



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Revisión documental de las investigaciones desarrolladas
sobre satisfacción laboral en empresas peruanas, 2015
-2019”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Vasquez Molina, Ana Sofia (ORCID: 0000-0001-8666-6820)

ASESORA:

Mg. Ledesma Luzuriaga, Lizbeth Yvonne (ORCID: 0000-0003-3158-6473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

CALLAO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y fortaleza.

A mi mamá que con su amor supo darme fuerzas para culminar este proceso de investigación

A mi mamita Yolanda que desde el cielo me guía y me cuida.

A mi papá y hermanos, por el apoyo y aliento constante.

A mí distinguida asesora de curso Lizbeth Ledesma, quien es un ejemplo a seguir por su caudal de conocimiento y sapiencia, gracias a su apoyo desinteresado.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco en primer lugar a Dios por ser mi guía y fortaleza en todo momento.

En segundo lugar, A mis abuelos que sin ellos no hubiese podido llegar hasta aquí.

En tercer lugar, a mis padres y hermanos por su constante apoyo y consejo.

En cuarto lugar, a mi asesora Lizbeth Ledesma por su paciencia y comprensión.

En quinto lugar, a la Universidad César Vallejo y a su fundador César Acuña Peralta

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tabla	v
Índice de gráficos o figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística	12
3.3. Escenario de estudio	18
3.4. Participantes	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección datos	18
3.6. Procedimiento	19
3.7. Rigor científico	21
3.8. Método de análisis de datos	21
3.9. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tabla

Tabla 1: Desarrollo de las categorías y subcategorías apriorísticas.	13
Tabla 2: Matriz de categorización apriorística y definición conceptual de las categorías y subcategorías.	15
Tabla 3: Descripción y conclusiones de los documentos hallados sobre la satisfacción laboral en empresas peruanas, 2015 – 2019.	24

Índice de figuras

Figura 1: El orden de las necesidades básicas y complejas según Maslow (1943)	7
Figura 2: Teoría Bifactorial de Herzberg (1959): Factores intrínsecos y factores extrínsecos.	8
Figura 3: Mapa conceptual de las teorías de las necesidades de McClelland (1961).	8
Figura 4: Explicación de la teoría de Lawler y Porter sobre la satisfacción laboral (1967).	9
Figura 5: Modelo revisado por Lawler y Porter (1968): introducción a dos propuestas esenciales.	10
Figura 6: Explicación breve de la teoría de las necesidades de Alderfer (1969).	10
Figura 7: Ocho fases de elaboración del informe de investigación.	21
Figura 8: Tres criterios importantes del rigor científico de Castillo y Vásquez (2003).	22
Figura 9: Explicación breve de los principios éticos en una investigación según Beauchamp y Childress (1979).	23

Resumen

Objetivo: Describir las investigaciones desarrolladas sobre satisfacción laboral en empresas peruanas, 2015 – 2019. **Metodología:** Los participantes estuvo conformado por 20 investigaciones durante el periodo 2015 al 2019 realizados en Perú, asimismo, estos estudios son de grados debidamente aprobados, también se contó con el apoyo de dos expertos en el área de la psicología organizacional para realizar la entrevista semiestructurada. Dicho dialogo estuvo conformada por dos preguntas donde el entrevistado contó con la posibilidad de responder abiertamente según su criterio. Se empleó el enfoque de investigación cualitativo, de tipo aplicada usando el diseño bibliográfico. **Resultados:** Los resultados muestran que, al organizar la documentación en fichas bibliográficas, se identificó el locus de control y el marketing interno como dos términos poco estudiados con relación a la satisfacción laboral en Perú. **Conclusiones:** Al realizar el análisis correspondiente de la ficha bibliográfica y de la entrevista semiestructurada se determinó que el locus de control y el marketing interno, son estrategias para generar mayor satisfacción y que van a depender tanto de factores intrínsecos como extrínsecos

Palabras clave: Satisfacción laboral, locus de control y marketing interno.

Abstract

Objective: Describe the research carried out on job satisfaction in Peruvian companies, 2015 - 2019. **Methodology:** The participants were made up of 20 investigations during the period 2015 to 2019 carried out in Peru, likewise, these studies are of duly approved degrees, there was also the support of two experts in the area of organizational psychology to carry out the semi-structured interview. Said dialogue consisted of two questions where the interviewee had the possibility of answering openly according to his criteria. The qualitative research approach was used, applied type using the bibliographic design. **Results:** The results show that, when organizing the documentation in bibliographic records, the locus of control and internal marketing were identified as two terms little studied in relation to job satisfaction in Peru. **Conclusions:** When carrying out the corresponding analysis of the bibliographic record and the semi-structured interview, it was determined that the locus of control and internal marketing are strategies to generate greater satisfaction and that they will depend on both intrinsic and extrinsic factors.

Keywords: Job satisfaction, locus of control and internal marketing.

I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación sobre satisfacción laboral en las empresas peruanas, nos abre un panorama de las condiciones laborales de los colaboradores, dichas organizaciones han planteado estrategias para lograr mantener a sus trabajadores satisfechos y se sientan comprometidos con su trabajo y así, cumplir con los objetivos de la institución.

Por otro lado, el nivel de la satisfacción laboral ha mejorado en los colaboradores, pues las empresas han tomado en cuenta aspectos como mejorar las condiciones de trabajo, los incentivos monetarios, los incentivos motivacionales, entre otros aspectos que han ayudado a incrementar el grado de satisfacción en los trabajadores, mejorando el rendimiento laboral (Nazair y Perts, 2015).

El capital humano se siente parte de la organización, cuando esta le brinda las posibilidades de desarrollar sus capacidades y habilidades como innovar, crear o implementar estrategia y sugerencias, sin embargo, cuando existe una limitación, puede generar grandes brechas entre el jefe y colaborador, lo que provocaría un ambiente desagradable y se dé una posible rotación del personal, así también, hay empresas donde valoran al recurso humano, pues, de ellos también depende el éxito de la organización (Van, Swarts y Mukonza, 2018).

Las empresas que se preocupan por satisfacer las necesidades de los colaboradores, logran aumentar la productividad y a la vez mantener satisfechos a sus trabajadores, cumpliendo las metas establecidas por la organización, lo que disminuiría la rotación del personal y exista un equilibrio económico tanto para la organización y para el colaborador. Se ha comprobado que las estrategias utilizadas por las empresas, para mejorar la satisfacción laboral ha resultado eficiente (Abuhashesh, Al-Dmour y Masa, 2019).

El artículo Online Peruano de RPP Noticias (2018) publicó un estudio realizado por la consultora Ronald Career Services Group sobre la satisfacción laboral en el marco mundial del día del trabajo, menciona que el 44%, de los colaboradores se sienten cómodos con su trabajo, un 5% manifestó que no está conforme con ello, mientras un 74% dejaría su trabajo porque no se sienten satisfechos, así mismo, indican que un 66% de los participantes serían felices si

tuvieran un negocio propio. Por otro lado, el 36% de limeños están buscando un trabajo donde tenga un buen sueldo y todos los beneficios que la ley les proporciona.

En un estudio publicado por la revista Forbes de México tomó como referencia un ranking de Love Mondays (2018) donde manifiesta que México es uno de los países que impresionantemente logro superar a Argentina y Brasil en cuanto a la satisfacción laboral en los trabajadores, mostrando un promedio de 3.61 en una escala de 5 puntos. Uno de los sectores mejor evaluados es el servicio financiero con 4.08 de satisfacción laboral con 181 evaluaciones, en segundo puesto está el área automotriz con 4.08 de satisfacción y 150 evaluados, posteriormente, el tercer lugar lo ocupa el área de logística, con un promedio de 4.07 y 106 evaluaciones. El cuarto lugar lo ocupó el área de alimentos y bebidas con 4.03 y 607 evaluaciones.

Asimismo, Edenred-Ipsos Barometer realizó una investigación sobre bienestar en el trabajo publicado en un artículo Entrepreneur, en la sección World Economic Forum (2016) donde se encuestó a 14.000 trabajadores de 15 países, donde India, México, Brasil, Chile y Estados Unidos registran una puntuación elevada en la evaluación de los tres aspectos cómo el ambiente, reconocimiento y las emociones, siendo La India quien ocupa el primer puesto en satisfacer a sus colaboradores. Posteriormente, los países con resultados promedios son España, el Reino Unido, Alemania, Bélgica, Polonia, China, Francia y Alemania, debido a que carecen de emociones al realizar sus labores y por falta de reconocimiento por parte de la institución. Por último, Japón ocupa el lugar 15, esto es debido a que los trabajadores no disfrutaban el trabajo que realizan, ya que, no cuentan con ambientes adecuados, no se le les brinda el reconocimiento a sus labores, provocando la falta de emociones en las actividades que realizan.

La presente revisión documental de las investigaciones desarrolladas sobre la satisfacción laboral, es un estudio que se plantea bajo los fines de conocer la realidad de los sujetos en un ambiente laboral y si estas cumplen o no sus expectativas. Dicho todo lo anterior, se formula la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las investigaciones desarrolladas sobre satisfacción laboral en empresas peruanas, 2015 - 2019?

Por otro lado, es significativo mencionar las razones y el propósito por las que se pretende realizar la presente investigación, desde un aspecto teórico, práctico y metodológico, por consiguiente, se plantea la siguiente justificación del estudio.

En primer lugar, este estudio se basa en un fundamento teórico, ya que, la finalidad es contribuir al conocimiento existente sobre la satisfacción laboral con la intención de proporcionar información actualizada de las investigaciones desarrolladas sobre dicho tema en las empresas peruanas, 2015 - 2019, esta información servirá como aporte científico en el campo organizacional.

Así mismo, esta investigación presenta un argumento práctico, ya que, al identificar el problema de las empresas, se planteen estrategias que ayuden a mejorar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores. Así también, esta revisión documental servirá como línea base para futuros estudios de diversas especialidades académicas y científicas

Por último, se basa en un fundamento metodológico para lograr los objetivos planteados en este estudio, es por ello, que se acude a la revisión de investigaciones realizadas en Perú y posteriormente, organizar la documentación en fichas bibliográficas que ayuden a identificar los términos que carecen de información, para realizar la entrevista semiestructurada a dos expertos en el campo organizacional, el cual, contribuirá a la construcción de las categoría y subcategorías. Es necesario recabar la información necesaria a través de los métodos ya mencionados, para profundizar en la problemática de la investigación el cual permitirá definir la existencia de ciertas carencias en las empresas.

La presente investigación tiene como objetivo general describir las investigaciones desarrolladas sobre satisfacción laboral en empresas peruanas, 2015 – 2019.

Así mismo, se plantean los objetivos específicos, los cuales ayudarán a establecer con claridad lo que se pretende estudiar.

Identificar la información relacionada sobre satisfacción laboral en empresas peruanas, 2015 -2019

Organizar la documentación en las fichas bibliográficas como instrumento de análisis para realizar la lectura crítica de la información.

Realizar un análisis mediante una entrevista semi estructurada a dos expertos con conocimientos en tema.

II. MARCO TEÓRICO.

Los antecedentes ayudan a describir la historia, así como, identificar el problema de la investigación, es por ello, que en primer lugar se plantean los antecedentes nacionales.

En el estudio realizado por Almeyda, Ipanaque, Paredes y Pongo (2006) el cual tiene como objetivo principal identificar cuáles son los determinantes de la satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas en Lima Metropolitana, en esta investigación se utilizó el tipo de estudio descriptivo, de enfoque cualitativo, el diseño de investigación que se empleó es múltiple holístico. Como conclusión de esta investigación, se evidenció que los determinantes de la satisfacción laboral son los factores intrínsecos, el cual, influyen en el grado de satisfacción de las mujeres ejecutivas, así como, los factores extrínsecos, sin embargo, lo que predomina son los factores intrínsecos, como el reconocimiento, crecimiento laboral, los factores de logro, entre otros.

