



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Conducta displicente y su influencia en la satisfacción laboral en los
trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas,
2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Montoya Dueñas, Jhonatan Andréé (ORCID: 0000-0002-3174-3902)
Hurtado Iturral, Niels Christian (ORCID: 0000-0002-0532-021X)

ASESORA:

Dra. Calanchez Urribarri, África del Valle (ORCID: 0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Este presente trabajo está dedicado primeramente a Dios por darme la vida, cuidarme y protegerme en cada momento de mi vida, especialmente a mi menor hijo y luego a mi familia que me han apoyado de manera incondicional para hacer realidad mis objetivos y guiarme en el camino del bien, con mucha responsabilidad y respeto.

Jhonatan Montoya.

A Dios por guiarme en mi camino, por ayudarme en cada momento de mi vida.

A mis padres, quienes me apoyan en cada instante de mi vida, a mi familia que son el motor de mi vida y la fuerza que me permite seguir adelante.

Niels Hurtado.

Agradecimiento

A mi familia por ser mi motivo fundamental para que pueda cumplir mis objetivos propuestos, para cumplir con éxito esta meta propuesta.

Jhonatan Montoya.

A mi familia por su apoyo constante e incondicional, el cual fue un estímulo constante para creer en mí y en la realización de mis objetivos, mis logros se los debo a ustedes.

Niels Hurtado.

Queremos expresar nuestro agradecimiento infinito a la Universidad Cesar Vallejo y en especial a la Dra. África Calanchez Urribarri por impartir su conocimiento y hacer posible el desarrollo de esta investigación. Asimismo, agradecer a la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas por permitirnos realizar esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	15
3.2. Variable y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
BIBLIOGRAFÍA	43
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala de medición	18
Tabla 2. Variable: Conducta displicente	20
Tabla 3. Dimensión: Comportamiento Humano	21
Tabla 4. Dimensión: Actitud Empática	23
Tabla 5. Dimensión: Actitud Indiferente	24
Tabla 6. Variable Satisfacción Laboral	25
Tabla 7. Dimensión Factores Intrínsecos	26
Tabla 8. Dimensión Factores Extrínsecos	28
Tabla 9. Dimensión Motivación Laboral	29
Tabla 10. Prueba de Normalidad	30
Tabla 11. Correlación entre Conducta displicente y Satisfacción laboral	31
Tabla 12. Correlación entre comportamiento humano y Satisfacción laboral	33
Tabla 13. Correlación entre la actitud empática y Satisfacción laboral	34
Tabla 14. Correlación entre actitud indiferente y La Satisfacción laboral	35

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Variable Conducta Displicente	20
Gráfica 2. Dimensión Comportamiento Humano	21
Gráfica 3. Dimensión Actitud Empática	23
Gráfica 4. Dimensión: Actitud Indiferente	24
Gráfica 5. Variable Satisfacción Laboral	25
Gráfica 6. Dimensión Factores Intrínsecos	26
Gráfica 7. Dimensión Factores Extrínsecos	28
Gráfica 8. Dimensión Motivación Laboral	29

RESUMEN

El presente trabajo ha tenido como **objetivo principal**: determinar la relación que existe entre la conducta displicente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, 2022. En cuanto al **método**: fue aplicada, con diseño no experimental, transaccional y según el nivel se orienta hacia lo correlacional-descriptiva. La población estuvo representada por 40 empleados de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas. Se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. **Resultados**: la correlación entre las variables Conducta Displicente y Satisfacción Laboral, encontrándose que ambas variables se correlacionaron positiva, moderada, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de $r = 0,573$, siendo este hallazgo estadísticamente significativo ($P < 0,01$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. **Conclusión**: los encuestados manifestaron asumir una postura displicente en el trabajo, dejando dicho que entre estos existe una situación de indiferencia, depresión, fracaso y conmociones negativas, entre otras.

Palabra Clave: Conducta Displicente, Satisfacción Laboral, Empresa Comunal de Servicios Múltiples, Rancas

ABSTRACT

This work has had as its MAIN **objective**: to determine the relationship that exists between dismissive behavior and job satisfaction in the workers of the Rancas Multiple Services Communal Company 2022. As for the **method**: it was applied, with a non-experimental transactional design and according to the level is oriented towards the correlational-descriptive. The population was represented by 40 employees of the Rancas Multiple Services Communal Company. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. **Results**: the correlation between the variables Disgruntled Behavior and Job Satisfaction, finding that both variables correlated positively, moderately, since the Spearman's Rho coefficient was $r = 0.573$, this finding being statistically significant ($P < 0.01$). Consequently, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. **Conclusion**: the respondents manifested assuming a lackadaisical posture at work, saying that among them there is a situation of indifference, depression, failure and negative shocks among others.

KeyWord: Disgruntled Behavior, Job Satisfaction, Rancas Multiple Services Communal Company

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral, según Vázquez (2018), mundialmente es un problema crucial para las organizaciones, que trabajan en países avanzados o subdesarrollados. Uno de los propósitos de este grado de interés es que el personal satisfecho se reporte como trabajadores comprometidos y este es indicación para la producción organizacional y operaciones efectivas. Ahora bien, es indudable que el bien máspreciado de un país son sus trabajadores. Ellos construyen la fortuna de la nación, se dice que los empleados de una empresa son los que llevan el peso de que esta pueda cumplir con sus metas trazadas.

Los empleados son un recurso vital para todas las organizaciones, especialmente porque representan una importante inversión en términos de ubicación, reclutamiento, capacitación, menos salarios, planes de salud, bonos, etc. La administración de numerosas asociaciones construye sus programas de preparación, ventajas de paquetes, examen de ejecución y marco de trabajo dependiendo de su enfoque de organización. Normalmente, estas estrategias se pierden para crear representantes firmes, ya que esto provoca una residencia cada vez más extensa.

En este mismo orden de ideas, investigaciones a **nivel mundial** han apuntado que la satisfacción laboral tiene que ver con la conducta que adquiere el trabajador, en el caso particular, se debe decir que actualmente en los países del mundo, según Aguilar et al (2015), el 87% de los trabajadores de las empresas tanto públicas como privadas están adoptando una conducta displicente, que está atentando contra la satisfacción laboral.

Se debe decir que la displicencia, no es un término muy conocido a nivel mundial por la sociedad, y el RAE (2015), la define como apatía o indiferencia a la sociabilidad con las demás personas españolas. De esta forma, el trato arrogante es frío y poco atractivo, mostrando indiferencia hacia el otro e incluso mostrando, en algunos casos, falta de respeto; para otros escritores, la indiferencia es una actitud de enojar a una persona o un objeto. Se pudiera decir que la displicencia es una etimología utilizada para determinar a las personas apáticas, descortés, desagradables, desabridas, hoscas, secas, desapacibles e incluso indolentes.

En el caso particular de **América Latina**, Alaimo et al (2015), mencionan que el 53% de los empleados tienen una ocupación informal, sin embargo, la proporción de analfabetismo entre países, es de 83% en Bolivia al 23% en Uruguay. Cabe decir que la región latinoamericana tiene una larga tradición de legislación que promovió proteger los derechos de los empleados a través de convenios internacionales, esto sucedió durante el periodo del siglo XX, las cuales fueron fundamentales para proteger las condiciones de trabajo en favor del empleado.

Adentrándonos **al Perú**, Gora Flores Deivy (2022), gerente general de Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, ha manifestado que líneas de trabajo, salarios dignos y buenos lugares de trabajo son semblantes que los peruanos toman en serio al momento de evaluar la empresa en la que quieren trabajar y así ellos mantendrán una conducta no displicente. Según una encuesta a empresas peruanas realizada por Infomedio (2020), el 55% de los participantes indicó que existe un buen ambiente de trabajo en su industria, mientras que el 23% indicó que existe una creciente inseguridad relacionadas con problemas de comunicación.

Ante esta situación surge la siguiente problemática, ¿Cuál es la relación que existe entre la conducta displicente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022? Del cual derivan los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre el **comportamiento humano** y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la **actitud empática** y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la **actitud indiferente** y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022?

Para la justificación de tipo **teórico**, dará a conocer lo referido a las teorías que contiene la conducta displicente y satisfacción laboral, cualquier trabajador de empresas podrán tomar como referente a este estudio para extender su discernimiento en cuanto a la conducta displicente y su influencia en la satisfacción laboral.

metodológicamente, se argumenta porque dará a conocer las herramienta y datos recogidos y que servirán de provecho para los empleados de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, quienes perfeccionarán sus conocimientos en cuanto a la conducta que mantienen y su influencia en la satisfacción laboral. Concibiendo de importante grado a científicos que vayan a ahondar esta temática de comprensión a nivel público o privado.

En cuanto a lo **práctico**, este estudio es certero y aportará desde su perspectiva, la experiencia del investigador y los contenidos recogidos en toda su trayectoria como usuario, proporcionando un proceso instruccional muy interesante ganado por y nuevos hechos, al describir los Comportamiento no deseado y su impacto en la satisfacción laboral en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples de Rancas.

Para lo **social**, servirá de contribución a la admisión de las novedosas realidades sociales sobre las consecuencias de la conducta displicente de los trabajadores y la satisfacción laboral, servirá para estimular una mejor integración en los trabajadores y comunidad en general, difundiendo su rutina y esmero en todos los perímetros de la colectividad.

En cuanto a la **conveniencia**, este estudio es completo y útil para el sector empresarial y el investigador, para ello los datos estadísticos y la opinión de expertos se incluirán, y de una forma u otra reflejarán el impacto de la investigación.

Ahora bien, el objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la conducta displicente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022. Del cual derivan el resto de los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el **comportamiento humano** y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022. Determinar la relación que existe entre la **actitud empática** y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022. Determinar la relación que existe entre la **actitud indiferente** y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.

Para finalizar la hipótesis general sería: Ha, existe relación significativa entre la conducta displicente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa

Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022. Ho, No existe relación significativa entre la conducta displicente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas.

De igual manera se plantea hipótesis específicas donde se determinará si existe o no una relación significativa entre las dimensiones de la conducta displicente y la variable satisfacción laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Se muestran los trabajos previos y las bases teóricas, para esto se tienen como **antecedentes internacionales** los siguientes: **Rosales (2020)**, en su investigación titulada: “climatización y satisfacción del cliente del equipo directivo GAD Provincial de COTOPAXI. El **objetivo general** es: evaluar el estado organizacional de la empresa y su impacto en la satisfacción del desempeño de los empleados del sector gerencial. En cuanto al **método**, el modelo es una prueba de definición y configuración de campo no experimental, las personas representan 40 servidores, el sistema utilizado es una prueba por elección como aplicación. Los **resultados** son: El Alfa de Cronbach del dispositivo de prueba que mide la temperatura de funcionamiento es de 0.961, lo que indica que la precisión de la aplicación es alta, por lo que los resultados serán confiables. Se **concluye** que en ambos lados del tema hay un nivel de incompetencia, lo que indica satisfacción dentro del Gobierno Independiente de Cotopaxi. El gobierno necesita más atención y, por tanto, mayor satisfacción por parte de todos en cada relación.

Padilla & Ramírez (2020), realizaron una investigación la cual titularon: “satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de la ciudad de Cajamarca, 2020”. El **objetivo** general fue: realizar una descripción completa sobre la satisfacción laboral de los trabajadores. **El tipo de investigación** fue básica, con sistema numérico y de corte. objetivo. Del mismo modo, es una explicación simple, no

experimental. Lo cual, la población es de 884 empleados y una de 268, se utilizan fórmulas matemáticas para números grandes. Aplicación de recopilación de datos es el Estándar de Satisfacción de SL-SPC I. Los **resultados** muestran que hay un predominio de baja satisfacción laboral entre los empleados de la empresa, trabajadores de la salud seleccionados para el estudio, pero a nivel general en parte cambios en las condiciones de trabajo. Esto llevó a la **conclusión** de que asesoramiento en el perfeccionamiento de la satisfacción laboral, en beneficio de sociedad y, por tanto, del público en general.

También **Vallellano (2019)**, realizó un estudio investigativo que tituló: “la satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en trabajo social a una propuesta de intervención”. El **objetivo** general fue: estar al corriente de la satisfacción laboral en una población de expertos. **Fue de tipo analítica con** diseño no experimental, la muestra fue de 98 trabajadores sociales. Los resultados fueron que, la existencia de diferencias entre profesionales, pero también la satisfacción laboral y la función mental. Específicamente, los trabajadores sociales tienen una satisfacción laboral escasa, pero mayor rendimiento mental, que los docentes. Se cierra con el diseño de un programa de engagement, con el objetivo de intentar mejorar la satisfacción en el departamento de Trabajo Social.

