nivel de percepción sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es de regular satisfacción 79%, seguido de parcial satisfacción 14% y total insatisfacción 7%.

11. REFERENCIAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I., (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Alonso, P., (2008). *Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24() 25-40. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494002>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED Publicaciones.
- Carrasco, S., (2006). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos, Lima
- Chiang, M., Martín, J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios Editoriales, S.L.
- Ezquerro, L., Rivas, P. y Agustí, J. (2010). *Estudios sobre el derecho a la vida e integridad física y moral en el ámbito laboral*. Barcelona: Editorial Atelier
- Fuentes (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de Bachiller). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Gimeno, A., Repullo, J. y Rubio, S. (2012). *Manuales de dirección médica y gestión clínica*. Madrid: Ediciones de Díaz de Santos S.A.
- Gómez, C., Incio, O. y O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso de estudio*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gómez, R., (2013). *Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales*. Universidad de Huelva. Huelva-España. [Fecha de consulta: 14 de julio de 2016] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161028683003>
- Gutiérrez Quispe, David Hugo. (2014). *"Influencia de las políticas de motivación e incentivo en los recursos humanos de la Cooperativa de Telecomunicaciones Oruro Ltda."*. *Revista Perspectivas*, (34), 45-112. Recuperado el 24 de julio de 2016, de

- http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200002&lng=es&tlng=es
- Locke, E. (1976). *The natura of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.). Handbook of Organizational and Industrial Psychology. (80-114). Chicago: Rand. Mc.Nally.
- Lucas, A. (1992). Sociología de la empresa. 5ta Edición, Madrid: Ibérico Europea de Ediciones S.A.
- Manco, A., (2011). *Satisfacción de los usuarios internos según la percepción del clima laboral de los establecimientos maternos infantiles de la DISA IV Lima Este*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Universidad EAFIT. Medellín-Colombia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>
- Maslow, A. (1991) *Psychology of Science*. <http://www.AbrahamMaslow.com>.
- Meliá, J. y Peiró, J., (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23*, Psicologemas, 5, 59-74, tomado de: http://www.uv.es/meliaj/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF, consultado el 12 de julio de 2016.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peña, Olloqui y Fraire (2013). *Relación de Factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal – mecánica*. Revista internacional Administración y Finanzas. 6, (3), 115-128.
- Pérez, J. y Fidalgo, M., (1993). *Satisfacción Laboral: Escala General de Satisfacción*. Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España.
- Pérez, P., (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación – Hacia un modelo integrador* (Tesis de maestría). Universidad Abierta Latinoamericana.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. 10ma Edición, México: Editorial Pearson Educación.

- Rodríguez, P. (2009). *Índice de satisfacción laboral de los empleados contingentes en una cadena de restaurantes de comida rápida en el área suroeste de Puerto Rico*. Mayagüez, Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico.
- Rubio, C. (2005). *Manual para la formación del nivel superior en prevención de riesgos laborales*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Sánchez, H. y Reyes C., (2009). *Metodología y Diseños de Investigación Científica*. Lima, (N.E.). 149 pp.
- Sánchez, S. (2006). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral; aplicación en el sector servicios*. (Tesis Doctoral) Universidad de Córdoba. Recuperado de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/431/1428926x.pdf?sequence=>
- Silva, H., (2009). *Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la Facultad de Medicina UNAP-2009*. (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de la Amazonía.
- Zavala, O., (2014). *Motivación y Satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (Tesis de Maestría). Instituto Politécnico Nacional, México, D.F.

DECLARACIÓN JURADA
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Edwin Eduardo Bustamante Cervantes, estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43088577, con el artículo titulado “Satisfacción Laboral en el Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores,

- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Los Olivos 22 de agosto de 2016

Lugar y fecha

Edwin Eduardo Bustamante Cervantes

Nombres y apellidos

Luzmila
Bano
2249-16



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

V^o B^o
Junio 28/6/2018

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Visto Bueno para
el VESADO DE TESIS

ESCUELA DE POSGRADO

EDUEN EDUARDO BOSTAMANTE CABALLEROS con DNI N° 43088577
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en N. 1003 JUNTA III SMP-CONDORCENCO (OS CEPANSES TORO D' OY-SO)
(Calle / Lote / No. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2014-1 del programa: Maestría
(Promoción) (Nombre del programa)
EN GESTIÓN PÚBLICA identificado con el código de matrícula N° 2141093832
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:
Visto Bueno para el VESADO DE TESIS
DE POST GRADO

ESCUELA DE POSGRADO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
22 JUN. 2018
RECIBIDO
Hora: 4:56 PM Firma: [Firma]

[Firma del solicitante]
(Firma del solicitante)

Lima, 22 de Junio de 2018

- Documentos que adjunto:
- a. DECLARACIÓN
 - b. ACTO DE APROBACIÓN
 - c. TORNANTES
 - d. EMPORTA TESIS

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 944284416-943214271
Email: EDUBostamante@hotmail.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
 **BUSTAMANTE CERUANTES EDUEN EDUARDO**
 D.N.I. : **43088577**
 Domicilio : **AU. 10 DE JUNIO S/N CONDOMINIO LOS CELESTES "001507"**
 Teléfono : Fijo : Móvil : **944254416**
 E-mail : **Eowbustamante@hotmail.com**

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
 Tesis de Pregrado
 Facultad :
 Escuela :
 Carrera :
 Título :
 Tesis de Posgrado
 Maestría Doctorado
 Grado : **Maestría**
 Mención : **GESTIÓN PÚBLICA**

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
 **BUSTAMANTE CERUANTES EDUEN EDUARDO**

 Título de la tesis:
 **SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO**
DE LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS Y COMUNICACIONES DEL
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, LIMA - 2016
 Año de publicación : **2016**

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,
 Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.
 No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha: **28/06/2018**



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Eliana Soledad Castañeda Núñez, asesor del curso de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor de la tesis del estudiante Br. Edwin Eduardo Bustamante Cervantes titulada: Satisfacción Laboral en el Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima - 2016, constato que la misma tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de agosto del 2016

DNI: 08104562

turnitin **24%**

Resumen de Coincidencias

ACTUALIZAR EN TODOS FUENTES Y ESTADIOS		
Ver los hits en inglés (beta)		
NO. DE FUENTE	COINCIDENCIAS	Porcentaje
1	www.researchgate.net	2%
2	repositorio.ualta.edu.pe	2%
3	www.quepasa.com.pe	2%
4	es.scribd.com	1%
5	www.warwick.ac.uk	1%
6	ojs.ualta.edu.pe	1%
7	u.ualta.edu.pe	1%
8	repositorio.ualta.edu.pe	1%
9	www.copropia.com	1%
10	documentos.ualta.edu.pe	1%
11	www.ualta.edu.pe	1%
12	repositorio.ualta.edu.pe	1%
13	repositorio.ualta.edu.pe	1%



Subdirección Laboral es el Área de Promoción Técnico de la Oficina
 Central de Tecnología y Comunicaciones del Ministerio de
 Industrias y Comercio Exterior, Lima - 2016

PARAZARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
 Magister en Gestión Educativa

AUTOR

Dr. Edwin Eduardo Bustamante Cervantes

AFFILIAR

Mgtr. Carolina Silva Huancajula

AFFILIAR

Consejo Regional de Educación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Educación

PERÍODO

2016

Página de Jurado