Por otra parte, Fox (2018) en su investigación planteó como objetivo principal analizar las percepciones de los pre - docentes universitarios sobre la satisfacción laboral en dos facultades de una universidad privada de Lima. El cual tiene un enfoque cualitativo, empleando el método fenomenológico. En esta investigación se concluyó, que al explorar las vivencias y experiencias de los dos roles que cumple el pre – docente, tanto en la enseñanza donde explora mayor satisfacción cuando tiene un mejor vínculo con los alumnos y recibe reconocimiento por parte ellos, como también, en rol del pre – docente y el vínculo con la institución, en el que indica que su trabajo es poco valorado por parte de las autoridades de la institución.

A su vez, Romero (2019) en su investigación planteó como objetivo general analizar la satisfacción laboral del servicio parlamentario del Congreso de la República. En su estudio utilizó el enfoque cualitativo, de tipo descriptivo. En este

estudio se concluyó que la satisfacción laboral de los trabajadores no está acorde al nivel de responsabilidad que tiene el congreso de la república, pese a que el servicio parlamentario renovó los espacios donde laboran los colaboradores, por último, existe una inadecuada rotación empleado por la gerencia de administración causando deficiencias en las funciones de cada puesto de trabajo.

A continuación, se presentan los antecedentes internacionales que sustentan esta investigación.

Para empezar, Méndez (2015) en su investigación planteó como objetivo principal analizar las valoraciones realizadas por extensionistas rurales acerca de situaciones inherentes a su experiencia cotidiana. El enfoque de investigación que empleó fue cualitativo, de diseño documental. En su estudio concluyó que la mayoría de los extensionistas entrevistados muestra una actitud positiva hacia el trabajo y describe globalmente su experiencia como satisfactoria, aun reconociendo y señalando la existencia de algunos aspectos negativos.

Así mismo, Trujillo, De Lourdes y García (2017) en su investigación plantearon como objetivo principal analizar la percepción y expectativas de los trabajadores respecto a su ámbito laboral. El enfoque que se empleó en esta investigación fue cualitativo, de diseño fenomenológico. En conclusión, se observa que la motivación extrínseca si resulta ser una variable de refuerzo de recompensa que da satisfacción laboral a los empleados de la institución. También recalca que los factores intrínsecos del trabajo, por ejemplo, cuando este trabajo representa un desafío o interés, son factores importantes que contribuyen a la satisfacción en el colaborador.

Por su parte, Pujol-Cols y Guillermo (2018) en el estudio que realizarón planteó como objetivo general identificar los principales factores que han sido señalados en la literatura empírica como determinante de la satisfacción laboral. El enfoque que utilizaron fue cualitativo, de tipo documental. Se concluyó que existen dos tipos de determinantes de la satisfacción laboral, por un lado, los situacionistas que se basan a situaciones organizacionales que moldean la actitud y el comportamiento del trabajador, en segundo lugar, están los disposicionalistas donde el sujeto posee de estados mentales para moldear las actitudes y comportamientos frente al trabajo.

Por otro lado, el marco teórico permitirá tener una visión amplia del problema, para que, de esta forma, se pueda incorporar los conceptos y teorías para su respectivo análisis.

El autor Herzberg (1967, como se citó en Durai, 2017) menciona que la satisfacción laboral se basa en aquellas acciones motivacionales que realiza el individuo en el puesto que se desempeña, según las condiciones laborales que ofrece la empresa, el colaborador se sentirá satisfecho o no: “La satisfacción laboral en función al contenido o de las actividades estimulantes del cargo que el empleado desempeña” (p.15)

Para Locke (1968, como se citó en Taskinen, 2019) la satisfacción laboral es la conducta que muestran los colaboradores frente al trabajo que realizan, además, pueden desencadenar conductas positivas o negativas que se manifiestan durante el proceso de experimentar situaciones agradables o desagradables en el contexto laboral: “La satisfacción es la actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona”

Robbins (1999, como se citó en Tavani, Monaco y Collange, 2015) define a la satisfacción laboral como la impresión positiva frente al trabajo que desempeñan los colaboradores, en la que se ven distintas características como una persona con un nivel adecuado de satisfacción, por ende, tendrá una sensación positiva, así mismo, cuando existe un nivel de satisfacción deficiente, mostrará una conducta inadecuada en el entorno donde se desarrolla: “El término satisfacción en el trabajo es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos”.

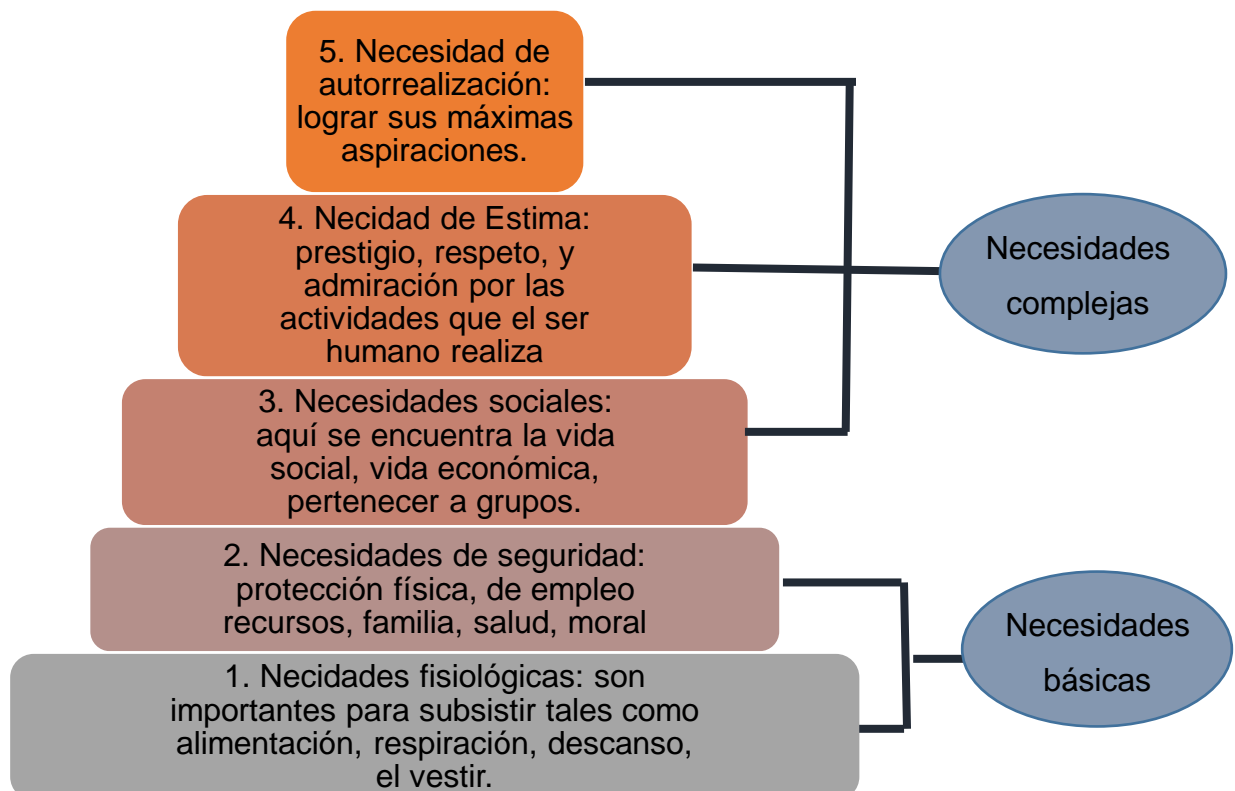
Asimismo, Maslow desarrolla la teoría de la motivación humana, dado que es importante para el desarrollo de la satisfacción en los trabajadores, donde este postulado se convirtió en un eje importante en la organización y en su comportamiento, puesto que, el ser humano al estar o no satisfechos, dependerá en la forma en que vaya cubriendo sus necesidades. Para Ríos (2014) “la teoría de Abraham Maslow se ha convertido en una de las teorías más importantes en el

campo de la motivación, gestión empresarial y comportamiento organizacional que goza de gran aceptación” Esta teoría marcará un antes y un después en las organizaciones, se explicará de qué manera las personas se sentirán motivados para sentirse satisfechos.

Maslow (1943, como se citó en Khalil-Ur, Waheed y Ullah, 2017) propone la teoría de las jerarquías de las necesidades, donde postula que el ser humano se siente motivado al alcanzar ciertas necesidades, por lo que establece cinco escalas importantes denominadas necesidades básicas: esta necesidad se basa en lo que se necesita para vivir, tales como vestir, comer, sed; de seguridad: Son aquellas que permiten tener protección personal, así como, tener un orden y el equilibrio; social: tener una estabilidad económica y pertenecer a grupos sociales; por otra parte, la necesidad de estima es importante para el sujeto, puesto que, el sentirse idealizado, respetado y sintiendo admiración, se sentirá satisfecho, por último, la autorrealización es la satisfacción que se logra al conseguir las metas propuestas. A continuación, se presentan las necesidades en orden:

Figura 1

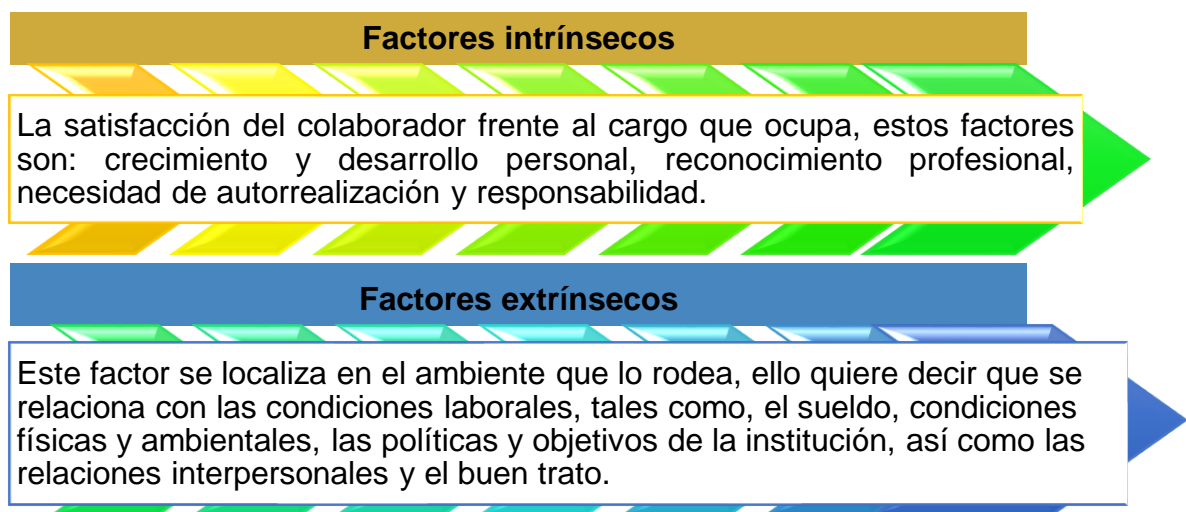
El orden de las necesidades básicas y complejas según Maslow (1943)



Por otro lado, Herzberg (1959, como se citó en Alles, 2017) propone la teoría Bifactorial en el campo laboral y hace hincapié a elementos tanto intrínsecos que son los que provienen de la persona y en que el sujeto es partícipe único de su forma en que se motiva, así como, factores extrínsecos que va a depender de situaciones externas para que el sujeto se motive, el cual, interfiere en su comportamiento y alcance la satisfacción deseada.

Figura 2

Teoría Bifactorial de Herzberg (1959): Factores intrínsecos y factores extrínsecos.