En el caso particular de **Malluk (2018)**, realizó un estudio titulado: “Compensación en la industria: publicidad entre costos laborales y manufactura. Centrándonos en su gestión en el departamento de estado de los administradores de la Escuela Superior de Geografía de la Facultad de Córdoba, Colombia”. En cuanto al sistema, este estudio es **cuantitativo-cualitativo** de un análisis, se considera la representatividad y la muestra teniendo 297 funcionarios administrativos. Los hallazgos destacan el potencial de la parte de colaboración e involucramiento en la planificación/operación y la necesidad de fortalecer la satisfacción laboral con nuevas innovaciones tales como determinante de las expectativas y experiencias individuales concluye que las áreas de estudio aledañas han ejecutado esfuerzos para mejorar las condiciones organizacionales.

Además, **Espinoza y Muñoz (2018)**, efectuaron una investigación la cual titularon: “Satisfacción Laboral y Justicia Organizacional en una Institución de Funcionarios Públicos de la ciudad de Los Ángeles, Chile”. Como **objetivo** general fue dar a

conocer la similitud entre los tipos de Justicia Organizacional con la Satisfacción Laboral. En cuanto a la **metodología**, el estudio fue experimental y transversal, igualmente fue descriptivo-correlacional. El número total de investigadores fue de 175. Los **resultados** fueron que, en cuanto al cambio social del año, entre 30 y 37 y 38 a 49 años presentaron similitudes en cuanto a porcentaje. Se **concluye** que la población es masculina y refleja las diferencias en la población que representa cada nivel de participantes.

En cuanto a los **antecedentes nacionales** se encuentra el realizado por **Machuca (2020)**, en su investigación a la cual tituló: “satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales”. El objetivo general fue referir y cotejar la satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos y operarios. Sobre el procedimiento Para este estudio, se utilizó un análisis para comparar los detalles. Se utiliza el número SL-SPC, la población es de 29 colaboradores, como resultado se obtuvo un nivel de satisfacción laboral no satisfactorio, donde 5 participantes personifican el 2.2% de la muestra; 3 colaboradores tienen 1,3% indicando nivel de insatisfacción, 29 las personas están en el nivel promedio en 13, %, 97 personas están satisfechas en el nivel 43,5% y 89 empleados tienen sobrepeso en satisfacción con el 39,9% de la población total. Concluye que no existen diferencias significativas en el alcance del proyecto, ya que entre las dos condiciones existe una percepción de que los proyectos son importantes para la industria.

Para **Casquillo (2018)**, en su investigación titulada: “motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicada en el Distrito del Callao, año 2020”. Tuvo como objetivo general: identificar la correlación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores; es en forma de descripciones, la muestra consta de un total de 47 interacciones, por lo que es una especie de suma porque se utiliza la población. La información se recopiló a partir de dos preguntas: una para medir la motivación y otra para medir la satisfacción de los empleados. Los resultados muestran que existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa manufacturera ubicada en el área legal del Callao, 2020, ya que significa ($r=0.377$, $P=0.009$). Por lo

tanto, se concluye que la motivación positiva que comprende la pareja, a medida que aumenta su satisfacción laboral.

En este mismo orden, **Herrera (2018)**, realizó un trabajo investigativo al cual tituló: "Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017". Como objetivo general tuvo: comprobar en qué medida la satisfacción laboral se corresponde con la productividad de los trabajadores. Metodológicamente, el tipo fue aplicada, y el diseño usado fue no experimental transaccional descriptivo correlacional. La población estuvo distribuida por 114 empleados. Los resultados fueron: según Rho de Spearman el valor medio de 0,01, siendo el valor P igual a 0,000, así como el valor crítico de 0,841. Concluye que: hay una interrelación en la satisfacción laboral y la productividad; por lo tanto, los trabajadores se hallan orgullosos de trabajar en su empresa, por lo que su producción es buena en su labor diaria.

Mientras que **Lomas (2017)**, realizó una investigación a la cual tituló: "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017". tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. El estudio fue no experimental; el plan de investigación está interrelacionado; muestra es de 70 empleados. El resultado es que hay una relación directa; positiva muy alta entre cambio y estudio. Se concluye que el salario no se corresponde con el trabajo y servicios requeridos por los empleados.

Así mismo, **Deza (2017)**, realizó un estudio al cual tituló: "satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica". El objetivo general fue: Fijar la correspondencia entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores. En cuanto al método, el principal tipo de análisis y su nivel, enlace. Se utilizó el método descriptivo, sin diseño experimental, descriptivo, la población fue de 20. Los resultados nos mostraron el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,672$, nivel significativo $\alpha = 0,05$ y $p\text{-valor} = 0,001$. Se concluye que se determina que la productividad del producto humano trabaja de manera eficiente y eficaz con la satisfacción laboral, con una tasa combinada de 45,2% ($r^2 = 0,452$).

Para las bases teóricas, se tiene las siguientes teorías: conducta displicente, para Barraca (2014), la palabra displicencia se puede definir de muchas formas por las siguientes: indiferencia, depresión, frustración, emociones negativas e indiferencia, también han dicho que la conducta displicente es inferencial al comportamiento, de esta forma, el trato arrogante es frío y poco atractivo, mostrando indiferencia hacia el otro e incluso mostrando, en algunos casos, falta de respeto. En este mismo sentido Domjan (2016), ha manifestado que la conducta displicente está asociada con rasgos individuales negativos y debilidad humanas como la carencia, la insatisfacción con la vida, para entender esto de la conducta displicente se debe conocer la conducta humana y a su vez saber que esta proviene del conductismo.

Seguidamente, el **comportamiento humano** según Arnold (2018), existen varias teorías que describen el comportamiento humano, la coordinación o el cambio de conducta que se agruparán en tres grandes categorías: cognitiva, conductual y conducta ética psicoanalítica. Además, el comportamiento humano para García (2021) es un componente del conocimiento aplicado, estudia cómo operan los individuos y los grupos dentro de las organizaciones, con el objetivo de definir ciertos valores que nos brindan la oportunidad de comprender lo que están haciendo las personas en las diferentes organizaciones.

Entre los indicadores de la dimensión comportamiento humano, se encuentran las **conductas individuales**, según García (2021), este tipo de conducta tiene que ver que el trato de cada trabajador sea con integridad, cortesía, imparcialidad, honestidad y profesionalismo. Para garantizar un alto nivel de servicio dentro de la organización y así asegurar el desempeño adecuado de los asuntos organizacionales, incluyendo la confianza y seguridad del público. Mientras que para Gauna (2021), cuando hablamos del comportamiento de las personas y organizaciones, nos referimos al comportamiento individual de dirigir a las personas que forman parte de una empresa u organización. Este es uno de los cambios más importantes que debe tener en cuenta para garantizar el buen funcionamiento de la empresa.

En este mismo orden, la **conducta grupal** para Arnold (2018), son las acciones realizadas por un grupo como un todo o por individuos cuando forman parte de un grupo. En este último caso, se aplica particularmente a aquellas acciones que están influenciadas (ya sea directa o indirectamente) por el grupo y son atípicas de las

acciones ejecutadas por los mismos individuos cuando están solos. En el caso de Garry (2017), la conducta de los individuos grupalmente, es profundamente personal y se relaciona específicamente con usted, la persona que lo escribe. Este será el conjunto de reglas de comportamiento por las que vivirás, que guiarán cada acción que tomes en la vida. Trate de establecer estándares de comportamiento para usted mismo que sean realistas y flexibles.

Otro indicador es el **compromiso laboral**, siendo este para Garry (2017), el nivel de entusiasmo que un empleado tiene por el trabajo asignado al lugar de trabajo. Es el sentimiento de responsabilidad que tiene una persona con el propósito, información y visión de la organización a la que pertenece.

Se debe decir que los empleados comprometidos aportan valor añadido a la organización, incluso a través de su determinación, apoyo proactivo, productividad relativamente alta y conciencia de la calidad. Los empleados comprometidos con el trabajo también tienen menos probabilidades de reportarse enfermos o abandonar la organización.

Siguiendo con la variable conducta displicente, se describe otra de sus dimensiones, esta es la **actitud empática**, según Carpena (2017), es una habilidad innata que se desarrolla en las relaciones con los demás y dentro de una cultura que define la naturaleza de la persona que esperamos ser, compartir el sufrimiento de los otros y que muestra las otras cosas. Ser empático es sentir o intentar sentir y comprender exactamente cómo se siente una persona y cómo es ser ella. Cuando una persona es empática con alguien, te identificas con él, como si fueras él. En el caso particular de las organizaciones, para Moya (2018), la empatía simplemente significa la capacidad de reconocer e interactuar con los pensamientos, sentimientos o experiencias de los demás. Las personas con un alto nivel de empatía son hábiles para comprender la situación desde la perspectiva de otra persona y responder a la empatía.

Siguiendo con la dimensión actitud empática, uno de sus indicadores es la **resolución de conflictos**, Moya (2018), manifiesta que cuando no se maneja el conflicto en el punto de trabajo, puede crear estrés, afectar el desempeño laboral y es una causa subyacente de un lugar de trabajo hostil. El objetivo de una estrategia de resolución de conflictos en el lugar de trabajo es encontrar un acuerdo en el que todos ganen, o un compromiso, para que los intereses de cada parte se satisfagan en algún nivel.

Otro de los indicadores se refiere a las **relaciones laborales** para Moya (2018), estas la relación entre un empleado y un empleador en el curso de la gestión de una industria y pueden proyectarla a esferas que posiblemente transgredan a las áreas de control de calidad, mercadeo, fijación de precios y disposición de ganancias, entre otras. Por su parte Bloom (2018), Las relaciones de trabajo se convierten en una forma de vida, de desarrollo personal y de conquista de la gracia. Los empleadores entienden que motivar e involucrar a las personas en la organización cuesta más que un salario. Es para el beneficio y el sistema económico, y también habla de la seguridad en el trabajo, la seguridad, los derechos y el empleo. El valor es importante para garantizar la satisfacción laboral.

En cuanto al **trabajo en equipo** Bloom (2018), ha dicho que, las empresas contemporáneas consideran el trabajo en equipo como una característica esencial de un negocio exitoso. Se cree que el trabajo en equipo ayuda a utilizar las habilidades de los trabajadores en un intento de obtener una ventaja competitiva. Mientras que García (2019), manifiesta que es probable que las organizaciones que se enfocan en desarrollar el trabajo en equipo experimente numerosos beneficios que incluyen una mejor y mejor toma de decisiones, flexibilidad entre la fuerza laboral y centrarse en lograr los objetivos organizacionales con una fuerza laboral altamente motivada y sinergia entre el equipo miembros.

Siguiendo con las dimensiones de la variable conducta displicente, tenemos a la **actitud indiferente** para esto Goleman (2022), ha dicho que es una disminución del ritmo de la conducta voluntaria, que consta de efectos emocionales y cognitivos, puede surgir y cambiar por motivación interna (autoproducción) o externa (heteroactivación), si nos trasladamos al ámbito laboral, ubicamos la indiferencia como deflación del comportamiento de los empleados, considerándolos como voluntarios, donde se estudia la pérdida de población emocional y cognitiva, estas provocaciones desde el interior, que pueden ser, ya sea por su naturaleza, el ambiente de trabajo o desde el exterior del entorno que les rodea. Para Torres (2018), un sujeto que se pone en una posición de indiferencia ante la presencia de otro es porque no le molesta el sentimiento de responsabilidad social de otra persona, es decir, no vuelve a interesar la posición de uno, continúa diciendo que el autor afirma, el desinterés es tan grande

que no se sabe, no por las mismas razones, sino por la responsabilidad de uno hacia uno.

En cuanto al **estado de ánimo**, según Torres (2018), afectan la estructura del sistema psicológico, tales como; procesamiento de información, toma de decisiones, justicia social; en las reacciones emocionales se aprecia la implicación de determinados estímulos que hacen que el proceso de respuesta le dé una clave. Por el contrario, la situación no tiene un hecho o motivo definido detrás de ellos, o si existe, no es bien conocido por el destinatario. De esta manera, desarrollan un estado de impacto a largo plazo que no tiene una dirección específica sobre el objeto. Por su parte Fernández (2016), dice que la relación entre condición y producción es obvia, por el contrario, estar de mal humor, estrés o depresión te impide alcanzar tu nivel óptimo de productividad, cuando nos sentimos deprimidos, la ansiedad y la depresión conducen a la indiferencia y la depresión en el trabajo. Específicamente, en el ámbito laboral, se muestra que las emociones son significativas en áreas como la satisfacción laboral, el trabajo en equipo, el liderazgo, la violencia y el acoso, y más recientemente se denomina trabajo emocional a la importante característica del trabajo y su impacto en el mismo. Satisfacción laboral.