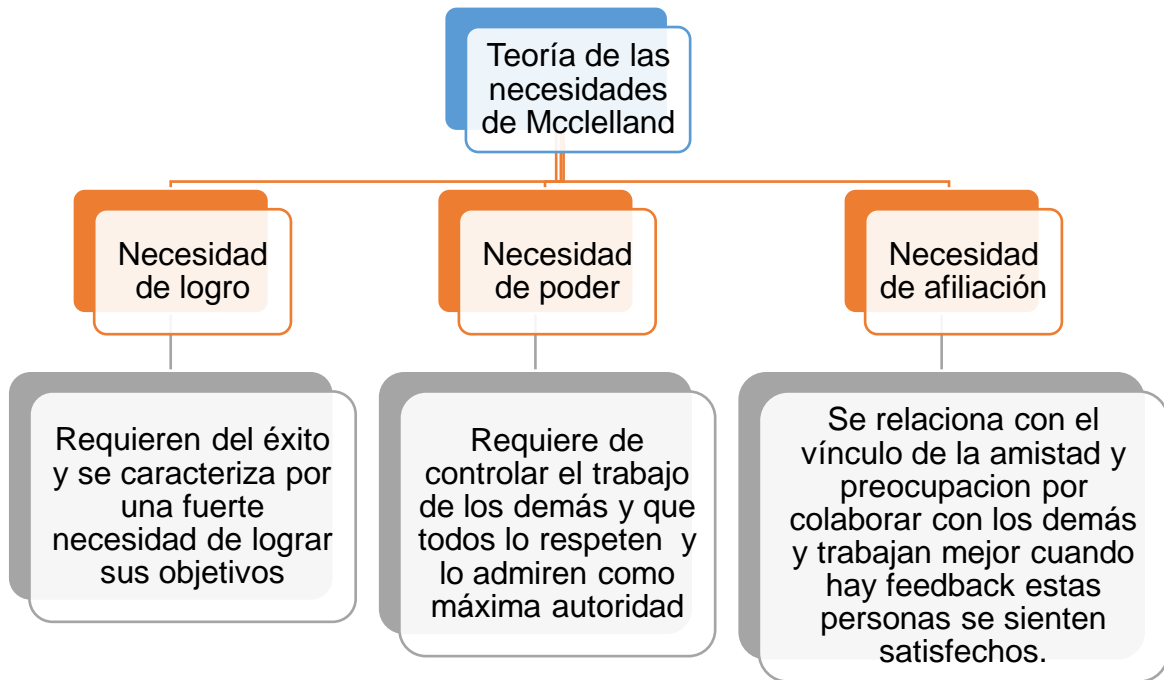


Nota: elaboración propia.

Por otra parte, McClelland (1961, como se citó en Alles, 2017) sostiene que la satisfacción se encontraba en la búsqueda de tres necesidades que el ser humano debe satisfacer, el autor los denominó como necesidad de logro, necesidad de poder y necesidad de afiliación, es importante que las personas cumplan cada una de ellas para estar satisfechos y si no lo logran estos están insatisfechos.

Figura 3

Mapa conceptual de las teorías de las necesidades de McClelland (1961).

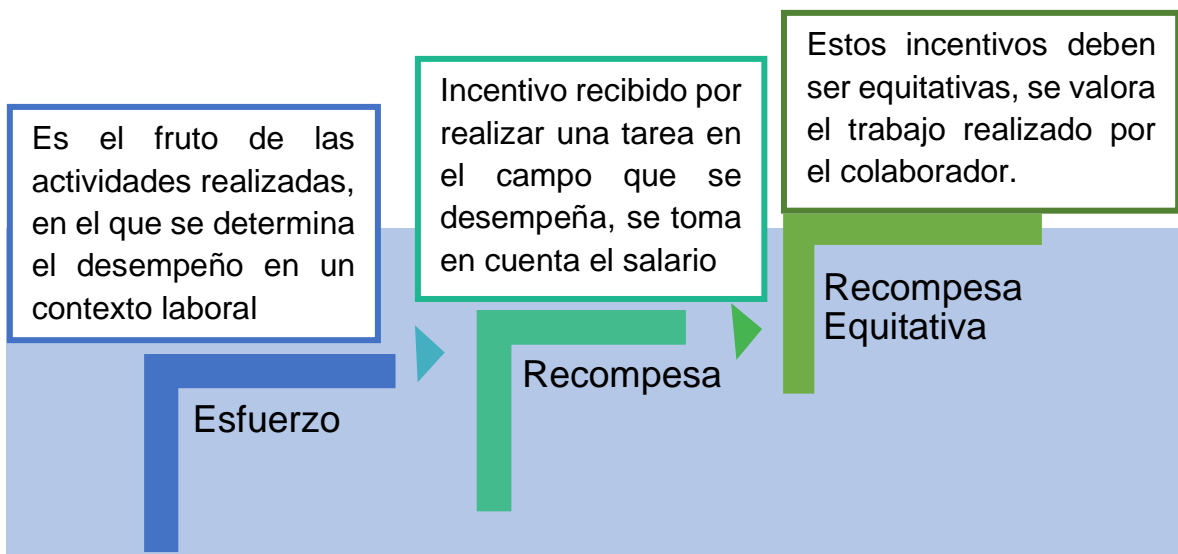


Por el contrario, los autores Lawler y Porter proponen la teoría del esfuerzo, recompensa e incentivo equitativo, en la que sostienen que el esfuerzo se refiere a aquel impulso que motiva al sujeto, así mismo, mencionan que esta acción no ocasiona mayor esfuerzo. (1967, como se citó en Littlewood y Uribe)

Estos autores mencionan que la satisfacción del colaborador se basa en la valoración y a la proporción de la retribución que es adquirida por el esfuerzo del trabajo, así mismo, el trabajador considerara si estas recompensas son equitativas en función al cargo que desempeña (Lawler y Porter, 1967).

Figura 4

Explicación de la teoría de Lawler y Porter sobre la satisfacción laboral (1967).

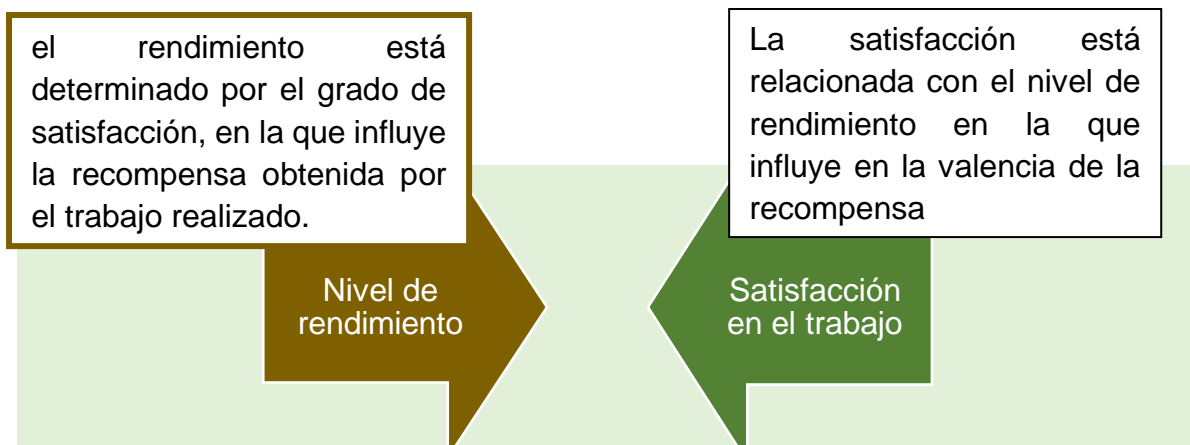


Un año después, Lawler y Porter evaluaron la teoría que plantearon inicialmente, en la que mencionan que la satisfacción guarda relación con los factores de la recompensa, viéndose afectada la valencia de dichos determinantes, por otro lado, el esfuerzo se precisa con otras variaciones y a su vez con el nivel de rendimiento (1968)

Con relación a esta teoría, la satisfacción está ligado con la recompensa que es percibida por el trabajador y que, a su vez, dependen del esfuerzo que haya lograr, según Palomo (2007) “La satisfacción es la que depende del nivel de rendimiento y no al revés”

Figura 5

Modelo revisado por Lawler y Porter (1968): introducción a dos propuestas esenciales.



Por último, Alderfer (1969, como se citó en Torres, 2014) concuerda con Maslow que las necesidades deben ser satisfechas en orden inferior para lograr satisfacer las necesidades de orden superior, es así, que el autor reduce las necesidades de Maslow clasificando en tres grupos importantes: Necesidad de existencia, de relación y de crecimiento. Por consiguiente: en el siguiente cuadro se describen cada uno de los grupos según el orden de cumplimiento:

Figura 6

Explicación breve de la teoría de las necesidades de Alderfer (1969).

Grupo 1: La necesidad de existencia

- En este grupo se clasifica como los factores de supervivencia que necesita el ser humano como en las que Maslow las denomina fisiológicas y de seguridad

Grupo 2: Necesidades de relación

- La necesidad del ser humano de tener vínculos de amistades importantes, así como el deseo de colaboración con su entorno y que estas le generen satisfacción.

Grupo 3: Necesidad de crecimiento

- Da hincapié al desarrollo personal, laboral en la que Maslow la denomina autorrealización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

En la presente investigación se utilizó el enfoque cualitativo, según Hernandez, Fernandez y Baptista (2017, p. 118) pretende utilizar la recolección de datos, sin emplear la medición numéricas, para descubrir el problema de la investigación y se pueda probar o no la hipótesis, en el proceso de interpretar.

Así mismo, se utilizó el tipo de investigación aplicada. Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2017, p. 95) La investigación aplicada busca resolver los problemas basándose en hechos científicos, así como, emplear los conocimientos ya existentes para, obtener nuevos conocimientos.

El diseño de investigación que se ha utilizado en este estudio es el diseño bibliográfico, en la que se pretende hallar, consultar y seleccionar fuentes científicas del problema que se pretende estudiar, el cual se utilizará como primer eslabón en la investigación. (Hernandez y Baptista, 2017, p. 120)

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística

Tabla 1: Construcción de las categorías y subcategorías apriorísticas.

Interrogante central	Objetivo general	Objetivo específico	Entrevistados	Pregunta de la entrevista	Categorías apriorísticas	Subcategoría apriorística
¿Cuáles son las investigaciones desarrolladas sobre satisfacción laboral en empresas peruanas, 2015 - 2019?	Describir las investigaciones desarrolladas sobre satisfacción laboral en empresas peruanas, 2015 – 2019.	Realizar un análisis mediante una entrevista semi estructurada a dos expertos con conocimientos en tema	Entrevistado 1	¿Considera usted, que la percepción o creencia de los colaboradores acerca del trabajo que realizan en las empresas puede o no generar satisfacción? Fundamente su respuesta	Locus de control	A nivel psicológico
						A nivel de administración
						A nivel personal
				Según su punto de vista, ¿Cree usted, que el marketing interno genera satisfacción en los	Marketing interno	Sueldo justo
						Capacitaciones según el cargo y puestos anuales
						Vacaciones programadas
						Reconocimientos reales y no por protocolo

				colaboradores de las empresas peruanas? Fundamente su respuesta		Sinergia, empatía y feedback
						Ambiente adecuado.
			Entrevistado 2	¿Considera usted, que la percepción o creencia de los colaboradores acerca del trabajo que realizan en las empresas puede o no generar satisfacción? Fundamente su respuesta	Locus de control	Satisfacción laboral
						Compromiso con el trabajo
					Marketing interno.	Compromiso organizacional
				Según su punto de vista, ¿Cree usted, que el marketing interno genera satisfacción en los colaboradores de las		Necesidades del empleado
						Expectativas del empleado

				empresas peruanas? Fundamente su respuesta		
--	--	--	--	---	--	--

Nota: En la tabla 1 se observa el desarrollo del planteamiento del problema en la que se establece las categorías y subcategorías apriorísticas en base a la entrevista realizada.

Tabla 2: Definición conceptual de las categorías, subcategorías del Locus de control y del Marketing interno.

Entrevistados	Categorías apriorísticas	Definición conceptual	Subcategorías apriorísticas	Definición conceptual
Entrevistado 1	Locus de control	El individuo percibe que los eventos positivos o negativos como efecto de sus propias acciones y que están bajo su control personal; así, estas personas valoran positivamente el esfuerzo.	La percepción frente al trabajo a nivel psicológico	el trabajador cree haber cumplido su deber. Eso hace que siga adelante. Es su motivación de supervivencia laboral, en este caso es el trabajador quien mide su nivel de percepción frente al trabajo, respondiendo si se siente o no satisfecho con su labor.
			La percepción frente al trabajo a nivel de administración	Quien mide el grado de percepción en el trabajo es el jefe o encargado del área de trabajo, en la que toman en cuenta 3 aspectos: calidad, eficiencia y eficacia en el trabajo.

			La percepción frente al trabajo a nivel personal	Los colaboradores valoran positivamente sus trabajos o lo realizado en el día, sin importar cuan profunda haya sido este esfuerzo, lo que les compete es haber cumplido satisfactoriamente su labor.
	Marketing interno	El marketing significa "hacer feliz al cliente", entonces, el cliente interno en la organización son los empleados. Quiere decir "hacer feliz a los empleados".	Sueldo justo	Los sueldos deben ser acordes a la labor que desempeñan, de esta forma sentirán que su trabajo es valorado por la institución.
			Capacitaciones según el cargo y puestos anuales	Capacitar al colaborador tomando en cuenta el cargo y el puesto que ocupan para brindar un óptimo resultado.
			Vacaciones programadas	Respetar las vacaciones programadas estas deben ser pagadas, la organización debe hacer sentir al su trabajador que se merece las vacaciones por el esfuerzo que realizó en su trabajo y no por cumplir las normas establecidas.
			Reconocimientos reales y no por protocolo	Los jefes deben agradecer a sus trabajadores por la labor diaria que realizan y al esfuerzo que realizan día a día y se sientan satisfechos. Así mismo, evitar hacerlo mediante reglas, esto hará que el colaborador sienta que se le reconoce solo por compromiso y no por su esfuerzo.
			Sinergia, empatía y feedback	Debe existir una relación adecuada entre el trabajador y el jefe, así mismo, valorar cada esfuerzo del trabajo que realiza el trabajador, debe existir una devolución o respuesta entre jefe y trabajador para mejorar algunos indicadores.

			Ambiente adecuado.	Estos ambientes de trabajo deben generar bienestar en el trabajador tomando en cuenta aspectos como el color del espacio que ocupan, que exista ventilación, así también, esté adecuadamente amoblado y sobre todo el trato que deben recibir los colaboradores.
Entrevistado 2	Locus de control	La percepción o creencia de los colaboradores que tienen acerca de la labor que desempeñan influye de forma determinante en la satisfacción laboral.	Satisfacción laboral	La satisfacción en el trabajo forma parte de la actitud general de un individuo hacia su empleo. También se relaciona con los resultados alcanzados a nivel de su productividad.
			Compromiso con el trabajo	El trabajador se ve en la responsabilidad de cumplir con su labor de manera adecuada, la cual dependerá de la motivación que la organización le brinde para que tenga un adecuado rendimiento.
			Compromiso organizacional	Los empleados se identifican con la institución cuando esta les brinda las posibilidades de desarrollarse de manera personal y profesional.
Marketing interno	El concepto de marketing interno gira alrededor de la gestión del cliente interno, o empleado, y la búsqueda de su motivación por medio de diversas técnicas de gestión para así obtener una mayor satisfacción del cliente externo y	Necesidades del trabajador	Las necesidades se convierten en motivación cuando estas son cubiertas por la organización, de esta forma, se sentirá satisfecho.	
		Expectativas del trabajador	La empresa le brinda la posibilidad de crecer en el campo profesional y laboral.	

		consecuentemente lograr un mayor rendimiento.		
--	--	---	--	--

Nota: En la tabla 2, se observa la definición de las categorías y subcategorías en base a la entrevista realizada.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio que se ha tomado en cuenta en esta investigación es la biblioteca virtual de la Universidad César Vallejo, donde se encontraron repositorios de distintas Universidades del Perú y revistas virtuales para utilizar como medio de búsqueda de información.

Por último, se utilizó un contexto virtual en la que se empleó el correo electrónico para enviar la entrevista a los dos expertos, utilizando esta herramienta como medio de comunicación para realizar la entrevista semiestructurada a los expertos.

3.4. Participantes

Para esta investigación, se recopiló documentos científicos con grados debidamente aprobados, los cuales, están publicados en repositorios de universidades, revistas científicas a nivel nacional, dado que, el contexto se centra en las empresas peruanas.

Los participantes seleccionados fueron 20 documentos científicos publicados entre el año 2015 – 2019, la búsqueda se realizó en la base de datos de la Revista Redalyc y en la base de datos de repositorios de universidades ubicados en la biblioteca digital de la Universidad César Vallejo, en las que se encontraron repositorios de las instituciones como la Universidad César Vallejo, Universidad Alas Peruanas, Universidad San Martín de Porres, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad Privada del Norte, Universidad Peruana de los Andes, Universidad Nacional de Piura, Universidad Ricardo Palma, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Universidad Católica de Santa María, Universidad Nacional de Huancavelica, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Universidad Nacional del Altiplano.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el autor Rodríguez (2008) las técnicas son un método que se emplea para recopilar información, menciona que estas pueden ser: La observación, los cuestionarios, las entrevistas o las encuestas.

En la presente investigación se utilizará las fichas bibliográficas para ordenar la documentación, así mismo, se empleará una entrevista semiestructurada a dos expertos para realizar el análisis.

Por otro lado, el instrumento es el medio que emplea el investigador para documentar datos sobre la variable que se pretende estudiar. Según Hernández (2014) menciona que el instrumento “Es Aquel recurso que provee el investigador para registrar datos sobre las variables a estudiar” (p.19).

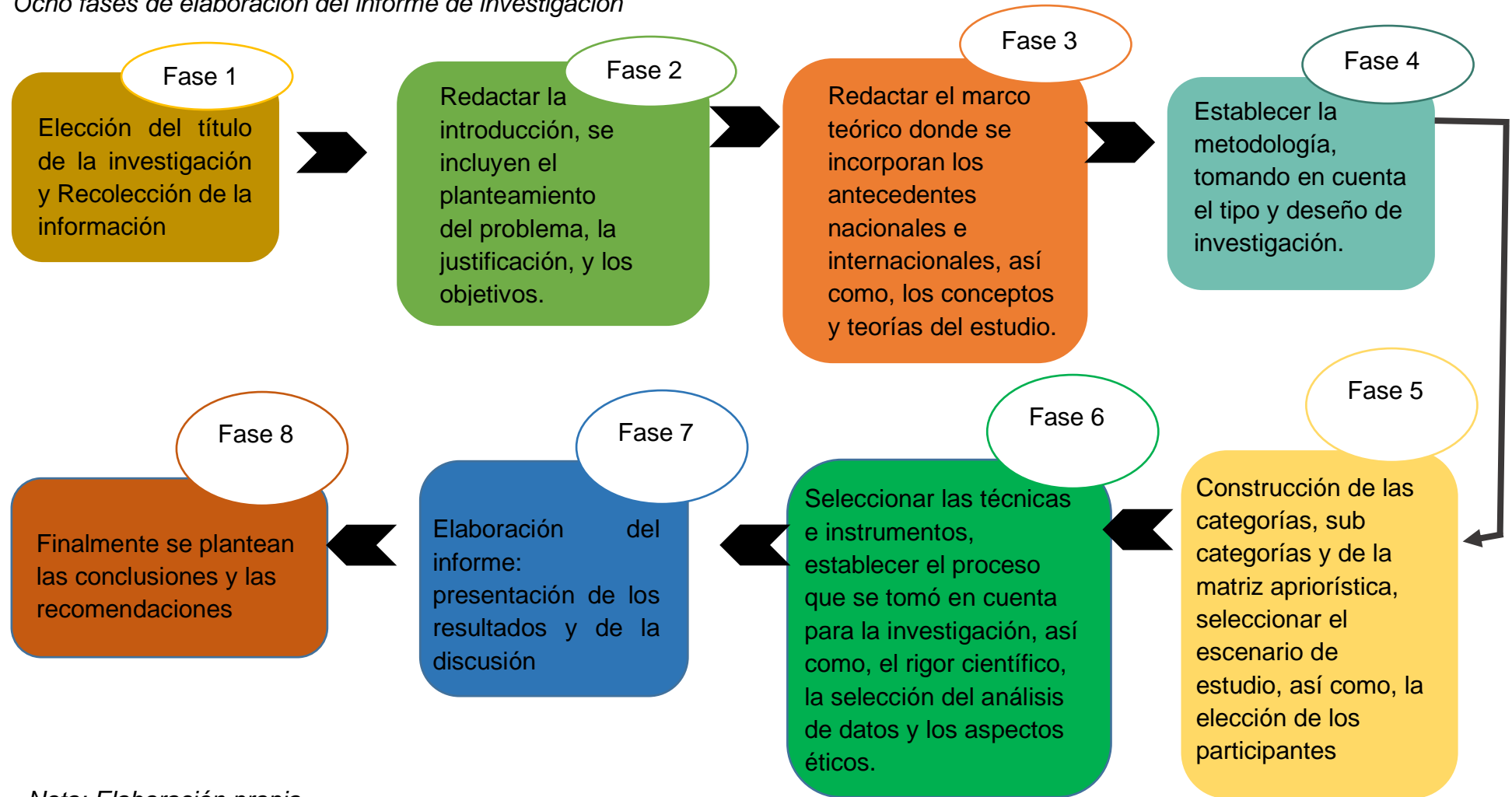
La entrevista es una técnica donde se recaba información para una investigación, de manera particular, mediante la interacción colectiva. Según Sabino (1992) indica que “la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación”

El mismo autor señala que la entrevista semiestructurada es un instrumento de recolección de información donde existe la posibilidad de sentir libertad para formular preguntas y que las respuestas del entrevistado no sean teóricos, sino, basadas en experiencia profesional o personal (Sabino, 1992).

3.6. Procedimiento.

figura 7

Ocho fases de elaboración del informe de investigación

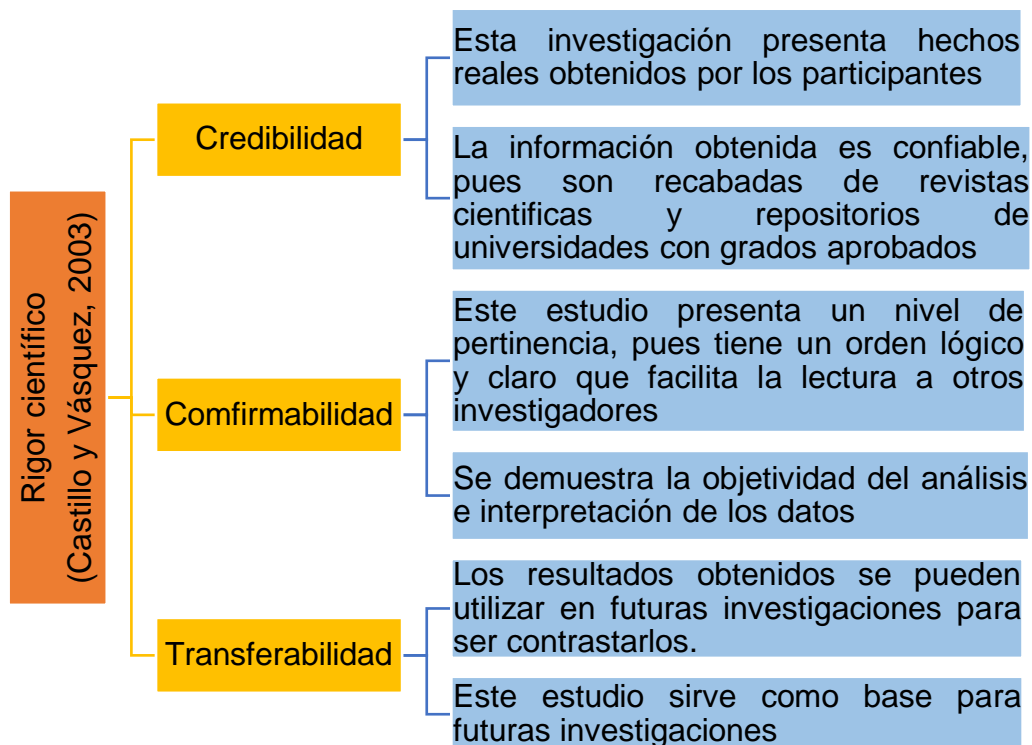


Nota: Elaboración propia.