En cuanto al **desinterés**, Fernández (2016), lo define como el desapego y desprendimiento de todo interés, beneficio o ganancia personal, en este sentido, desagrado de los trabajadores por su rendimiento laboral; siendo relevante para su participación o aceptación en una sociedad, el apoyo de sus integrantes en cuestiones de moda. Cabe decir que la apatía de los trabajadores se debe a diversas razones, tanto psicológicas como sociales, una de las cuales es un estímulo, como producto de la cultura en la que viven, que afecta la forma en que las personas ven su trabajo y enfócate en tu vida.

Otro indicador de la actitud indiferente es la **apatía** según Rojas (2018), es cuando te falta motivación para hacer cualquier cosa o simplemente no te importa lo que sucede a tu alrededor. También puede ser una señal de dificultades de inmunidad cerebral. A menudo dura mucho tiempo. Es posible que le falte el deseo de hacer cualquier cosa que implique pensar o sus emociones. Es posible que pueda ver los signos de apatía en usted mismo o un amigo o familiar podría señalar que no parece tan interesado o comprometido como antes. En el ámbito laboral, Goleman (2022), dice que tiende a

presentarse como una falta de motivación, que generalmente es causada por la sensación de que su trabajo no importa, que es reemplazable, o que sus habilidades y experiencia son subestimadas por aquellos con los que trabaja, o que, hagas lo que hagas, tu contribución no tendrá ningún impacto.

Como segunda variable se tiene a la **satisfacción laboral**, Chiavenato (2019), ha descrito como cualquier combinación de factores mentales, fisiológicos y ambientales, es una condición que hace que una persona diga honestamente que estoy satisfecha con mi trabajo. De acuerdo con este método, aunque la satisfacción laboral está influenciada por muchos factores externos, todavía son los factores internos los que están asociados con los sentimientos del empleado, es decir, la satisfacción laboral proporciona sistemas que mejoran los sentimientos de satisfacción. Así mismo, Pérez (2020), manifiesta que esta representa una mezcla de emociones positivas o negativas que los empleados tienen por su trabajo. Mientras tanto, cuando un empleado y una empresa comercial tiene necesidades, deseos y experiencias que determinan expectativas, deja de existir. La satisfacción laboral representa el nivel de las perspectivas que existen y en realidad coinciden con los salarios.

En la satisfacción laboral, existen los **factores intrínsecos** para Chiavenato (2019), estos incluyen características genéticas, fisiológicas y patológicas del humano, es decir, estos son rasgos en el corazón de una persona y no en su entorno. En lo laboral, los factores intrínsecos incluyen: atención, memoria, motivación y etapa de aprendizaje psicomotor. Estos factores son menos tangibles y más difíciles de medir que los factores extrínsecos. Las diferentes etapas de aprendizaje dan como resultado diferencias en el procesamiento de habilidades. En el caso de Cantera (2020), los factores intrínsecos del trabajo son factores como la responsabilidad, la autodirección, el desarrollo de habilidades y el logro observado asociado con la realización del trabajo. Este autor citado enumera tres elementos de la fórmula de lo intrínseco: autonomía, dominio y propósito. En situaciones en las que a las personas se les paga de manera justa, este trío nos impulsa, involucra y estimula para hacer nuestro mejor trabajo.

Continuando con las bases teóricas, el **bienestar laboral**, según Cantera (2020), Implica el cuidado del bienestar de los trabajadores, sindicatos, corporaciones y gobiernos, así como organizaciones no gubernamentales. El bienestar abarca todas

las actividades para la comodidad y la promoción de los empleados y lo proporciona además de las recompensas.

En cuanto a las **relaciones interpersonales**, para Román (2021), Es una relación o conexión entre dos o más personas. Las relaciones sociales pueden incluir a la persona con la que interactúas, tus seres queridos, amigos cercanos, colegas y muchos otros que conforman tu vida social. En el ámbito laboral, una buena relación interpersonal impulsa un mayor reconocimiento de los empleados. Cuando los empleados tienen buenas relaciones interpersonales entre sí y con sus gerentes, es más probable que reconozcan el buen trabajo de los demás y brinden comentarios constructivos Pucho (2016).

También se debe hablar de **liderazgo** según Reza (2019), el liderazgo en el lugar de trabajo se refiere a la capacidad de un individuo para administrar y supervisar una empresa y sus compañeros de trabajo. También se refiere a la capacidad de influir positivamente en otros para que realicen su trabajo lo mejor que puedan. Esto se traducirá en el éxito de la empresa en su conjunto. En última instancia, un gran líder crea y nutre a otros líderes". "Un gran líder posee una visión clara, es valiente, tiene integridad, honestidad, humildad y un enfoque claro. Él o ella es un planificador estratégico y cree en el trabajo en equipo.

Otra de las dimensiones son los **factores extrínsecos** según Chiavenato (2019), expresan sus sentimientos desde el exterior (es decir, se relacionan con el entorno, la cultura o el estilo de vida). Los factores externos pueden tener un impacto significativo en la salud de una persona y pueden afectar las decisiones de salud. Para este autor, los factores extrínsecos son la compensación, las situaciones de encargo, la inspección, la correspondencia con los colaboradores y la seguridad laboral. Los factores intrínsecos del trabajo son factores como la responsabilidad, la autodirección, el desarrollo de habilidades y el logro observado asociado con la realización del trabajo. Mientras que para Cantera (2020), establece: cuando el producto de la satisfacción laboral se produce a partir de otras fuentes, se denomina satisfacción extrínseca. Los factores de salida conducen a un comportamiento directamente relacionado. Cuando los efectos de satisfacción del producto se originan a partir de otras fuentes, esto se denomina satisfacción extrínseca. Los brotes parecen exacerbar durante la relación con el entorno exterior al individuo.

Es importante describir como indicador de esta dimensión al **salario** y para Molina (2019) es el dinero que un empleador le paga a alguien cada mes, especialmente cuando está en una profesión como la enseñanza, el derecho o la medicina. Es un pago fijo regular que gana una persona por realizar un trabajo durante un período específico de tiempo, también es visto como la cantidad fija de dinero pagada a un trabajador, generalmente medida mensual o anualmente, no por hora, como salario.

En cuanto a la **higiene en el trabajo** según Cortés (2018), la higiene en el lugar de trabajo se refiere a los estándares de limpieza que se espera que cumplan los empleadores para garantizar que brinden un entorno de trabajo saludable en el que su personal pueda trabajar, así como instalaciones limpias y seguras para que las visite el público. Debe decirse que los usuarios prestan atención a la higiene personal que puede prevenir la propagación de gérmenes y enfermedades, reducir su exposición a productos químicos y sustancias nocivas y prevenir el desarrollo de alergias en la piel, afecciones de la piel y efectos secundarios.

Para la **seguridad laboral** Cortés (2018), ha manifestado que esta ha sido definida y presentada de muchas maneras diferentes por investigadores y practicantes. El término se entiende como el estado de saber que el trabajo de uno es seguro y ese es poco probable ser despedido o despedido, la seguridad laboral se define como una libertad del miedo a perder un trabajo. Además, este autor la ha definido como una seguridad o confianza del empleado de que mantendrán su trabajo actual. Según a businessdictionary.com, la seguridad laboral es la seguridad (o la falta de ella) de que un empleado tiene sobre la continuidad de empleo remunerado por su trabajo la vida.

La motivación laboral en el lugar de trabajo según Napolitano (2018), proviene tanto de fuentes internas como externas. Sin factores de motivación, el empleado no tendría motivos para asistir al trabajo y realizar las funciones diarias. Los factores que motivan a los empleados son diversos y la motivación intrínseca proviene de un profundo deseo interno de realizar y ejecutar funciones relacionadas con el trabajo. En el caso de Ruiz (2019), el deseo o la voluntad de hacer un esfuerzo en el propio trabajo. Los factores motivadores pueden incluir el salario y otros beneficios, el deseo de estatus y reconocimiento, una sensación de logro, las relaciones con los colegas y la sensación de que el trabajo de uno es útil o importante.

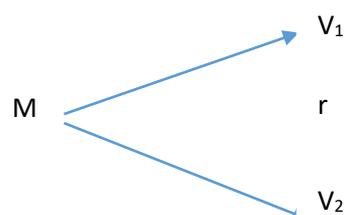
El **reconocimiento personal** según Ruiz (2019), ayuda a los empleados para ver que su empresa los valora y su contribución al éxito del equipo y de la empresa en su conjunto. Esto es especialmente cierto cuando las organizaciones crecen o cambian. Ayuda a los empleados a construir un sentido de seguridad de sus valores para la empresa, motivándolos a continuar con su gran trabajo. Además, fortalece el vínculo entre el que reconoce y el empleado que recibe el reconocimiento. El reconocimiento puede ser con notas de agradecimiento o agradecimientos verbales.

El **clima laboral positivo** de según Chiavenato (2019), se pueden definir como aquellos lugares de trabajo donde hay confianza, cooperación, seguridad, apoyo para asumir riesgos, responsabilidad y equidad. Hay algunos conceptos abstractos cuando se piensa en un ambiente de trabajo positivo. Desea luchar por un propósito, valores y confianza compartidos. Este autor también ha dicho, un ambiente de trabajo positivo es un espacio que promueve el bienestar, la productividad y el crecimiento de los empleados. Algunos factores contribuyen a esto, incluido tener buenas prácticas de trabajo, valores identificables, una atmósfera de apoyo y una cultura de confianza.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Según el objetivo es **aplicada**, esta se refiere al estudio científico y la investigación que busca resolver problemas prácticos, Hernández (2016). En cuanto al diseño, se estableció el **no experimental, transaccional**, esto debido a que el instrumento se aplicará en un momento único. Según el nivel se orientó hacia lo **correlacional-descriptiva**, de acuerdo al siguiente esquema:



Donde:

V₁: Vbl uno.

V₂: Vbl dos.

R: Relación entre las variables de estudio.

M: Muestra (de estudio).

3.2. Variable y operacionalización**Variable: Conducta Displicente**

Definición Conceptual: la palabra displicencia se puede definir de muchas formas por las siguientes: indiferencia, depresión, frustración, emociones negativas e indiferencia, también han dicho que la conducta displicente es inferencial al comportamiento, de esta forma, el trato arrogante es frío y poco atractivo Barraca (2014).

Definición Operacional: se evaluó mediante el examen y aplicación del denominado cuestionario de nivel 5 de aprobación tipo Likert, elaborado en base al componente, la comunicación interna y su presentación: conducta individual, conducta grupal, compromiso laboral, resolución de conflictos, relaciones laborales, trabajo en equipo, estado de ánimo, desinterés y apatía. Escala de medición: Ordinal.

Variable: Satisfacción Laboral

Definición Conceptual: Vallejo (2018), es un término muy amplio y hay muchas explicaciones sobre esto y las gratuitas que se incluyen en él, tal es el caso de Hegney y otro que describe la satisfacción laboral como un rasgo positivo o estado emocional que surge de un análisis del trabajo o de la experiencia laboral.

Definición Operacional: se evaluó mediante el examen y aplicación del denominado cuestionario de nivel 5 de aprobación tipo Likert, elaborado en base al componente en la dimensión comunicación interna con sus respectivos indicadores: bienestar laboral, relaciones interpersonales, liderazgo, salario, higiene, seguridad laboral, reconocimiento personal, clima laboral positivo. Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Se utilizó un universo de 40 empleados de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, 2022, incluyendo los gerentes, a estos se les aplicará una encuesta, los mismos que serán considerados como muestra deliberada o censal por discernimiento del investigador, dado el evento que ofrece el muestreo no probabilístico por conveniencia (Hernández, 2016).

Se debe decir que en el criterio de inclusión se considerará a los empleados de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, en el periodo 2022. En los criterios de exclusión: no se excluirán a ninguno de los empleados porque ellos comparten las mismas condiciones (trabajadores en el periodo estudiado y con contratación vigente) a excepción de casos fortuitos o de fuerza mayor. Estos son considerados como unidades de análisis.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

En este estudio se utilizó la encuesta, citando a Hernández (2016), se define como la práctica de revisar un sistema o hacer preguntas de muestra a personas seleccionadas para obtener datos sobre un servicio, producto o proceso. El análisis de datos recopila información de un grupo de personas sobre sus pensamientos, acciones o conocimientos.

De igual manera, se empleó el análisis documental, que según Zacarías (2020), es un tipo de investigación cualitativa en la que el analista revisa los documentos para evaluar un tema de evaluación. La disección de documentos implica codificar el contenido en temas como cómo se investigan las transcripciones de grupos focales o entrevistas. Las fuentes documentadas pueden contener información muy diversa y única sobre fenómenos de las variables objeto de estudio.

Instrumento de recolección de datos

Con base en lo dicho por Zacarías (2020), los métodos mencionados en el blog: entrevistas, encuestas, debates en equipo y observaciones son los métodos de recopilación de datos cualitativos más utilizados. Aunque existen algunos otros métodos de recopilación de datos, como estudios a largo plazo, reseñas de libros, etc., se utilizan con mayor frecuencia, mediante el uso del **cuestionario**.

De igual manera, este estará diseñado por **40 preguntas (24 para la variable conducta displicente y 16 para satisfacción laboral)**,

Así mismo se utilizará la escala tipo Likert con alternativas de respuesta: Siempre (5), Casi Siempre (4), Algunas Veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1), como se observa en la tabla 1, autoadministrado y anónimo a los cuales se suministraron a los empleados de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas.

Tabla 1.
Escala de medición

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Nota: en esta se muestra la escala de medición para el instrumento.

3.5. Procedimientos

Para la recopilación de datos, se utilizó una versión de Formulario Google, que se enviará a los usuarios después de completar la configuración y los detalles mediante el método Correo Electrónico. Las respuestas obtenidas de la hoja de cálculo se exportarán a una hoja de cálculo de Excel y se seleccionarán las respuestas de la 1 a la 5 que contendrán el código. Eventualmente, los datos se importarán a un programa SPSS de 27 elementos donde se realizará un análisis detallado y un análisis aleatorio. La aplicación a sustentar estará respaldada por instructores profesionales, quienes brindarán toda la información para dicho soporte (matriz flexible, solicitud y documentación).

3.6. Método de análisis de datos

Se basa en un sistema de razonamiento hipotético-deductivo, que se refiere al desarrollo de una idea para explicar el problema mediante el pensamiento y el razonamiento al hacer preguntas basadas en observaciones y análisis. , Cree una vista conceptual de acuerdo con el concepto, y luego observe las deducciones de entrada y conclusión (Hernández Sampieri et al., 2014). Por tanto, Se utilizarán métodos estadísticos como distribución de frecuencias, gráfico estadístico, y coeficiente de correlación de Spearman para determinar de correlación de los estudios estudiados y poder analizar los supuestos propuestos

.

3.7. Aspectos éticos

Estas son las cosas buenas de un hombre. De acuerdo con los valores de las personas, la investigación en ciencias sociales debe basarse en las personas y lograr el objetivo de promover el desarrollo personal y social. Debe adherirse a las normas sociales y adherirse a los principios éticos (Inguilla et al., 2020).

IV. RESULTADOS

Inicialmente se realizará un estudio descriptivo de las variables objeto de estudio, analizando sus dimensiones, posteriormente se realizará un análisis inferencial, con la finalidad de encontrar la relación entre las variables, dando respuesta a los objetivos específicos de la investigación.

Análisis Descriptivo

Variable Conducta Displicente

Tabla 2.

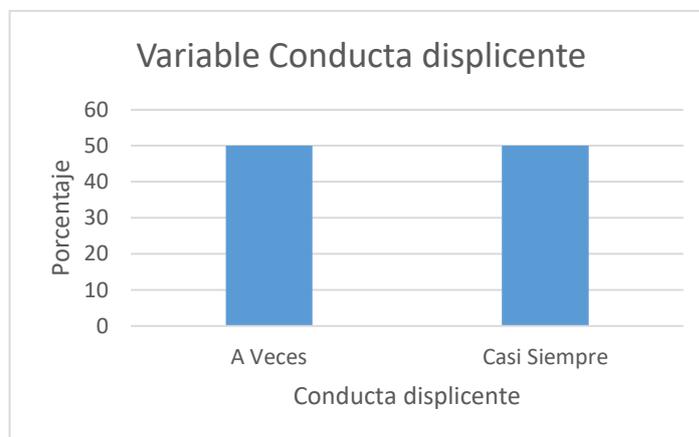
Variable: Conducta displicente

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDO	A Veces	20	50
	Casi Siempre	20	50
	Total	40	100

Nota: en esta tabla se dan a conocer los resultados de la variable conducta displicente según la aplicación del instrumento.

Gráfica 1.

Variable Conducta Displicente



Nota: En esta gráfica se muestra la estadística de los resultados de la tabla 2.

Análisis: En la tabla 2 y el gráfico 1, se pueden observar los porcentajes que corresponden a las respuestas producto de la aplicación del cuestionario a la población objeto de estudio y las cuales corresponden a la variable conducta displicente, en ella se puede observar que tanto las pregunta casi siempre y a veces, poseen el mismo porcentaje de respuesta, ambas tienen 50%, esto quiere decir que un 50% de los empleados, casi siempre asume una actitud displicente en el sitio de trabajo y el otro 50% sostiene que a veces actúa con una actitud displicente en el trabajo, esto es que casi siempre asumen una actitud de indiferencia, depresión, frustración y emociones negativas entre otros.

Para el análisis de esta variable, se consideran sus dimensiones como sigue a continuación:

Dimensión Comportamiento Humano

Del estudio de campo se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3.

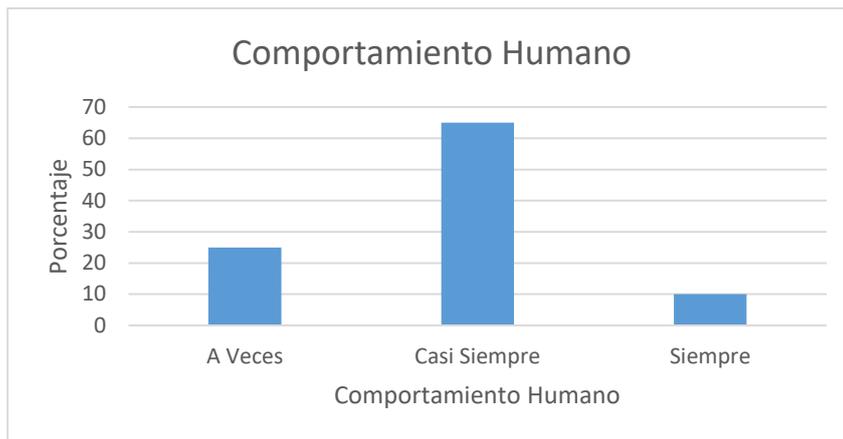
Dimensión: Comportamiento Humano

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDO	A Veces	10	25
	Casi Siempre	26	65
	Siempre	4	10
	Total	40	100

Nota: en esta tabla se dan a conocer los resultados de la dimensión comportamiento humano según la aplicación del instrumento.

Gráfica 2.

Dimensión Comportamiento Human



Nota: en esta gráfica se muestra la estadística de los resultados de la tabla 3.

Análisis: En la tabla 3 y la gráfica 2, se observan los porcentajes que agrupan a las respuestas que se obtuvieron de la aplicación del cuestionario a la población objeto de estudio y las cuales corresponden a la dimensión Comportamiento Humano, con el cual iniciamos el estudio de la variable Conducta displicente en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas. Esta dimensión evalúa la conducta individual, grupal y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa. Los resultados obtenidos y expresados tanto en la tabla como gráfico mencionados anteriormente, muestra unos resultados en donde solo un 10% de los encuestados expresa que su conducta individual en cuanto al trato con los compañeros es con alto grado de integridad honestidad y profesionalismo además de que existe un entorno de cooperación entre compañeros para la ejecución de las tareas asignadas.

Así como poseen un alto compromiso laboral, ya que realizan sus actividades con entusiasmo y responsabilidad, aportando y contribuyendo en la productividad de la empresa. Por otro lado, ante la misma pregunta, se observa que el 65% de los encuestados manifiesta que casi siempre, su comportamiento es con integridad, honestidad y profesionalismo además de cooperar con sus compañeros y aportar soluciones que contribuyen a mejorar la productividad, mientras que un 25%, afirman que a veces existe un compromiso laboral, trabajando con integridad, honestidad y profesionalismo a veces cuando les conviene, cooperan con sus compañeros y solo a veces aportan soluciones para la ejecución de las tareas.

De los resultados obtenidos, se puede observar que la tendencia de la respuesta casi siempre, es hacia el renglón siempre, es decir, si se presta atención a este grupo de trabajadores que representan un 65% de la masa laboral y se le aplica una estrategia adecuada desde el punto de vista profesional, podrían mejorar su visión de la empresa y del trabajo como tal y por consiguiente cambiar de aptitud y por ende mejorar su comportamiento humano dentro de la empresa. Al final se obtendría como resultado, que un alto porcentaje de los empleados pasarían a engrosar el renglón siempre y esto contribuiría a mejorar el estatus de la organización.

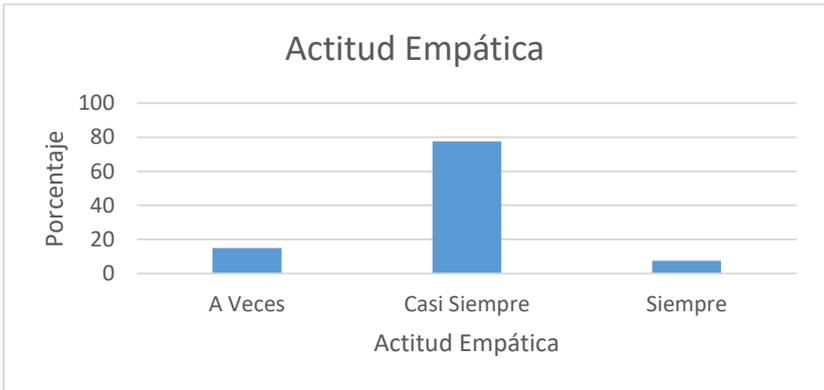
Dimensión Actitud Empática

Tabla 4.
Dimensión: Actitud Empática

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDO	A Veces	6	15
	Casi Siempre	31	77,5
	Siempre	3	7,5
	Total	40	100

Nota: en esta tabla se dan a conocer los resultados de la dimensión actitud empática según la aplicación del instrumento.

Gráfica 3.
Dimensión Actitud Empática



Nota: En esta gráfica se muestra la estadística de los resultados de la tabla 4.

Análisis: De la tabla 4 y el gráfico 3, se tiene la dimensión Actitud Empática, al analizar los resultados, se puede apreciar que solo un 7,5% de los encuestados, siente empatía hacia su sitio de trabajo, pero también se visualiza que la opción casi siempre posee un sólido 77.5%, frente a la opción a veces que tiene un 15%, esto es que solo un 7.5% considera justo el trato que recibe de la empresa en cuanto a puntos claves como la resolución de conflictos y las relaciones laborales de calidad entre empleados y el equipo gerencial, los cuales podrían afectar el trabajo en equipo y el trabajo colaborativo entre compañeros.

A la luz de los resultados se hace indispensable fijar la atención en los empleados que respondieron casi siempre, ya que el mismo asciende a un 77.5% de la masa laboral, al estudiar la tendencia de este grupo de trabajadores, se aprecia que podrían ir hacia un lado o hacia el otro, todo depende del empeño e interés que tenga la empresa en mejorar su desempeño. Ya que al igual que la dimensión comportamiento humano, si se capta a estos empleados y se les da el trato justo que reclaman y se mejoran las relaciones laborales, estos se integrarían al grupo de empleados que sienten buena empatía hacia la empresa y por su puesto mejoraría el clima laboral.

Dimensión Actitud Indiferente

Tabla 5

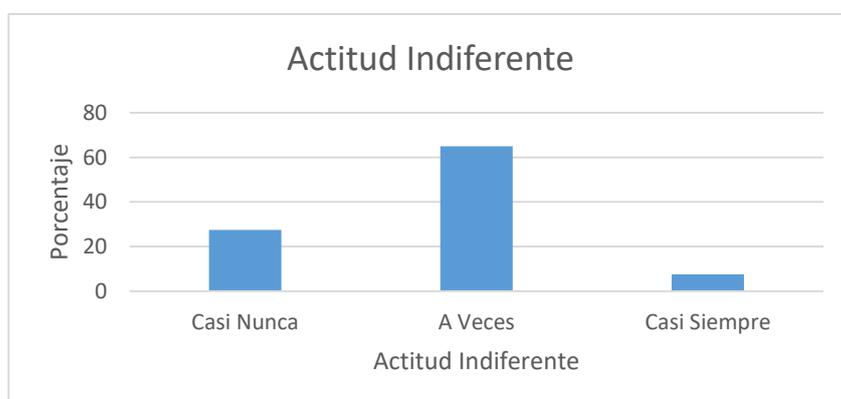
Dimensión: Actitud Indiferente

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDO	Casi Nunca	11	27,5
	A Veces	26	65
	Casi Siempre	3	7,5
	Total	40	100

Nota: en esta tabla se dan a conocer los resultados de la dimensión actitud indiferente según la aplicación del instrumento.

Gráfica 4.

Dimensión: Actitud Indiferente



Nota: en esta gráfica se muestra la estadística de los resultados de la tabla 5.