3.7. Rigor científico

Figura 8

Tres criterios importantes del rigor científico de Castillo y Vásquez (2003).



Nota: Elaboración propia

3.8. Métodos de análisis de la información

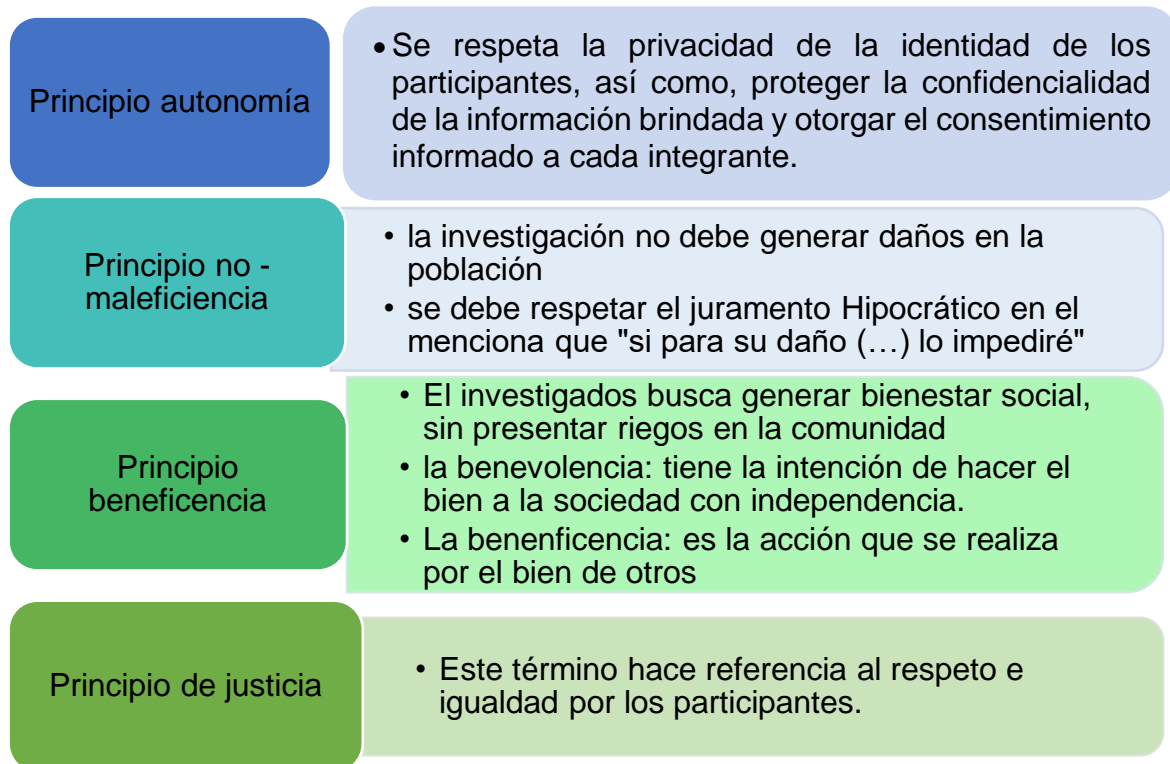
El análisis de la información en el estudio cualitativo tiene como objetivo originar proposiciones empíricas tomando como referencia diversas investigaciones que se genera mediante la inducción, el indagador debe encargarse de crear nuevas conexiones paralelo a las distintas publicaciones científicas que le darán acceso a recalar afirmaciones (Wittrock, 1989).

El presente informe de investigación, se utilizó el método de inducción analítica, este tipo de análisis es un método para recopilar y contrastar información, basándose en hechos que han sido estudiados anteriormente. (Schettini y Cortazo, 2015).

3.9. Aspectos éticos

Figura 9

Explicación breve de los principios éticos en una investigación según Beauchamp y Childress (1979)



Nota: Elaboración propia.

A nivel nacional, el código de ética del psicólogo peruano menciona que la investigación que el psicólogo debe asumirse con responsabilidad cumpliendo todas las normas éticas, así como también, tiene como compromiso hallar un consejo ético, salvaguardando los derechos de los que estén participando en dicha investigación (Colegio de Psicólogos del Perú, 2018).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 3

Descripción y conclusiones de los documentos hallados sobre la satisfacción laboral en empresas peruanas, 2015 – 2019.

Autor(es)	Año	Título	Objetivo	Tipo de estudio	Población y muestra	Instrumento	Conclusiones
Alarcón, Hurtado, Martínez y Mendigure	2015	Satisfacción laboral en el sector hotelero en la Ciudad del Cuzco	Determinar el nivel de satisfacción laboral y los factores que influyen en los trabajadores de los hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas de la Ciudad del Cuzco.	No experimental, descriptivo – correlacional,	Está conformada por 54 trabajadores de los hoteles de las categorías de tres, cuatro y cinco estrellas de la ciudad del Cusco y la muestra está conformado 32 trabajadores, divididos en 3 categorías: 22 de hoteles de tres estrellas, 5 trabajadores de hotel de 4 estrellas y 5 trabajadores de hotel cinco estrellas	Se utilizó como instrumento el cuestionario Escala de Opiniones SL-SPC, elaborado por Sonia Palma (2005)	La satisfacción laboral de los colaboradores de las 3 categorías de los hoteles se ven determinadas por 4 factores: el factor de la tarea se encuentra en un nivel satisfecho en las tres categorías hoteleras, los colaboradores afirman que su labor es valiosa para la empresa. Por otra parte, las condiciones de trabajo se encuentran en un nivel promedio en los hoteles de tres y cuatro estrellas, en el caso del hotel de cinco estrellas se encuentra satisfecho. En cuanto al reconocimiento personal y social, se encuentra en un nivel promedio, lo que indicaría que sus metas no

							son adecuadamente reconocidos por la institución, El beneficio económico se encuentra en un nivel promedio en el hotel de tres estrellas lo que genera malestar en los colaboradores afirmando que no se les reconoce los beneficios, mientras los hoteles de cuatro y cinco estrellas están ubicados en un nivel satisfecho. Por último, la satisfacción laboral se ve determinado por los factores de tarea, condiciones de trabajo y el reconocimiento personal y social, así como, el beneficio económico.
Pérez Tenazoa y Rivera Cardozo	2015	Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía	Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de	No experimental, descriptivo – correlacional	La población está conformada por 148 trabajadores de la Sede Central y de la Gerencia Regional Pucallpa del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana y la muestra fue de 107 trabajadores.	Escala de clima laboral CL-SPC (Palma, 1999) Escala de satisfacción laboral (Price, 1997)	En este estudio se evidencio que el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores presenta un nivel moderado, así mismo, en el aspecto de Involucramiento Laboral, los trabajadores se sienten comprometidos con su trabajo; en cuanto a la supervisión, los resultados que obtienen los

		peruana, periodo 2013	Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013				colaboradores están adecuados al plan estratégico de la institución; en el caso de la comunicación, se identifica que es fluida, con rapidez y con claridad entre trabajador y jefe; por otra parte, las condiciones laborales son favorables para el trabajador; en el caso de la autorrealización, la organización permite el desarrollo personal y profesional de los trabajadores siendo esta favorable. Por lo tanto, el clima organizacional influirá significativamente en la satisfacción de los colaboradores.
Reyes Ortiz, Alejandro	2016	Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el	Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la	No experimental, correlacional	La población está constituida por 63 trabajadores y la muestra por 30 colaboradores	Cuestionario de condiciones laborales Cuestionario de satisfacción laboral (Reyes, 2016)	Al realizar el análisis de este estudio, nos percatamos que existe una relación positiva entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, así como, el 80% de la satisfacción laboral de los trabajadores se ven influenciados por las condiciones laborales. Por otra parte, el nivel de las

		desarrollo y vida sin drogas – oficina zonal Tarapoto, año 2016	Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas - Oficina Zonal de Tarapoto, año 2016.				condiciones laborales, un 22% mencionan que son buenas, un 36% indicaron que son moderadas, 22%, así mismo, se observa que el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en un 17% está insatisfecho, un 37% son neutrales y un 28% indican estar satisfechos. Por último, las condiciones laborales determinaran la satisfacción de los colaboradores.
Toribio Gavidia, Claudia Maribel	2016	Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad Distrital del Perú - 2015	Determinar en qué medida la motivación influye en la satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad Distrital del Perú - 2015.	Correlacional – no experimental	60 trabajadores del área administrativa de una Municipalidad Distrital del Perú - 2015 y la muestra 100% de los integrantes de la población	Escala de Motivación – Mlpa (logro, Poder y Afiliación) de Steers y Braunstein	Este estudio, se ve reflejado que la motivación de afiliación y logro se encuentra en un nivel moderado. Por otro lado, el nivel de la satisfacción laboral en general es regular en un 41.7%. por lo tanto, la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores.
Aguilar Vásquez, Ethel Pamela	2017	Locus de control y satisfacción laboral en	Determinar la relación entre el Locus de	Correlacional – no	La población está conformada por los trabajadores clasificados	La Escala de Locus de Control I-E. La Escala	En este estudio se identificó que no existe relación entre Locus de control y la satisfacción laboral en los

		empresas de servicios	Control y la Satisfacción laboral en trabajadores del sector servicios de Arequipa.	experimental	de acuerdo a su actividad o giro en empresas de servicio (terciarias), privadas y públicas que laboran en planillas y del sector urbano y la muestra fue de 384 trabajadores de 30 empresas.	de Rotter (1975) Test Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. La Escala de Palma (2005) SL-SPC	colaboradores, así mismo, en los colaboradores predomina el locus de control interno, en cuanto al nivel de satisfacción laboral en general, se encuentra en un nivel promedio, tanto en los factores de tarea, beneficio económico y las condiciones de trabajo, en cuanto al reconocimiento personal y social, los colaboradores se sienten insatisfechos. Por tanto, los indicadores de la satisfacción laboral influyen en los colaboradores y el locus control no determina la satisfacción de los trabajadores.
Deza Matías, Alberto Hugo	2017	Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los Piscicultores de la comunidad de Pacococha	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de	Básica descriptivo - correlacional	La población está conformada por 20 piscicultores de 3 unidades productoras y la muestra es la totalidad de la población.	Cuestionario de encuesta satisfacción laboral y cuestionario encuesta de productividad (Deza, 2017)	En esta investigación se evidencia que existe una relación de intensidad moderada entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores, así mismo, existe relación de intensidad media entre la satisfacción laboral y la eficiencia, por otro lado, la relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia es de