Análisis: La tabla 5 y gráfica 4, muestran el resultado que se obtuvo de la encuesta, referidos a la dimensión Actitud Indiferente, se puede observar que la respuesta siempre posee un 0% y casi siempre apenas un 7.5%, además un 65% respondió que solo a veces y en escasa ocasiones manifiestan una actitud indiferente hacia el sitio de trabajo, de la misma manera un 27.5% respondió que casi nunca siente una actitud de indiferencia hacia la compañía. De los resultados se puede observar que un alto porcentaje de los trabajadores, nunca poseen un estado de enojo, así como conducta depresiva en el sitio de trabajo, realizan sus actividades con optimismo, no son apáticos a las situaciones que se le presentan y consideran que su trabajo es de gran importancia para ellos.

Tabla 6.

Variable Satisfacción Laboral

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDO	A Veces	14	35
	Casi Siempre	23	57,5
	Siempre	2	5
	Total	39	97,5
PERDIDOS	Sistema	1	2,5
TOTAL		40	100

Nota: en esta tabla se dan a conocer los resultados de la variable satisfacción laboral según la aplicación del instrumento.

Gráfica 5.

Variable Satisfacción Laboral



Nota: en esta gráfica se muestra la estadística de los resultados de la tabla 6.

Análisis: De la gráfica 5, se desprende el grado de satisfacción laboral que experimentan los empleados de la empresa, se observa un resultados medianamente bueno, ya que solo un 5% de los encuestados, manifiesta honestamente sin medias tinta que si experimentan un sentido de satisfacción con el trabajo que desempeñan y la remuneración con sus beneficios que devenga, al contestar que siempre en el cuestionario; pero también se observa que un 57.5% de los empleados, manifiesta que casi siempre están satisfechos con su trabajo, mientras que un 35%, manifiesta que a veces están satisfecho con el trabajo.

De los resultados, se intuye, que es evidente que falta algo que impide que los empleados se sientan satisfechos del todo con su puesto de trabajo, que no necesariamente puede ser el salario, sino factores externos que influyen con los internos que impiden esa sensación de bienestar y satisfacción de la actividad que realiza.

Tabla 7.

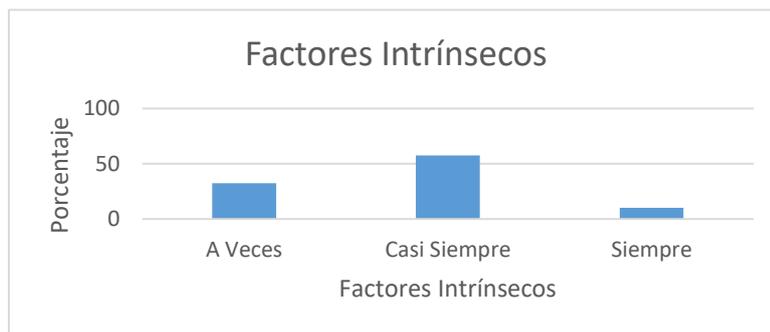
Dimensión Factores Intrínsecos

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDO	A Veces	13	32,5
	Casi Siempre	23	57,5
	Siempre	4	10
	Total	40	100

Nota: en esta tabla se dan a conocer los resultados de la dimensión factores intrínsecos según la aplicación del instrumento.

Gráfica 6.

Dimensión Factores Intrínsecos



Nota: en esta gráfica se muestra la estadística de los resultados de la tabla 7.

Análisis: A continuación se estudia la dimensión factores intrínsecos, cuyos datos los encontramos en la tabla 6 y grafica 6, en la cual se muestran el resultado de las encuestas sobre la dimensión factores intrínsecos, de la misma se observa que al igual que la satisfacción laboral, solo un 10% manifiesta que siempre experimentan un sentimiento de bienestar y conexión con su sitio de trabajo, mantiene una relación de trabajo cordial con sus compañeros y de continua colaboración, además el equipo de supervisores y gerentes se comunican en forma efectiva y cordial, asignándoles tareas y horarios de trabajo justos, de acuerdo a su desempeño y remuneración. Pero también se observa que un 57,5% manifiesta que casi siempre y un 32.5% a veces, si se suman ambos grupos de trabajadores que no están del todo satisfechos con su puesto de trabajo, suman un 90% de las personas que por algún motivo relacionado con los factores intrínsecos están en la situación descrita anteriormente. Si se pone la vista a estos factores, se observa que bienestar laboral es uno de los que más afecta con tan solo un 20% que manifiesta siempre estar satisfecho y el liderazgo que involucra al trato que reciben del equipo gerencial en donde el renglón siempre solo obtiene un 29% de respuesta siempre; además al indagar si se les otorgan recompensas o incentivos por el trabajo ejecutado, apenas un 12.5% contestó que siempre.

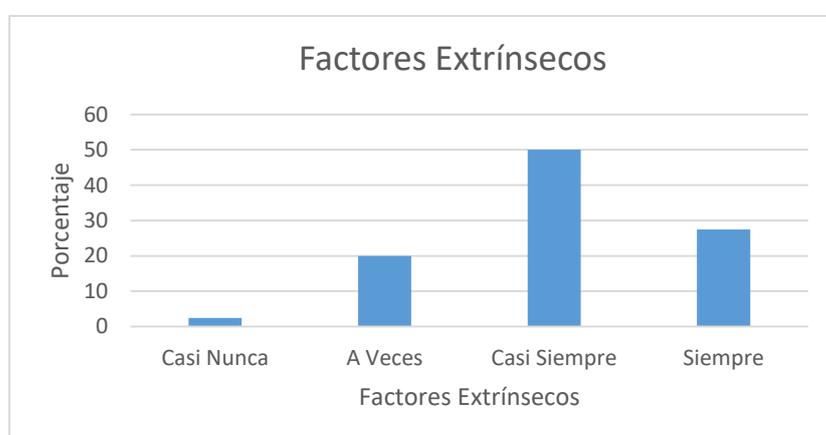
Dimensión: Factores Extrínsecos

Tabla 8.
Dimensión Factores Extrínsecos

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDO	Casi Nunca	1	2,5
	A Veces	8	20
	Casi Siempre	20	50
	Siempre	11	27,5
	Total	40	100

Nota: en esta tabla se dan a conocer los resultados de la dimensión factores extrínsecos según la aplicación del instrumento.

Gráfica 7.
Dimensión Factores Extrínsecos



Nota: en esta gráfica se muestra la estadística de los resultados de la tabla 8.

Análisis: Seguidamente se analizará la dimensión factores extrínsecos, y los resultados arrojados se encuentran en la tabla 7 y gráfica 7, se puede observar que solo un 27.5% contestó que siempre reciben un salario justo por el trabajo que desempeñan, sin retraso además existen estándares de limpieza en el lugar de trabajo, también se observa que un 50% casi siempre, un 20% a veces y un 2,5% nunca, se aprecia que un 72,5% de los empleados están afectadas por los factores extrínsecos.

Si consideramos dichos factores por separados se obtiene que al considerar el indicador salario, solo el 10% de los entrevistados está conforme con el salario, ya que ante la pregunta de si se recibe un salario justo el 10% contestó que siempre, es evidente que, ante estas respuestas, existe un malestar general con salarios que devengan los empleados y adicionalmente se les preguntó si el pago lo recibían sin retrasos, a lo que solo un 37,5% respondió que siempre lo recibían sin retrasos. Para

finalizar con esta dimensión, se indagó sobre la higiene en el trabajo, al respecto se les preguntó que si existían estándares de limpiezas en el sitio de trabajo y un 52.5% respondió que siempre.

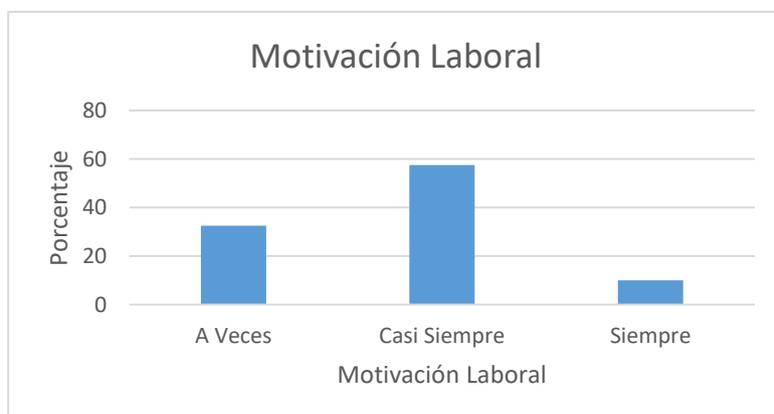
Dimensión: Motivación Laboral

Tabla 9.
Dimensión Motivación Laboral

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDO	A Veces	13	32,5
	Casi Siempre	23	57,5
	Siempre	4	10
	Total	40	100

Nota: en esta tabla se dan a conocer los resultados de la dimensión motivación laboral según la aplicación del instrumento.

Gráfica 8.
Dimensión Motivación Laboral



Nota: en esta gráfica se muestra la estadística de los resultados de la tabla 9

Análisis: A continuación, se estudia la dimensión motivación laboral, cuyos datos los encontramos en la tabla 8 y gráfico 8, en la cual se muestran el resultado de las encuestas referentes a la dimensión motivación laboral, donde el 10% dijeron que siempre recibe algún reconocimiento monetario extra por su trabajo, mientras que el 57,5% manifestaron que casi siempre reciben dicho reconocimiento y el otro 32.5%

dijo que a veces. En cuanto al clima laboral positivo, los trabajadores encuestados coincidieron con un 75% que casi nunca existe un clima laboral positivo en la empresa Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas.

Prueba de Normalidad

Hipótesis de normalidad

H₀: Los datos siguen una distribución normal

H_a: Los datos no siguen una distribución normal

Nivel de significancia

nc=: 0.95 (Nivel de Confianza)

α = 0.05 (Margen de error)

Prueba de normalidad

Si $n > 50$ se aplica Kolmogorov — Smirnov

Si $n < 50$ se aplica Shapiro — Wilk

N= 40

Tabla 10.

Prueba de Normalidad

Pruebas de Normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.	Estadístico	GI	Sig.
Conducta Displicente	,338	40	,000	,637	40	,000
Satisfacción Laboral	,353	40	,000	,728	40	,000

Nota: en esta tabla se dan a conocer los resultados de la Prueba de Normalidad según la aplicación del instrumento.

Análisis: En la tabla 10, se presentan los resultados de la prueba de normalidad, en donde se toma la prueba de Shapiro-Wilk, ya que solo se tienen 40 entrevistados, por lo tanto, N=40, observándose una significancia estadística del test de (0,000), menor a 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, la cual expresa que los datos en ambas variables no presentan una distribución normal. De ahí que, para la verificación de la hipótesis general del estudio, se debe utilizar el

coeficiente de correlación Rho de Spearman, prueba no paramétrica que permite conocer la dirección e intensidad entre la correlación de variables cuantitativas con distribución no normal.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Contrastación de hipótesis

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la conducta displicente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.

Hipótesis general:

Ha, existe relación significativa entre la conducta displicente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.

H₀, No existe relación significativa entre la conducta displicente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.

Tabla 11.

Correlación entre Conducta displicente y Satisfacción laboral

CORRELACIONES				
			Conducta Displicente	Satisfacción Laboral
RHO DE SPEARMAN	Conducta Displicente	Coeficiente de correlación	1	,573**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	40	40
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,573**	1
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	40	40
**. LA CORRELACIÓN ES SIGNIFICATIVA EN EL NIVEL 0,01 (BILATERAL).				

Nota: en esta tabla se dan a conocer los resultados de la Correlación entre Conducta displicente y Satisfacción laboral según la aplicación del instrumento.

Análisis: En la tabla 11, se presentan los resultados de la correlación entre las variables Conducta displicente y Satisfacción laboral, encontrándose que ambas variables se correlacionaron positiva, moderada, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de $r = 0,573$, siendo este hallazgo estadísticamente significativo ($P < 0,01$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa y se comprueba la hipótesis general del estudio, en donde se establece que existe relación significativa entre la conducta displicente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas. Estos hallazgos sugieren, que, al mejorar la conducta displicente, se observará un incremento proporcional en la Satisfacción laboral.

Objetivos específicos:

Primer objetivo específico:

Determinar la relación que existe entre el comportamiento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022

Hipótesis específica: H_a , existe relación significativa entre el comportamiento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022

H_o , No existe relación significativa entre el comportamiento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022

Tabla 12.

Correlación entre comportamiento humano y Satisfacción laboral

CORRELACIONES				
			Comportamiento Humano	Satisfacción Laboral
RHO DE SPEARMAN	Comportamiento Humano	Coefficiente de correlación	1	,661**

		Sig. (bilateral)	.	0
		N	40	40
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,661**	1
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	40	40
		**. LA CORRELACIÓN ES SIGNIFICATIVA EN EL NIVEL 0,01 (BILATERAL).		