		Castrovirrey na, Huancavelic a	Pacococha - Castrovirrey na, Huancavelic a.				intensidad media, en el caso de la relación directa entre la satisfacción laboral y la efectividad es de intensidad media. Dicho todo esto, la satisfacción laboral se ve determinado por la productividad de los piscicultores.
Rosas Olivera, Ada Orlinda	2017	Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, Lima, 2016	determinar la relación que existe entre el nivel de motivación y satisfacción laboral que presentaban los trabajadores administrati vos en esa entidad estatal	Básica – correla cional No experi mental	La población de estudio estuvo constituida por 267 trabajadores y la muestra estuvo constituida por 158 trabajadores seleccionados a través de un muestreo aleatorio simple.	Cuestionari o para medir la Motivación, Adaptado de Dante Castro (2014) Escala para medir la Satisfacción laboral (Palma, 2006)	En este estudio se ha podido observar que existe una relación directa entre la motivación y la satisfacción laboral, así mismo, se evidenció que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y los factores de reconocimiento, logro, factor de progreso, de crecimiento, así como, de responsabilidad y del reto profesional. Por tanto, es la motivación la que determina la satisfacción de los colaboradores.
Vizcarra Chuchon, Lourdes Sandra	2017	Autonomía y Satisfacción laboral en el talento	Determinar la relación entre autonomía y satisfacción	Explica tivo – descrip tivo, correla	30 colaboradores del talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C	Escala para medir la Satisfacción laboral	En esta investigación se ha podido evidenciar que existe una relación directa entre la autonomía y la satisfacción laboral, así también, existe

		humano de la empresa Teleatento del Perú S.AC, Lima, 2017.	laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017	cional No experi- mental		(Palma, 2006) Cuestionari o de Autonomía en el trabajo (Vizcarra, 2017)	una relación directa entre la autonomía y las dimensiones de la satisfacción laboral así mismo, la autonomía presenta un nivel bajo en el talento humano, consideran que no cuentan con independencia para tener un adecuado desempeño en el trabajo, en cuanto al nivel de satisfacción presentan un nivel bajo pues indican que no son valorados por la actividad que realizan. Por último, la satisfacción laboral se determina por la autonomía colaboradores, así mismo, los niveles de satisfacción no son los adecuados para tener un buen rendimiento en el trabajo.
Apaza Miranda, Marleny	2018	Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la empresa	Determinar qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de	descrip- tivo- correla- cional	La población estuvo constituida por 181 servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015 y la muestra es de 124 servidores	cuestionario de percepción del clima organizacional y cuestionario de satisfacción laboral	Este estudio se pudo evidenciar que existe una relación positiva entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral, así mismo, existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y las dimensiones de realización personal,

		municipal de saneamiento o básico de Puno, S.A. Perú, 2018	los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento o Básico de Puno S.A. Perú, 2015.				involucramiento laboral, supervivencia, comunicación y de las condiciones laborales. Finalmente, se evidencia que la satisfacción laboral se ve determinado por la percepción del clima organizacional.
Dionicio Ponciano, Ana Pinina	2018	Marketing interno y satisfacción laboral en los enfermeros del hospital María Auxiliadora, Lima 2017	Determinar la relación entre el marketing interno y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los enfermeros del hospital maría auxiliadora 2017	Básica – descriptivo Correlacional	394 enfermeras(os) asistenciales que laboran el hospital María Auxiliadora, año 2017 y la muestra estuvo conformada por 194 Enfermeras	Cuestionario de marketing interno en los enfermeros del hospital María Auxiliadora (Dionicio, 2017) Cuestionario de satisfacción laboral en los Enfermeros del hospital María Auxiliadora	Al realizar el análisis de esta investigación se pudo concluir que la relación es moderada y directa entre el marketing interno y la satisfacción laboral, así mismo, existe una relación directa y moderada entre el desarrollo del marketing interno y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral, por otra parte, existe una relación moderada y directa entre el desarrollo del marketing interno y los factores extrínsecos. Por lo tanto, la satisfacción del colaborador se determina por el marketing interno.

						(Dionicio, 2017)	
Castro Fuentes, Paola	2018	Condiciones de trabajo disergonómicas y su relación con la satisfacción laboral del personal de dos establecimientos de salud nivel I-4 en la ciudad de Tacna	Determinar si existe relación entre el nivel de condiciones de trabajo disergonómicas y el nivel de satisfacción laboral del personal de dos establecimientos de salud Nivel I-4 en la ciudad Tacna.	No experimental - Correlacional	Personal que labora en dos establecimientos de salud Nivel I-4 y que hacen un total de 220 unidades de análisis y la muestra estuvo conformado por 94 personal ente los dos establecimientos de salud.	Cuestionario de riesgos ergonómicos DUE	En este estudio se evidencia que las condiciones laborales disergonómicas se asocian con la satisfacción laboral del personal, así mismo, las condiciones de trabajo se asocian con la satisfacción laboral, en el caso de las condiciones ambientales como renovación periódica de aire, ruido y ambiente térmico no se asocian a la satisfacción laboral, por otro lado, las condiciones de la carga física del puesto y ergonomía no se encuentra relación con la satisfacción del personal. En relación a las condiciones de salud laboral si se asocia a la satisfacción laboral. Por lo tanto, la satisfacción laboral se ve determinado por las condiciones laborales disergonómica.
Granda Salcedo, Alfonso Israel	2018	Un programa de trabajo en equipo y	Evaluar los efectos de un Programa	Correlacional – no	La población estuvo conformada por 16 trabajadores de las áreas de	Escala de Clima Laboral CL-SPC	Este estudio se evidencia que no existe relación entre el trabajo en equipo, el clima y la satisfacción laboral, así

		sus efectos en el clima y satisfacción laboral de un Mype	de Trabajo en Equipo en el Clima y Satisfacción Laboral de los trabajadores de una Mype.	experimental	operaciones y administrativas de la empresa "X", de ambos sexos y con edades entre 21 y 57 años.	(Palma, 2004) Escala de Satisfacción Laboral (Palma, 2005)	mismo, no existe relación entre la satisfacción laboral y clima organizacional según sexo, edad, estado civil, carga familiar, grado de instrucción, tiempo de servicio y según área de trabajo. Por lo tanto, la satisfacción no se determina por el trabajo en equipo y por el clima en la organización.
Faya, Venturo, Herrera y Hernández	2018	Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una Universidad Peruana	determinar la relación que existe entre la autonomía del trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una universidad peruana.	Correlacional – descriptiv, no experimental	179 trabajadores administrativos de una universidad peruana y la muestra de 122 trabajadores	Cuestionario de Autonomía del trabajo y satisfacción laboral por género (Faya, Venturo, Herrera y Hernández. 2018)	En esta investigación se evidencia una relación positiva entre la autonomía en el trabajo y la satisfacción laboral, así mismo, existe una relación directa entre el método de trabajo con la satisfacción laboral, por otro lado, existe una relación directa entre los horarios de trabajo y la satisfacción en el colaborador. Por último, la satisfacción laboral se determina por la autonomía del colaborador.
Sánchez Martincich,	2018	Relación entre la satisfacción	Identificar de qué manera se	Correlacional – no	La población estuvo conformada por 167 tripulantes y la		En este estudio se evidenció que no existe relación entre la satisfacción laboral y el

Francisco Fernando		laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C. año 2015	relaciona la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur. -2015.	experimental	muestra por 122 tripulantes		tiempo de permanencia de los tripulantes de la empresa, así mismo, no existe relación de los factores intrínsecos y extrínsecos con el tiempo de permanencia de los colaboradores. El nivel de satisfacción laboral es adecuado. Por último, la satisfacción laboral no está determinado por el tiempo permanencia de los colaboradores, sin embargo, el nivel de la satisfacción es el adecuado.
Toro, Meza, Aspejo, Roque y Novoa	2018	Satisfacción laboral del médico egresado de una universidad peruana: estudio preliminar	Conocer el nivel de satisfacción laboral en médicos egresados de tres universidades peruanas	causal comparativa	La población y muestra estuvo conformado por 51 médicos egresados de tres universidades peruanas	ESG: Escala de Satisfacción Laboral, Warr-Cook-Wall (1979) y Pérez-Fidalgo (1995).	En este estudio evidenciamos que el nivel de satisfacción de los colaboradores es aceptable, sin embargo, existen algunas carencias que deben mejorar como mejorar el ambiente, los incentivos, las condiciones de trabajo y la gestión del personal. Por último, los colaboradores se sienten satisfechos con su trabajo, aunque existen algunas deficiencias que mejorar.

Calle Imán, Sara Ruth	2019	Análisis de la satisfacción laboral en NEI Services EIRL	Determinar las características de la satisfacción laboral en Nei services EIRL	Descriptivo – aplicada	La población y muestras estuvo conformado por 40 trabajadores de Nei services EIRL	Cuestionario sobre satisfacción laboral Fichas de trabajo sobre documentos de la empresa	En este estudio se observó que la característica de la percepción general de la satisfacción laboral resulto favorables para los colaboradores, así mismo, se determinó las características de la satisfacción como reconocimiento, área y ambiente de trabajo, formación e información en el trabajo, en la que indican sentirse satisfechos. Por lo tanto, las características de la satisfacción se verán reflejados en las actividades que el colaborador desempeña.
Rubio Suero, Angie Susan	2019	La satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad del personal administrativo de la Corte Superior de	Determinar cómo la satisfacción laboral influye en el nivel de productividad del personal administrativo de la Corte Superior de	Aplicada – descriptiva No experimental	598 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur y la muestra por 64 trabajadores.	Cuestionario de la satisfacción laboral y de la productividad del personal administrativo	En este estudio, se observó que existe un nivel promedio de satisfacción de los colaboradores, así mismo, existe un nivel un medio en la variable de productividad, pues existen algunas carencias como las condiciones de trabajo no son los adecuados. Por lo tanto, la productividad determinara el grado de satisfacción de los colaboradores.

		justicia de Lima Sur	Justicia de Lima Sur.				
Reaño Cruz, Rosario Violeta	2019	Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2018	Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2018	Correlacional – No experimental	178 trabajadores administrativos nombrados bajo el régimen D.L. 276 y la muestra estuvo conformado por 172 colaboradores	Escala de condiciones laborales Escala de satisfacción laboral (Palma, 1999)	En esta investigación se pudo evidenciar la relación positiva entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, así mismo, el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores es regular. Se percibe que la satisfacción laboral se define por las condiciones laborales.
Quipe Flores y Paucar Sullca	2019	Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una	Evaluar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de	Explicativo secuencial de enfoque mixto	La población de estudio consistió en 256 docentes y 114 docentes elegidos mediante el muestreo intencional	Escala de satisfacción laboral (Al-Rubaish, 2011) y Escala de compromiso organizacio	En esta investigación se evidencia que existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así mismo, el nivel de reconocimiento es favorable, en el caso de la remuneración el nivel no es

		universidad pública de Perú	docentes de una universidad pública en el Perú			nal (Meyer & Allen, 1997).	adecuado, por otro lado, el nivel de satisfacción general no es óptimos. Por lo tanto, la satisfacción se ve determinado por el compromiso de los colaboradores.
Ibarra Estupiñan, Lisseth Mariela	2019	Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los empleados de la empresa de transportes San Martín de Porres de la Ciudad de Huacho, año 2018	Determinar de qué manera la satisfacción laboral de los empleados influye en su compromiso organizacional en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018.	Explicativa, t–descriptiva No experimental	La población está constituida por 124 empleados que laboran en la institución y la muestra es la totalidad de la población	Escala de satisfacción laboral (Palma, 1999)	En esta investigación se observó que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso de los colaboradores, así como, entre el compromiso afectivo, así mismo, existe un nivel de satisfacción excelente entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo y compromiso continuo. Por lo tanto, la satisfacción laboral se ve determinado por el nivel de compromiso de los trabajadores.