Nota: en esta tabla se dan a conocer los resultados de la Correlación entre comportamiento humano y Satisfacción laboral según la aplicación del instrumento.

Análisis: La tabla 12, presenta los resultados de la correlación entre la dimensión comportamiento humano y la variable Satisfacción laboral, encontrándose que ambas variables se correlacionaron positiva, moderada, debido a que el coeficiente de Rho de Spearman fue de $r = 0,661$, siendo este hallazgo estadísticamente significativo ($P < 0,01$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, en donde se establece que existe relación significativa entre el comportamiento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022. Este hallazgo sugiere, que, al mejorar el comportamiento humano, se notará un incremento proporcional en la Satisfacción laboral.

Segundo Objetivo específico:

Determinar la relación que existe entre la actitud empática y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022

Hipótesis específica: Ha existe relación significativa entre la actitud empática y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022

Ho, No existe relación significativa entre la actitud empática y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022

Tabla 13.

Correlación entre la actitud empática y Satisfacción laboral

CORRELACIONES				
			Actitud Empática	Satisfacción Laboral
RHO DE SPEARMAN	Actitud Empática	Coeficiente de correlación	1	,418**
		Sig. (bilateral)	.	0,007
		N	40	40
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,418**	1
		Sig. (bilateral)	0,007	.
		N	40	40
** . LA CORRELACIÓN ES SIGNIFICATIVA EN EL NIVEL 0,01 (BILATERAL).				

Nota: en esta tabla se dan a conocer los resultados de la Correlación entre la actitud empática y Satisfacción laboral según la aplicación del instrumento.

Análisis: La tabla 13, presenta los resultados de la correlación entre la dimensión actitud empática y la variable Satisfacción laboral, encontrándose que ambas variables se correlacionaron positiva, moderada, debido a que el coeficiente de Rho de Spearman es de $r = 0,418$, siendo este hallazgo estadísticamente significativo ($P < 0,01$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, en donde se establece que existe relación significativa entre la actitud empática y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022. Este hallazgo sugiere, que, al mejorar la actitud empática, se notará un incremento proporcional en la Satisfacción laboral.

Tercer Objetivo específico:

Determinar la relación que existe entre la actitud indiferente y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.

Hipótesis específica: H_a , existe relación significativa entre la actitud indiferente y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.

H_0 , no existe relación significativa entre la actitud indiferente y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.

Tabla 14.*Correlación entre Actitud Indiferente y la Satisfacción Laboral*

CORRELACIONES				
			Actitud Indiferente	Satisfacción Laboral
RHO DE SPEARMAN	Actitud Indiferente	Coeficiente de correlación	1	-0,038
		Sig. (bilateral)	.	0,816
		N	40	40
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	-0,038	1
		Sig. (bilateral)	0,816	.

Nota: en esta tabla se dan a conocer los resultados de la Correlación entre la Actitud Indiferente y la Satisfacción Laboral según la aplicación del instrumento.

Análisis: De la tabla 14, se puede observar los resultados de la correlación entre la dimensión actitud indiferente y la variable Satisfacción laboral, encontrándose que ambas se correlacionaron negativamente y baja, debido a que el coeficiente de Rho de Spearman es de $r = -0,038$, siendo este hallazgo no significativo ya que $p > 0.05$, en consecuencia se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alternativa, en consecuencia No existe relación significativa entre la actitud indiferente y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.

V. DISCUSIÓN

Como objetivo principal de este trabajo investigativo, se consideró determinar la relación que existe entre la conducta displicente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022. Para lograr el resultado, primeramente, se indagó en las variables de estudios, donde se hizo un análisis descriptivo para luego mediante un análisis inferencial, realizar estudios de contratación de hipótesis y así establecer la reciprocidad entre dichas variables de las cuales se centra este estudio.

En cuanto al primer objetivo específico, se analizó la variable Conducta Displicente, la cual se muestra desde el gráfico 1 donde las respuestas dadas por los trabajadores de la empresa Servicios Múltiples Rancas se ubican en la alternativa A veces, es decir, que estos empleados en alguna vez han asumido una actitud displicente en su área de trabajo. En este mismo orden, el otro 50% manifestaron que, casi siempre asumen una postura displicente en el trabajo, dejando dicho que entre estos existe una situación de indiferencia, depresión, fracaso y conmociones negativas entre otras. Ante lo encontrado se puede citar a Domjan (2016), para decir que, la conducta displicente está asociada con rasgos individuales negativos y debilidad humanas como la carencia, la insatisfacción con la vida, para entender esto de la conducta displicente se debe conocer la conducta humana y a su vez saber que esta proviene del conductismo.

Así mismo, de la variable antes analizada, es importante destacar que se muestran los hallazgos de la Dimensión Comportamiento Humano, donde se estudian los indicadores conducta individual, grupal y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa estudiada, mostrando que el 10% de los trabajadores encuestados dijeron que su conducta individual para el trato con sus compañeros es con alto grado de integridad honestidad y profesionalismo, el hallazgo coincide con lo establecido por García (2021), este tipo de conducta tiene que ver que el trato de cada trabajador sea con integridad, cortesía, imparcialidad, honestidad y profesionalismo.

Siguiendo, se puede decir que, el 65% de los encuestados dejaron dicho que casi siempre, su comportamiento es con integridad, honestidad y profesionalismo, además,

entre ellos existe una cooperación, aunado a esto ellos aportan soluciones que contribuyen a mejorar la productividad; para este hallazgo se considera lo manifestado por Garry (2017) que, la conducta de los individuos grupalmente, puede verse cuando se reúne y presenta sus ideas, y así existe una buena posibilidad de colisión dentro de la organización.

Para finalizar con los resultados de la Dimensión Comportamiento Humano, se deja dicho que, el 25%, afirmaron que a veces existe un compromiso laboral, donde trabajan con integridad, honestidad y profesionalismo, en casos aislados, a veces ellos cuando les conviene, cooperan con sus compañeros y solo a veces aportan soluciones para la ejecución de las tareas. Estos datos encontrados dejan claro lo dicho por Garry (2017), para este autor, el compromiso laboral tiene que ver con el nivel de entusiasmo que un empleado tiene por el trabajo asignado al lugar de trabajo.

Posteriormente se presenta el análisis del segundo objetivo específico, con los resultados de la Variable Conducta Displicente, aquí se muestran los resultados de la Dimensión Actitud Empática en el gráfico 3, aquí se estudiaron los indicadores: resolución de conflictos, relaciones laborales y trabajo en equipo. Dicha dimensión deja ver claramente que el 7,5% de los trabajadores encuestados, dijeron sentir empatía hacia su sitio de trabajo; mientras que el 77.5% se apoyó en la opción casi siempre, frente a la opción a veces que tiene un 15%; estos resultados apuntan a lo establecido por Moya (2018), la empatía simplemente significa que su gente puede establecer conexiones verdaderas y empáticas entre sí que mejoran las relaciones y el desempeño.

Para finalizar con lo hallado en la Variable Conducta Displicente, se muestran las derivaciones del tercer objetivo específico, donde se trabajó con la Dimensión Actitud Indiferente, las cuales se dejan ver en el gráfico 4; los trabajadores encuestados manifestaron mediante un 7.5% que casi siempre mantienen una actitud indiferente, pero un 65% confesó que a veces muestran una actitud indiferente hacia el sitio de trabajo y 27.5% dijo que casi nunca siente una actitud de indiferencia hacia la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas. Lo encontrado se asemeja a lo establecido por Goleman (2022), este ha dicho que es una disminución del ritmo de la conducta voluntaria, que consta de efectos emocionales y cognitivos.

Ahora bien, en este párrafo se deja ver lo encontrado en cuanto al objetivo específico, el cual hace alusión a la variable en estudio Satisfacción Laboral, incluyendo las dimensiones factores intrínsecos, factores extrínsecos y motivación laboral; dichos hallazgos se dejan ver en el gráfico 5. Donde el 5% de los trabajadores encuestados, manifestaron que si experimentan un sentido de satisfacción con el trabajo que desempeñan y la remuneración con sus beneficios que devenga. Aunado a lo anterior, se conoció que el 57.5% de los empleados, manifestaron que casi siempre están satisfechos con su trabajo y el 35%, dijeron que a veces lo están.

Estos resultados se asemejan con lo establecido por Chiavenato (2019), él ha descrito como cualquier combinación de factores mentales, fisiológicos y ambientales, es una condición que hace que una persona diga honestamente que estoy satisfecha con mi trabajo.

Ahondando las dimensiones estudiadas (factores intrínsecos), se puede decir que, en la gráfica 6, los trabajadores de la empresa dejaron claro con el 10% que siempre experimentan un sentimiento de bienestar y conexión con su lugar de trabajo, además ellos mantienen una relación de trabajo cordial con sus compañeros y de continua colaboración. Pero el 57,5% manifestó lo contrario mediante la alternativa casi siempre y un 32.5% se inclinó por la opción a veces. Esto deja claro lo dicho por Chiavenato (2019), lo cual incluyen características genéticas, fisiológicas y patológicas del humano, es decir, estos son rasgos en el corazón de una persona y no en su entorno.

Siguiendo con el análisis, se presentan los resultados de la dimensión factores extrínsecos, vista en la gráfica 7, considerando los indicadores salario, higiene y seguridad laboral; donde el 27.5% respondieron que reciben un salario justo por el trabajo que desempeñan, un 50% se inclinó por la opción casi siempre, el 20% dijo que a veces y el 2,5% respondió que nunca reciben un salario justo por la empresa. Esto deja ver lo establecido por Molina (2019) es el dinero que un empleador le paga a alguien cada mes, especialmente cuando está en una profesión como la enseñanza, el derecho o la medicina.

Ahora se presentan los resultados obtenidos en la dimensión motivación laboral, donde los trabajadores encuestados manifestaron mediante el 10% que siempre recibe algún reconocimiento monetario extra por su trabajo, pero el 57,5% manifestaron que casi siempre reciben dicho reconocimiento y el otro 32.5% dijo que a veces. Estos resultados difieren lo dicho por Ruiz (2019), que el incentivo ayuda a los empleados para ver que su empresa los valora y su contribución al éxito del equipo y de la empresa en su conjunto.

En cuanto al clima laboral positivo, los trabajadores encuestados coincidieron con un 75% que casi nunca existe un clima laboral positivo en la empresa Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, debido a que no existe la confianza ni el trabajo cooperativo entre los trabajadores. Los hallazgos no concuerdan con lo dicho por Chiavenato (2019), este autor dice que un ambiente positivo en el lugar de trabajo se puede definir como aquellos lugares de trabajo donde hay confianza, cooperación, seguridad, apoyo para asumir riesgos, responsabilidad y equidad.

VI. CONCLUSIONES

1. En relación con el primer objetivo específico de la investigación, se concluye que los resultados para la dimensión comportamiento humano, una parte de los empleados de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, manifestaron asumir una postura displicente en el trabajo, dejando dicho que entre estos existe una situación de indiferencia, depresión, fracaso y conmociones negativas entre otras. Además, se concluye que, el comportamiento que asumen los empleados de la empresa en algunos casos es con integridad, honestidad y profesionalismo, existiendo entre ellos una cooperación, aunado a esto aportan soluciones que contribuyen a mejorar la productividad. En cuanto al compromiso laboral, se concluye que, los empleados cuando les conviene, cooperan con sus compañeros.
2. Para el segundo objetivo específico, se concluye que los trabajadores algunas veces sienten sentir empatía hacia su sitio de trabajo, igualmente no existe un compromiso laboral ni mucho menos aporta valor añadido para la productividad de la empresa. También se notó que los trabajadores se enojan con frecuencia y no muestran desprendimiento de todo interés, beneficio o ganancia personal. Existe también entre ellos una conducta de apatía a las situaciones que se le presentan.
3. En cuanto al tercer objetivo específico se concluye que, los trabajadores en alguna oportunidad mantienen una actitud indiferente en el lugar de trabajo. De los resultados se puede observar que un alto porcentaje de los trabajadores, nunca poseen un estado de enojo, así como conducta depresiva en el sitio de trabajo, realizan sus actividades con optimismo, no son apáticos a las situaciones que se le presentan y consideran que su trabajo es de gran importancia para ellos.

Entre las conclusiones también se puede decir que, los trabajadores casi siempre están satisfechos con su trabajo. De los resultados, se intuye, que es evidente que falta algo que impide que los empleados se sientan satisfechos del todo con su puesto de trabajo, que no necesariamente puede ser el salario, sino factores externos que influyen con los internos que impiden esa sensación

de bienestar y satisfacción de la actividad que realiza. No se evidenció una motivación laboral ni un clima de trabajo positivo.

4. En cuanto al objetivo general, se concluye que, la correlación entre las variables Conducta Displicente y Satisfacción Laboral, encontrándose que ambas variables se correlacionaron positiva, moderada, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de $r = 0,573$, siendo este hallazgo estadísticamente significativo ($P < 0,01$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

VII. RECOMENDACIONES

Una vez realizadas las conclusiones a la que dio lugar la investigación, se procede a formular las recomendaciones necesarias para determinar la relación entre la conducta displicente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas.

De acuerdo a las conclusiones del primer objetivo específico, se recomienda que, la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022, debe manejar estrategias para atacar la situación de indiferencia, depresión, fracaso y conmociones negativas entre otras. Igualmente se recomienda que, en cuanto al compromiso laboral, se concluye que, los empleados cuando les conviene, cooperan con sus compañeros.

Para las conclusiones del segundo objetivo específico, se recomienda que los trabajadores de la empresa asuman una conducta más empática entre ellos, así mismo se recomienda que la empresa pueda incentivar a los empleados para que haya un mayor compromiso laboral y estos puedan aportar un valor añadido para la productividad de la empresa. Igualmente, la empresa debe garantizar un clima agradable de trabajo para que los empleados no se enojen con frecuencia y puedan mostrar desprendimiento de todo interés, beneficio o ganancia personal. Es importante recomendar se ataque la conducta de apática de los trabajadores y puedan enfrentar a las situaciones que se le presentan.

En el marco de las conclusiones del tercer objetivo específico, se recomienda que, la empresa maneje tácticas para que sus trabajadores dejen de mostrar una actitud indiferente en el lugar de trabajo. Igualmente se recomienda que los empleados mantengan una aptitud optimista y se desprendan de todo interés.

Asimismo, se recomienda que, los trabajadores de la empresa experimenten un sentido de satisfacción con el trabajo que desempeñan y que la empresa estudie una mejor remuneración para los beneficios que devengan a sus empleados. Entre las recomendaciones, también se puede decir que, la organización debe mantener la satisfacción que sienten los trabajadores por las actividades que realizan.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, Y. V. (2015). Apatía, Desmotivación, Desinterés, Desgano y Falta de Participación en Adolescentes Mexicanos. (U. A. México., Ed.) Revista Enseñanza e Investigación en Psicología, Vol. 20(Nº 3).
- Alaimo, N. H. (enero de 2017). Trabajadores Informales en America Latina. Revista Sociedad.
- Álvarez, M. (2017). II Congreso Internacional en Administración de Negocios Internacionales. Universidad Pontificia Bolivariana, Perú.
- Arnold, J. R. (2018). Comportamiento Humano en el Ámbito Laboral (Vol. Quinta Edición). México: Pearson Educación.
- Barraca, J. (2014). Técnicas de Modificación de Conducta: una Guía para su Puesta en Práctica. España: Edición Kindle.
- Bloom, P. (2018). Contra la Empatía (Vol. Tercera Edición). (G. E. México, Ed.) México: Taurus.
- Cabanyes, J. M. (2018). La Salud Mental y sus Cuidados. España: Cabanyes, J., & Monge, M. Á. (Eds.).
- Cantera, F. (2020). Pragmata de Recursos Humanos. Madrid, España: Editorial Universitaria Ramón Arece.
- Carpena, A. (2017). La Empatía es Posible (Vol. Cuarta Edición). Argentina: Buena Parte.
- Casquino, M. (2020). Motivación y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de una Empresa Fabricante de Carrocerías ubicada en el Distrito del Callao, Año 2020. Tesis de Grado, Universidad San Martín de Porres, Perú.
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la Teoría General de la Administración: Una Visión Integral de la Moderna Administración de las Organizaciones (Vol. Décima Edición). Argentina: Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Cortés, J. (2018). Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales: Seguridad e Higiene del Trabajo (Vol. Novena Edición). Madrid, España: Editorial Tebar, S.L.
- Deza, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha-Castrovirreyna, Huancavelica. Tesis de Grado, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica – Perú.
- Domjan, M. (2016). Principios de Aprendizaje y Conducta (Vol. Sexta Edición). México, D.F: Cengage Learning Editores.
- Española, D. d. (2015). La Displícencia.
- Espinoza, D. M. (2018). Satisfacción Laboral y Justicia Organizacional en una Institución. Tesis de Grado, Universidad de Concepción, Los Ángeles. Chile.

- Fernández, P. R. (2016). *Desarrolla tu inteligencia emocional*. Málaga, España: Editorial Kairós.
- García, J. B. (2021). *Psicológicamente Hablando: Un Recorrido por las Maravillas de la Mente*. Barcelona, España: Planeta.
- García, M. (2019). *El Arte de la Empatía*. España: Profit Editoriall., S.L.
- Garry, J. (2017). *Modificación de la Conducta (Vol. Octava Edición)*. México: LA Casta.
- Gauna, M. (2021). *Conducta Displícite: Una Actitud en las Organizaciones de Educación Universitaria*. Tesis Doctoral, Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt, Cabimas. Venezuela.
- Goleman, D. (2022). *Inteligencia Emocional (Vol. Tercera Edición)*. Venezuela: Editorial Reverté.
- Hernández, R. F. (2016). *Metodología de la Investigación (Vol. Sexta Edición)*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Herrera, Y. (2018). *Satisfacción Laboral y la Productividad de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017*. Tesis de Grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez, Perú.
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Tesis de Grado, Ybuversidad Cesar Vallejo, Lima. Perú.
- Machuca, R. (2020). *Satisfacción Laboral entre Trabajadores Administrativos y Operarios de una Empresa Privada de Servicios Generales*. Universidad Ricardo Palma, Lima. Perú.
- Malluk, A. (2018). *Displícencia Organizacional: Mediación entre la Valoración del Empleado y la Productividad. Una Mirada a su Gestión en el Sector Estatal*. Tesis de Grado, Universidad de Medellín, Medellín. Colombia.
- Molina, C. (2019). *La Aplicación del Principio de Igualdad Salarial: Igualdad de Trato en el Trabajo y en el Salario. (Vol. Segunda Edición)*. Editorial Legis.
- Moya, L. (2018). *La empatía en la Empresa (Vol. Primera Edición)*. Barcelona, España: Plataforma Editorial.
- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el Ámbito Laboral (Vol. Segunda Edición)*. España: Editorial Babelcube.
- Padilla, R. R. (2020). *Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Personal de Salud de una Entidad Pública de la Ciudad de Cajamarca, 2020*. Tesis de Grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Pérez, A. (2020). *El Director de Hotel y su Equipo: liderazgo y Satisfacción Laboral (Vol. Tercera Edición)*. Madrid, España: Editorial Inclusión.

- Puchol, L. P. (2016). El Libro de las Habilidades Directivas (Vol. Cuarta Edición.). España: Editorial CEDRO.
- Reza, J. (2019). El Gerente Efectivo: Los Fundamento de la Administración, el Trabajo en Equipo y Liderazgo. (Vol. Tercera Edición). Distrito Federal, México: Editorial Publichig.
- Rojas, M. (2018). Cómo hacer que te pasen Cosas Buenas (Vol. Cuarta Edición). Caracas, Venezuela: Editorial Planeta Libro.
- Román, C. (2021). El Libro de las Habilidades de la Comunicación. España: Editorial CEDRO.
- Rosales, G. (2020). El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gad Provincial De Cotopaxi. Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Ruiz, J. M. (2019). Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo (Vol. Primera Edición). Bogotá, Colombia: Editorial MAD SL.
- Torres, L. J. (2018). Diseño y Análisis de Puestos de Trabajo. Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Vallellano, M. (2019). La Satisfacción Laboral en Profesiones Asistenciales: de la Investigación comparativa en Trabajo Social a una Propuesta de Intervención. Tesis de Grado, Universidad Complutense de Madrid.
- Vásquez, M. (2018). La Cultura Organizacional. Tesis de Grado, Universidad Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Zacarías, H. y. (2020). Metodología de la Investigación Científica (Vol. Tercera Edición). España: Editorial Amazon Digital Services LLC - KDP Print.

ANEXOS

Anexo 1

Cuadro 1 Matriz de Operacionalización de la Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Conducta Displiciente	La palabra displicencia se puede definir de muchas formas por las siguientes: indiferencia, depresión, frustración, emociones negativas e indiferencia, también han dicho que la conducta displicente es inferencial al comportamiento, de esta forma, el trato arrogante es frío y poco atractivo, Barraca(2014).	Se medirá a través de la técnica de la encuesta y la aplicación del instrumento denominado cuestionario con una escala de medición Likert de 5 puntos, elaborado con base en la dimensión comunicación interna con sus respectivos indicadores.	Comportamiento Humano	<ul style="list-style-type: none"> ● Conducta Individual ● Conducta Grupal ● Compromiso Laboral 	Ordinal
			Actitud Empática	<ul style="list-style-type: none"> ● Resolución de Conflictos ● Relaciones Laborales ● Trabajo en Equipo 	Ordinal
			Actitud Indiferente	<ul style="list-style-type: none"> ● Estado de Ánimo ● Desinterés ● Apatía 	Ordinal
Satisfacción Laboral	Vallejo (2018), es un término muy amplio y hay muchas explicaciones sobre esto y las gratuitas que se incluyen en él, tal es el caso de Hegney y otro que describe la satisfacción laboral como un rasgo positivo o estado emocional que surge de un análisis del trabajo o de la experiencia laboral.	Se medirá a través de la técnica de la encuesta y la aplicación del instrumento denominado cuestionario con una escala de medición Likert de 5 puntos, elaborado con base en las dimensiones: motivación laboral, satisfacción laboral y cultura organizacional, con sus respectivos indicadores.	Factores Intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> ● Bienestar Laboral ● Relaciones Interpersonales ● Liderazgo 	Ordinal
			Factores Extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> ● Salario ● Higiene ● Seguridad Laboral 	Ordinal
			Motivación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ● Reconocimiento Personal ● Clima Laboral Positivo 	Ordinal

Cuadro 2 Matriz de Consistencia de Conducta displicente y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, 2022.

	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
GENERAL	¿Cuál es la relación que existe entre la conducta displicente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022?	Determinar la relación que existe entre la conducta displicente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.	Existe relación significativa entre la conducta displicente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.
ESPECÍFICOS	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS
	1 ¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022?	1 Determinar la relación que existe entre el comportamiento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.	HE1 Existe relación significativa entre el comportamiento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.
	2 ¿Cuál es la relación que existe entre la actitud empática y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022?	2 Determinar la relación que existe entre la actitud empática y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.	HE2 Existe relación significativa entre la actitud empática y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.
	3 ¿Cuál es la relación que existe entre la actitud indiferente y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022?	3 Determinar la relación que existe entre la actitud indiferente y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.	HE3 Existe relación significativa entre la actitud indiferente y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas 2022.

Anexo 3
Dimensión: Actitud Empática

Nº	SEXO	Actitud Empática							
		Pr.10	Pr.11	Pr.12	Pr.13	Pr.14	Pr.15	Pr.16	Pr.17
1	Femenino	3	4	4	4	4	4	4	5
2	Femenino	4	3	3	4	4	3	5	5
3	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	5
4	Femenino	2	4	4	5	4	4	4	5
5	Masculino	5	5	4	5	5	4	5	5
6	Femenino	3	3	4	5	5	4	4	4
7	Femenino	2	2	5	4	3	3	5	5
8	Femenino	4	4	4	4	4	3	4	4
9	Femenino	5	5	5	4	4	4	4	5
10	Masculino	1	1	3	4	5	5	5	5
11	Masculino	3	3	3	4	4	3	4	4
12	Masculino	2	2	4	5	5	4	5	5
13	Femenino	5	4	3	4	4	5	4	4
14	Femenino	3	2	3	4	2	3	5	3
15	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	4
16	Femenino	3	3	4	3	4	3	4	5
17	Masculino	3	4	4	5	4	4	4	5
18	Femenino	2	3	4	4	4	4	5	4
19	Femenino	2	2	4	5	5	3	5	5
20	Masculino	5	1	5	5	5	4	5	5
21	Femenino	4	1	3	4	4	4	5	5
22	Femenino	4	4	4	3	4	2	4	4
23	Femenino	4	4	3	5	4	3	3	4
24	Femenino	3	4	5	5	5	5	5	5
25	Femenino	4	1	5	5	5	1	4	4
26	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	5
27	Femenino	3	3	3	3	3	4	3	5
28	Masculino	4	3	4	4	4	4	4	4
29	Masculino	4	3	2	5	5	4	2	5
30	Masculino	2	4	4	4	5	4	4	4
31	Masculino	4	3	3	2	3	4	5	5
32	Femenino	3	3	4	4	4	3	5	3
33	Masculino	3	3	3	3	3	3	3	3
34	Femenino	3	3	3	4	3	3	4	2
35	Femenino	2	4	4	4	5	5	5	5
36	Femenino	4	4	4	4	4	5	5	5
37	Femenino	3	3	4	5	4	3	5	5
38	Masculino	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Masculino	1	2	3	4	4	3	5	5
40	Femenino	1	5	4	5	5	5	4	5