Nota: En la tabla 3 se observa los datos importantes que se tomaron en cuenta como los autores, año de publicación, así como, el título, el objetivo, tipo de estudio, la población y muestra, el instrumento empleado y las conclusiones, para tener una visión amplia sobre las investigaciones halladas de la satisfacción laboral en las empresas peruanas en el periodo 2015 – 2019.

A continuación, se presenta la discusión de la investigación en la cual se evidenciarán los hallazgos más relevantes.

En la presente revisión documental, fue realizado mediante un enfoque cualitativo, en cuanto a los participantes, se tomaron en cuenta a dos expertos en el área de la psicología organizacional, asimismo, se utilizaron 20 estudios realizados sobre satisfacción laboral en empresas peruanas en el año 2015 – 2019, se empleó el método de análisis de información de inducción analítica, dichos estudios fueron organizados en fichas bibliográficas, mediante los resultados y la entrevista semiestructurada, se realizó el análisis para el desarrollo de las categorías y subcategorías.

Como resultado del objetivo general, el cual es describir las investigaciones desarrolladas sobre satisfacción laboral en empresas peruanas 2015 – 2019, se contrastó con el estudio realizado por Almeyda, Ipanaque, Paredes y Pongo (2016) en la que tiene como objetivos identificar cuáles son los determinantes de la satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas en Lima Metropolitana, quien concluye que los factores intrínsecos predominan en las mujeres ejecutivas pues genera mayor satisfacción, menciona que los factores extrínsecos no son elementos importantes para generar satisfacción, estos resultados coinciden con Trujillo, De Lourdes y García (2017), Pujol-Cols y Guillermo (2018), con relación a ello, en las investigaciones halladas por algunos autores como Alarcón, Hurtado, Martínez y Mendigue (2015), Pérez, Tenazoa y Rivera (2015), Toribio (2016), Deza (2017), los cuales plantean que el factor intrínseco influye en los trabajadores generando satisfacción, mencionan que el factor extrínseco no es un elemento que predomine la satisfacción del colaborador.

Otras investigaciones sobre la percepción del colaborador frente al trabajo son sustentadas por el autor Fox (2018) quien concluye que los pre - docentes cumplen dos roles importantes, el vínculo con el estudiante, donde siente mayor satisfacción cuando recibe reconocimiento por parte del aprendiz y el vínculo con la institución donde menciona que su trabajo no es valorado, estos resultados coinciden con Méndez (2015) Aguilar (2017) y Apaza (2018), quienes indican que la percepción de los trabajadores frente al trabajo se ven influenciados por los clientes y por la organización.

En lo que respecta al nivel de responsabilidad, esto determinan el grado de la satisfacción del colaborador, en su estudio Romero (2019) planteó como objetivo analizar la satisfacción laboral del servicio parlamentario del Congreso de la República, en la que se concluyó que, los trabajadores no están alineados al nivel de responsabilidad, pese a que se mejoró las condiciones ambientales y laborales, esto genera incomodidad en los colaboradores. Los autores Castro (2018), Granda (2018), Reaño (2019) concluyeron que, si no existe una adecuada mejora en las condiciones ambientales y laborales, esto puede afectar al nivel de responsabilidad de las labores que desempeña el colaborador.

Por otra parte, para realizar la entrevista semiestructurada se tomó en cuenta los resultados en las que se hallaron dos términos que carecen de información, el cual, se empleó para la construcción de las categorías y subcategorías, como primera instancia, el entrevistado 1 menciona que el locus de control, el sujeto percibe los hechos como positivos o negativos de sus propias acciones, y estas, están bajo su control personal y pueden darle un valor positivo a su esfuerzo, dichas percepciones se pueden generar de tres maneras en las que se tomaron en cuenta para las subcategorías: A nivel psicológico, donde el trabajador piensa que ha cumplido correctamente sus labores y ello lo motiva para seguir adelante, en este caso es el colaborador quien mide su nivel de satisfacción; asimismo, se da a Nivel de administración, en este caso es el jefe o encargado quien mide el nivel de satisfacción en que toman en cuenta tres aspectos, la calidad, la eficiencia y la eficacia y finalmente, a nivel personal, es aquí donde el colaborador valora positivamente su trabajo, aun así haya requerido de mayor esfuerzo pues su mayor logro es haber cumplido satisfactoriamente su trabajo. por otro lado, el entrevistado 2 menciona que el locus de control se define como la percepción o creencia de los colaboradores que tienen acerca de la labor que desempeñan en la que se ven influenciados de manera determinante en la satisfacción laboral. Estas percepciones van a generar satisfacción en el individuo en la que va a formar parte de la actitud general del trabajador frente a su empleo en la que se relaciona con los resultados alcanzados a nivel de su productividad, asimismo, se va a manifestar un compromiso en el trabajo en la que el sujeto tiene la responsabilidad de asumir su labor de manera adecuada y esta dependerá de la motivación que la institución les brinde para que tengan un adecuado rendimiento; así también, el compromiso

organizacional va a depender del grado en que los colaboradores se identifiquen con la institución y que esta, les brinden la posibilidad de desarrollarse a nivel personal y profesional. Por lo tanto, se evidencia que ambos entrevistados coinciden en su nivel de análisis en cuanto al locus de control y conforme a que se desarrolle de manera adecuada puede generar satisfacción, en las que participan activamente en su desarrollo tanto el colaborador como la organización.

Como segunda instancia, se analiza el termino marketing interno encontrado en los resultados en la que el entrevistado 1 menciona que el marketing interno son los colaboradores en la que se plantean estrategias para hacer feliz al cliente interno, para lograr la satisfacción del colaborador se debe tomar en cuenta aspectos como: Generar un sueldo justo, realizar capacitaciones según al cargo que ocupa, respetar las vacaciones anuales, reconocer el esfuerzo del trabajador, que haya una sinergia, empatía y un feedback para que haya una mejor relación, asimismo, que exista un ambiente adecuado y un buen trato. En cuanto al entrevistado 2, indica que el marketing interno son los empleados y que esta busca la estrategia para generar motivación por medio de diversas técnicas de gestión para obtener mayor satisfacción del cliente interno, la motivación se puede lograr al cumplir las necesidades del trabajador va a depender de la institución que les brinde la posibilidades y las herramientas, así como, tomar en cuenta las expectativas que tiene el trabajador para producir mayor satisfacción en los colaboradores. Se concluye que ambos entrevistados coinciden que para mantener felices a los clientes internos se deben tener en cuenta ciertos aspectos para proporcionar satisfacción en los trabajadores.

Por lo expuesto anteriormente, concluimos que, en la presente revisión documental de las investigaciones desarrolladas sobre satisfacción laboral, se han trabajado adecuadamente los objetivos de esta investigación, los cuales han sido respaldados por autores tanto de los antecedentes como los autores de los resultados, realizando el análisis adecuado en la matriz apriorística para el desarrollo de las categorías y subcategorías, en la que se logró el análisis oportuno en base a la entrevista realizada a los dos expertos en el campo organizacional.

V. CONCLUSIONES

En la presente revisión documental se identificó 20 estudios sobre la satisfacción laboral en las empresas peruanas realizados en el periodo 2015 – 2019, estos documentos fueron organizados en fichas bibliográficas como instrumento de análisis, mediante esta distinción, se hallaron algunos términos poco estudiados, en la que se empleó la entrevista semiestructurada a dos expertos en el área de la psicología organizacional para realizar el análisis de dichas expresiones, el cual, permitió el desarrollo de las categorías y subcategorías para para un mayor entendimiento.

En los resultados se evidenciaron los términos locus de control y el marketing interno los cuales fueron empleados para la entrevista. Según el análisis realizado se plantean dos conclusiones:

Como primera conclusión, el locus de control es la creencia que tiene el sujeto acerca de la actividad que realiza el individuo, esto se puede dar de forma positiva o negativa en la que le da un valor al esfuerzo realizado, donde el colaborador mide su nivel de percepción frente al trabajo, tomando en cuenta que ha cumplido correctamente su labor y ello le genera satisfacción, de otra manera, es la organización quien también mide el grado de satisfacción tomando en cuenta aspectos como la calidad, la eficacia y la eficiencia en el trabajo, finalmente, los trabajadores aprenden a valorar positivamente sus trabajos cuando les ha requerido de mayor sacrificio y esto les genera satisfacción.

Como segunda conclusión, el marketing interno, es la estrategia que emplean las organizaciones para satisfacer a su cliente interno, lo que quiere decir que el cliente interno son los colaboradores dentro de la organización, es hacer felices a los trabajadores para que se sientan satisfechos. Las empresas deben tomar en cuenta algunos aspectos como capacitar a su personal según el puesto que ocupa, brindar un sueldo justo, proporcionar incentivos motivacionales, mantener una comunicación adecuada y propiciar un ambiente adecuado.

Por último, el locus de control y el marketing interno guardan relación con la satisfacción laboral, ya que ambos van a generar felicidad en los colaboradores de las empresas peruanas, logrando retener a su cliente interno dentro de la organización.

VI. RECOMENDACIONES

Después de identificar y organizar las investigaciones desarrolladas sobre satisfacción laboral en empresas peruanas en la que posteriormente se procedió a realizar el análisis adecuado de la entrevista semiestructurada para una mayor comprensión de la información, se registran las siguientes recomendaciones:

En primer lugar, es necesario realizar un estudio con mayor profundidad sobre el locus de control y el marketing interno con relación a la satisfacción laboral para ayudar a la comunidad estudiantil y lectores a incrementar los conocimientos en dicho tema, pues existen escasas investigaciones, lo que no permite un adecuado entendimiento.

En segundo lugar, es de suma importancia realizar estudios de enfoque cualitativo de la satisfacción laboral en nuestro País, para que facilite el acceso a información a los investigadores que desarrollan estudios de esta índole, para ayudar ampliar los conocimientos de los lectores y del indagador.

En tercer lugar, se sugiere a las empresas peruanas establecer estrategias que ayuden a mejorar las condiciones laborales, para mantener satisfechos y felices a los colaboradores, mejorando el rendimiento y desempeño en el trabajo que realizan.

Finalmente, esta investigación servirá como base para el desarrollo de futuros estudios tanto científicos como estudiantil de la rama de la psicología u otras especialidades similares.

REFERENCIAS

- Abuhashesh, M. Al-Dmour, R. y Masa, R. (14 de febrero de 2019). Factors that affect employees job satisfaction and performance to increase customers satisfactions. IBIMA Publishing. https://www.Ressearhgete.net/publication/332471132_Factors_that_affect_Employees_Job_Satisfaction_and_Performance_to_Increase_Customers'_Satisfactions
- Aguilar, E. (2017). Locus de control y satisfacción laboral en empresas de servicio. [tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. https://Alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_ca6992af26be82d877f0b55ad1fec3da
- Alarcón, J. Hurtado, F. Martínez, I. y Mendigure, A. (2015). *Satisfacción laboral en el sector hotelero en la Ciudad del Cusco*. [tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bistream/handle/20.500.12404/14789/ALARCON_HURTADO_SATISFACCION_HOTELERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Almeyda, M. Ipanaque, W. Paredes, M. y Pongo, P. (2016). *Determinantes de la satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas en Lima Metropolitana*. [tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7538>
- Apaza, M. (2018). *Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la empresa Municipal de saneamiento básico de Puno S.A. Perú, 2015. Metropolitana*. [tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8130>
- Arias, M. Giraldo, C. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Revista en investigación y educación en enfermería*, 29(3), 500-5014. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105222406020>
- Carbajal, K. (2019). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico*. [tesis para obtener el título de segunda especialidad, Universidad San Martín de Porres]. <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/5531?locale-attribute=es>

- Castro, P. (2018). Condiciones de trabajo disergonómicas y su relación con la satisfacción laboral del personal de dos establecimientos de salud nivel 1 – 4 en la Ciudad de Tacna. [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30689>
- Colegio de psicólogos del Perú: Consejo Directivo Nacional. (2018). *Código de ética y deontología*. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Deza, H. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica*. [tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. <Http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1404>
- Dionicio, A. (2018). Marketing interno y satisfacción laboral en los enfermos del hospital María Auxiliadora, Lima, 2017. [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17766>
- Durai, S. (1 de junio de 2017). A study on the impact of job satisfaction on job performance of employees working in automobile industry, Punjab, India. *Macrothink Institute*. https://www.researchgate.net/publication/313334566_A_study_on_the_impact_of_Job_Satisfaction_on_Job_Performance_of_Employees_working_in_Automobile_Industry_Punjab_India
- Faya Salas, A. Venturo Orbegoso, C. Herrera Salazar, M. y Hernández, M. R. (2018). Autonomía y satisfacción en trabajadores de una Universidad Peruana. *Dialnet*, 8(2), 43-56. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6717859>
- Flores, K. (21 de mayo de 2018). México, entre países con mayor satisfacción laboral de América Latina. *Capital Humano*. <https://.forbes.com.mx/mexico-segundo-pais-los-trabajadores-mas-satisfechos/>
- Fox, E. (2018). *Percepción sobre satisfacción laboral en pre – docentes de dos facultades de una universidad privada*. [tesis de maestría, Pontifica Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12078>

- Granda, A. (2018). *Un programa de trabajo en equipo y sus efectos en el clima y satisfacción laboral de una MYPE*. [tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625233/GrandaS_A.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Hallett, R. (21 de noviembre de 2016). Top 10 de los países con empleados más felices. <https://www.entrepreneur.com/article/285497>
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, M (2017). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/01/Investigacion.pdf>
- Littlewood, H. y Uribe, J. (2014). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. Editorial Manuel Moderno.
- Méndez Sastoque, M. (2015). Satisfacción con el empleo de extensionista rural: Un estudio cualitativo en Caldas, Colombia. *Ceres* 62(3), 241-250. https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-737X2015000300241&script=scj_arttext&tlng=es
- Nazair, S. y Perts, P. (14 de noviembre de 2015). An investigative study on job satisfaction leve lof employees in Pakistan. *Global Ressearhgete & Development services*. 1(2), 10.20319. https://www.researchgete.net/publication/306402709_an_investigative_study_on_job_satisfaction_level_of_Employees_working_in_software_industry_a_view_point_of_Employees_in_Pakistan
- Palomo Vadillo, T. (2007). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. *Esic Editorial*. <https://books.google.com.pe/books?id=bs6p4cKICo0C&printesec=frontcover#v=onepage&q&f=true>
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, periodo 2013*. [tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1

- Portales, C. Araiza, Z. y Velarde, E. (2016). *La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista*. Acacia editorial. <http://ww.audytax.mx/wp-content/uploads/2014/08/ACACIA-XVI.pdf>
- Pujol-Cols, L. y Guillermo, E. (2018). Satisfacción laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Redalyc*, 34(146), 3-18. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2125555002>
- Sanchez, F. (2018). *Relación entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte terrestre de personas Cruz del Sur S.A.C. Año 2015*. [tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1423697>
- Siurana Aparisi, J. (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Scielo*, 22(6), 121-157. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>
- Schettini, P. Cortazzo, I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social*. Editorial EDULP.
- Toro Huamanchuco, C.J. Meza Liviapoma, J. Aspajo Antonio, J. Roque Roque, J.S. y Novoa Sandoval, P. (2018). Satisfacción laboral del médico egresado de una universidad peruana: estudio preliminar Investigación en educación médica. *Redalyc*, 7(25), 10.1016. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349759821016>
- Trujillo, M. De Lourdes., M. y García, E (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo: Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*. 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103004>
- Reyes, A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el desarrollo y vida sin drogas – oficina Zonal de Tarapoto, año 2016*. [tesis de maestría, Registro Nacional de trabajos de investigación]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1208539>
- Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa electrónica Municipal, ubicada*

en la Cabecera Departamental de Huehuetenango. [tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional URL. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>

Rosas, A. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el desarrollo social. Lima, 2016.* [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9092/Rosas_OAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rpp Noticias. (30 de abril de 2018). Día del trabajo: ¿Los peruanos son felices en sus empleos? *Economía*. <https://rpp.pe/economia/economia/dia-del-trabajo-los-peruanos-son-felices-en-sus-empleos-noticia-1119772?ref=rpp>

Taskinen, T. (20 de mayo de 2019). Employee job satisfaction in 21st Century organization. *Metropolia University of Applied sciences*. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/227298/Tessa%20Taskinen%20Thesis%202019.pdf;jsessionid=251800F3D5F6A35660A20B981BEE4885?sequence=2>

Tavani, J. Monaco, G. y Collange, J. (11 de noviembre de 2015). État des lieux des mesures de la satisfaction au travail en français: Propositions et perspectives *French inventory of job satisfaction measures, 2(4), 10,1016: Proposals and prospects. Développement professionnel continu*. <http://dxdoi.org//10,1016/j.adp2015.11.005>

Toribio, C. (2016). Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad distrital del Perú – 2015. [tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10940>

Torres, H. (2014). *Teoría general de la administración*. Grupo editorial Patria.

Van, A. Swarts, I. y Mukonza, CH. (18 de julio de 2018). The influence of the implementation of job rotation on Employees perceived job satisfaction. *Ressearchgete*. https://www.ressearchgete.net/publication/328252224_the_influence_of_the_Implementation_of_Job_Rotation_on_Employees'_Perceived_Job_Satisfaction

- Vizcarra, L. (2017). *Autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017*. [tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de los Andes]. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/288>
- Khalil-Ur, R. Waheed, A. y Ullah, S. (2017). Factors affecting employee job satisfaction: A comparative study of conventional and Islamic insurance. *Econstor Make you publications visible*. 22(8), 10.1080. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2016.1273082>

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Nombre del entrevistado:

Carrera profesional:

Grado profesional:

Especialidad:

Tiempo que ejerce la especialidad:

Fecha de la entrevista:

Instrucciones:

A continuación, se le presentan dos preguntas en las usted tiene la posibilidad de responder abiertamente.

1. ¿Considera usted, que la percepción o creencia de los colaboradores acerca del trabajo que realizan en las empresas puede o no generar satisfacción? Fundamente su respuesta

2. Según su punto de vista, ¿Cree usted, que el marketing interno genera satisfacción en los colaboradores de las empresas peruanas? Fundamente su respuesta

Anexo 4: autorización de aplicación de instrumento por los especialistas.

This screenshot shows a WhatsApp chat window titled 'Profe OLIVO'. The left sidebar contains a search bar with 'oli' and lists 'CHATS' (Profe OLIVO), 'CONTACTOS' (Carolina), and 'MENSAJES' (Tía Nieves, Amor). The main chat area shows a date separator for 23/6/2020, a security warning, and a conversation where the user asks for support for a job satisfaction study. The professor responds with a phone number and an email address. The user expresses gratitude.

WhatsApp

Profe OLIVO

23/6/2020

Los mensajes están cifrados de extremo a extremo. Nadie fuera de este chat, ni siquiera WhatsApp, puede leerlos ni escucharlos. Haz clic para obtener más información.

Buenas noches profesor le Saluda Ana Vásquez alumna de la carrera de psicología de la UCV. El motivo de mi mensaje es para solicitar su apoyo en una entrevista para ayudar a implementar nuevos conocimientos en mi investigación de satisfacción laboral. 19:23 ✓

El estudio que estoy realizando es de enfoque cualitativo, la entrevista consta solo de 2 preguntas el único requisito que nos piden es que sea un psicólogo organizacional con experiencia en el área 19:25 ✓

Si usted acepta poder enviarle la entrevista por correo 19:27 ✓

Buenas noches, dentro de lo posible no hay problema. Ok. Saludos 19:32

olivo_mkt@yahoo.es 19:34

Dr. Luis Alberto Olivo Valenzuela 19:34

Muy agradecida Dr. por su apoyo 19:35 ✓

Escribe un mensaje aquí

This screenshot shows a WhatsApp chat window titled 'Profesor Chirinos'. The left sidebar shows a date separator for 23/6/2020 and a list of messages from 'sábado', 'miércoles', and '12/8/2020'. The main chat area shows a date separator for 23/6/2020, a security warning, and a conversation where the user asks for support for a job satisfaction study. The professor responds with an email address and details. The user expresses gratitude.

Profesor Chirinos
últ. vez hoy a la(s) 14:08

23/6/2020

Los mensajes están cifrados de extremo a extremo. Nadie fuera de este chat, ni siquiera WhatsApp, puede leerlos ni escucharlos. Haz clic para obtener más información.

Buenas tardes profesor espero que se acuerde de mi soy Anita amiga de Estefany Ferre 19:28 ✓

Espero que este bien profesor 19:29 ✓

El motivo de mi mensaje es para solicitar su apoyo en la investigación que estoy realizando de satisfacción laboral para ampliar los conocimientos del estudio que estoy realizando 19:30 ✓

Si me puede apoyar en una entrevista de 2 preguntas el cual se lo podría enviar a su correo 19:30 ✓

Hola Anita, mi correo es kiev31@gmail.com. 23:26

Me explicas en el correo los detalles. 23:26

Gracias Profesor 23:28 ✓

25/6/2020

Escribe un mensaje aquí

abecedario - Búsqueda de Google | Full article: Factors affecting em... | Entrevista Semi estructurada - ve... | +

mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox/FMfcgxxwJXCkXTIFsXmPSkWZdNCMQWTMR

Gmail Buscar correo

29 de 70

Edwin Castro
para mí

sáb., 1 ago. 1:00

Estimada Ana
Gusto saludarte, y esperando te encuentres bien de salud. Envío los documentos requeridos debidamente contestados.
Esperando que sea de mucha utilidad a tus propósitos profesionales.
Deseandote muchos éxitos en tus objetivos personales y profesionales.

Atte.,
Mg. Edwin Castro Chirinos

2 archivos adjuntos

CONSENTIMIENTO...
ENTREVISTA SEMI...

Responder Reenviar

No l
re
Ini
r

Escribe aquí para buscar

15:13
31/08/2020

Anexo 5: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado especialista:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Ana Sofia Vasquez Molina**, estudiante de psicología del 11vo ciclo de la Universidad César Vallejo – Callao. En la actualidad me encuentro realizando una investigación para obtener el grado de licenciada en psicología, el presente estudio tiene como título la **Revisión documental de las investigaciones desarrolladas sobre satisfacción laboral en empresas peruanas, 2015 -2019**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. Para esta investigación se ha tomado en cuenta su persona por motivos de contar con experiencia en el campo de la psicología organizacional. El proceso consiste en realizar una entrevista semiestructurada con el fin de ampliar los conocimientos en este estudio. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de este estudio.

Gracias por su colaboración.

Atte. Ana Sofia Vasquez Molina

ESTUDIANTE DE LA EP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo Olivo Valenzuela, Luis Alberto con número de DNI: 08457852 acepto participar en la investigación **Revisión documental de las investigaciones desarrolladas sobre satisfacción laboral en empresas peruanas, 2015 -2019** de la Srta. Vasquez Molina, Ana Sofia.

Día: 29 de julio del 2020



Firma
Dr. Luis Alberto Olivo Valenzuela
DNI 08457852

Yo **Edwin Eugenio Castro Chirinos**, con número de DNI: 08077390, acepto participar en la investigación **Revisión documental de las investigaciones desarrolladas sobre satisfacción laboral en empresas peruanas, 2015 - 2019** de la Srta. Vasquez Molina, Ana Sofia.

Día: 31/07/2020



Firma

DNI: 08077390

CPP 1024

Anexo 6: evidencias de la entrevista semiestructurada