Anexo 4 Actitud Indiferente

Nº	SEXO	Actitud Indiferente						
		Pr.18	Pr.19	Pr.20	Pr.21	Pr.22	Pr.23	Pr.24
1	Femenino	3	4	3	3	3	5	5
2	Femenino	2	3	2	3	3	3	2
3	Femenino	3	4	2	2	4	2	1
4	Femenino	2	4	2	3	2	2	1
5	Masculino	1	5	1	3	3	1	1
6	Femenino	3	4	2	2	1	3	1
7	Femenino	3	3	3	2	3	3	1
8	Femenino	3	3	3	3	2	2	1
9	Femenino	3	5	3	4	2	2	1
10	Masculino	2	4	2	1	2	2	1
11	Masculino	3	4	3	2	2	3	3
12	Masculino	2	4	2	4	3	4	2
13	Femenino	2	4	4	3	2	4	1
14	Femenino	3	4	3	3	3	4	2
15	Femenino	3	3	3	3	3	3	1
16	Femenino	3	3	3	3	2	3	3
17	Masculino	4	4	4	3	5	4	5
18	Femenino	3	4	2	4	1	1	1
19	Femenino	2	5	3	3	2	4	1
20	Masculino	3	5	1	5	1	3	1
21	Femenino	3	4	2	3	3	5	1
22	Femenino	3	3	2	2	1	3	1
23	Femenino	3	4	3	4	2	2	1
24	Femenino	3	3	3	3	3	3	1
25	Femenino	2	4	1	4	1	4	1
26	Femenino	2	4	2	2	1	4	1
27	Femenino	4	3	3	2	2	3	1
28	Masculino	3	4	3	4	3	4	3
29	Masculino	2	3	2	3	4	5	3
30	Masculino	2	4	2	3	2	4	1
31	Masculino	3	4	3	5	4	3	1
32	Femenino	3	4	2	3	3	3	3
33	Masculino	3	2	3	3	3	3	3
34	Femenino	3	4	3	3	3	3	2
35	Femenino	2	3	2	2	2	2	1
36	Femenino	4	4	4	4	4	4	5
37	Femenino	3	4	3	4	1	2	1
38	Masculino	3	3	3	3	3	4	2
39	Masculino	2	4	3	2	2	4	1
40	Femenino	2	5	3	2	2	1	1

Anexo 5

Factores Intrínsecos

Nº	SEXO	Factores Intrínsecos						
		Pr.25	Pr.26	Pr.27	Pr.28	Pr.29	Pr.30	Pr.31
1	Femenino	1	3	5	5	5	5	5
2	Femenino	1	3	5	4	3	3	3
3	Femenino	5	4	5	5	4	4	4
4	Femenino	1	5	5	5	4	4	4
5	Masculino	1	4	5	5	4	5	4
6	Femenino	4	3	5	5	5	4	4
7	Femenino	2	5	5	4	5	5	5
8	Femenino	1	3	5	5	3	3	3
9	Femenino	5	3	5	4	4	4	4
10	Masculino	1	4	4	5	5	4	5
11	Masculino	1	2	5	3	4	4	4
12	Masculino	1	4	5	4	5	5	5
13	Femenino	5	4	5	5	5	4	4
14	Femenino	2	3	4	2	4	3	3
15	Femenino	1	2	4	5	3	3	3
16	Femenino	1	3	5	5	2	2	2
17	Masculino	5	4	5	5	5	5	4
18	Femenino	3	1	4	3	3	3	3
19	Femenino	5	3	4	4	4	4	4
20	Masculino	1	3	5	5	4	4	5
21	Femenino	1	3	5	5	4	4	4
22	Femenino	1	2	4	4	5	5	5
23	Femenino	1	2	5	4	3	4	4
24	Femenino	5	5	4	5	3	3	3
25	Femenino	1	3	5	5	4	4	4
26	Femenino	3	4	5	5	4	5	5
27	Femenino	1	2	5	4	3	3	3
28	Masculino	1	4	4	4	4	4	4
29	Masculino	5	3	5	5	5	5	4
30	Masculino	4	4	5	4	4	4	4
31	Masculino	1	3	5	5	3	3	3
32	Femenino	1	5	5	5	4	4	4
33	Masculino	3	3	3	3	3	3	3
34	Femenino	1	2	3	3	3	4	4
35	Femenino	1	3	5	5	5	5	5
36	Femenino	4	4	5	5	4	4	4
37	Femenino	1	3	5	4	4	5	5
38	Masculino	1	3	4	4	3	3	3
39	Masculino	4	3	4	5	5	5	5
40	Femenino	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 6

Factores Extrínsecos

Nº	SEXO	Factores Extrínsecos			
		Pr.32	Pr.32	Pr.32	Pr.32
1	Femenino	3	5	5	5
2	Femenino	3	4	4	4
3	Femenino	2	2	5	4
4	Femenino	5	4	5	1
5	Masculino	5	4	5	4
6	Femenino	4	4	5	2
7	Femenino	5	5	5	5
8	Femenino	3	4	4	2
9	Femenino	4	3	4	4
10	Masculino	3	5	5	1
11	Masculino	1	1	4	1
12	Masculino	4	4	5	5
13	Femenino	5	5	4	5
14	Femenino	1	3	5	2
15	Femenino	1	5	5	5
16	Femenino	2	5	5	1
17	Masculino	4	4	5	5
18	Femenino	4	3	2	1
19	Femenino	2	3	4	3
20	Masculino	4	5	5	5
21	Femenino	4	5	5	5
22	Femenino	3	5	5	1
23	Femenino	2	4	4	4
24	Femenino	3	3	5	5
25	Femenino	3	2	4	5
26	Femenino	4	4	3	4
27	Femenino	3	3	4	4
28	Masculino	3	5	5	5
29	Masculino	3	5	4	2
30	Masculino	4	4	4	4
31	Masculino	2	5	4	2
32	Femenino	4	5	4	2
33	Masculino	3	3	3	3
34	Femenino	2	5	4	3
35	Femenino	3	4	5	5
36	Femenino	4	4	5	4
37	Femenino	4	3	4	3
38	Masculino	2	4	4	4
39	Masculino	4	4	5	5
40	Femenino	4	5	5	5

Anexo 7

Tabla 6 Motivación Laboral

Nº	Motivación Laboral					
	SEXO	Pr.36	Pr.37	Pr.38	Pr.39	Pr.40
1	Femenino	1	5	5	5	5
2	Femenino	2	3	4	3	4
3	Femenino	1	4	4	4	4
4	Femenino	1	5	4	4	5
5	Masculino	1	4	4	5	5
6	Femenino	3	5	4	4	5
7	Femenino	5	5	3	5	5
8	Femenino	3	4	3	3	3
9	Femenino	2	4	3	4	4
10	Masculino	2	5	5	5	4
11	Masculino	1	4	4	4	4
12	Masculino	4	5	5	5	5
13	Femenino	2	5	4	4	3
14	Femenino	2	4	2	3	3
15	Femenino	1	3	3	3	3
16	Femenino	1	5	3	5	3
17	Masculino	3	5	4	4	5
18	Femenino	2	2	3	3	4
19	Femenino	2	5	5	5	5
20	Masculino	1	4	3	4	4
21	Femenino	2	5	4	4	4
22	Femenino	1	4	3	4	4
23	Femenino	1	4	4	4	3
24	Femenino	1	3	5	5	5
25	Femenino	1	4	5	5	5
26	Femenino	3	4	3	4	4
27	Femenino	2	3	4	3	3
28	Masculino	3	4	5	1	4
29	Masculino	2	2	5	5	5
30	Masculino	2	4	4	4	4
31	Masculino	1	4	5	4	4
32	Femenino	2	4	4	4	4
33	Masculino	3	2	3	3	3
34	Femenino	3	3	2	3	3
35	Femenino	1	5	5	5	5
36	Femenino	1	4	4	4	4
37	Femenino	1	3	5	5	4
38	Masculino	2	3	3	3	3
39	Masculino	3	5	3	4	5
40	Femenino	4	5	5	5	5

Anexo 8– Turnitin

Conducta displicente y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, 2022.07.02.docx

por NIELS CHRISTIAN HURTADO ITURRAL

Fecha de entrega: 02-jul-2022 04:50p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1864289125

Nombre del archivo:

Conducta_displicente_y_su_influencia_en_la_satisfacción_laboral_en_los_trabajadores_de_la_Empresa_Comunal_de_Servicios_Múltiples_Rancas_2022.06.03.02_2_1_4_-_trn.docx (186.91K)

Total de palabras: 11958

Total de caracteres: 65081

Conducta displicente y su influencia en la satisfacción laboral
en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios
Múltiples Rancas, 2022.07.02.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	17%	5%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	docplayer.es Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	<1%
8	www.mejorcaminoalexito.com Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	<1%
10	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
11	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1%
12	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
13	issuu.com Fuente de Internet	<1%
14	Andrade Rodas, Francisco E.. "Relacion entre Propiedad, Gobierno y Equipo Gerencial en la	<1%

Internacionalización de la Mediana Empresa Familiar.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2020

Publicación

15	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.questionpro.com Fuente de Internet	<1 %
17	spa.psychic-parapsychologist.com Fuente de Internet	<1 %
18	opac.unellez.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
19	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	www.cop.es Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.enamm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	produccioncientifica.ucm.es Fuente de Internet	<1 %
25	www.axeljcooley.com Fuente de Internet	<1 %
26	Flores Hernandez, Sandra Katia. "Correlacion De Las Practicas En Recursos Humanos, Satisfaccion Laboral y Compromiso Organizacional y Su Influencia En La Intencion De Rotacion De Los Trabajadores De Una Empresa Contratista Minera De Lima, Peru", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
27	moam.info Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	

<1 %

29 www.lasflores.gob.ar

Fuente de Internet

<1 %

30 pt.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

31 repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

32 pesquisa.bvsalud.org

Fuente de Internet

<1 %

33 renati.sunedu.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

34 repositorio.autonmadeica.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

35 repositorio.unid.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

36 repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

37 tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

38 www.repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

39 www.visionintegral.com.ar

Fuente de Internet

<1 %

40 Higelin Ponce De Leon, Ricardo.
"Bioarchaeology of Oaxaca: A View from
Underrepresented Skeletons from the Classic
– Postclassic Period", Indiana University
Publicación

<1 %

41 baixardoc.com

Fuente de Internet

<1 %

42 gala.gre.ac.uk

Fuente de Internet

<1 %

43 idoc.pub

Fuente de Internet

<1 %

44 repositorio.undac.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

45	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	temoa.itesm.mx Fuente de Internet	<1 %
48	webinei.inei.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
49	www.agrsci.dk Fuente de Internet	<1 %
50	www.bbc.com Fuente de Internet	<1 %
51	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
52	www.flacsoandes.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
53	Alfaro Salazar, Ronald Leyton Giron, Sara Meza Solano, Antonio Saenz Torres, Ivonne. "Satisfaccion laboral y su relacion con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
54	lasdiferencias.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias Apagado

Excluir bibliografía

Activo

Anexo 9. Instrumento de Recolección de Información



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Cuestionario

Estimados trabajadores de La Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, a continuación, se les presenta un cuestionario con el propósito de recolectar datos importantes para la investigación titulada: **Conducta displicente y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas**; donde las respuestas aportadas se utilizarán con confidencialidad y sólo para uso de la investigación. A Continuación, lea las siguientes instrucciones antes de responder.

- 1.- Lea antes de responder,
- 2.- Responda en forma sincera y objetiva
- 3.- Escoja sola una alternativa de respuesta.
4. - Por favor no deje ninguna pregunta por responder

Puntuación	Denominación	Iniciales
1	Nunca	N
2	Casi Nunca	CN
3	A Veces	AV
4	Casi Siempre	CS
5	Siempre	S

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	CRITERIOS				
		1	2	3	4	5
	VARIABLE 1: CONDUCTA DISPLICENTE					
	DIMENSIÓN 1 Comportamiento Humano					
	Indicador: Conducta Individual					
	Cree usted que:	N	CN	AV	CA	S
1	¿El trato de cada trabajador de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, se lleva a cabo con integridad?					
2	¿El trato de cada trabajador de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, se lleva a cabo con honestidad?					
3	¿El trato de cada trabajador de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, se lleva a cabo con profesionalismo?					
	Indicador: Conducta Grupal					
	Cree usted que:					
4	¿Los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, se reúnen para presentar sus ideas acerca de alguna situación?					
5	¿Existe una buena posibilidad de colisión dentro de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas?					
6	¿En la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, existe un entorno de cooperación que genera beneficios para los trabajadores y para la empresa?					
	Indicador: Compromiso Laboral					
	Cree usted que:					
7	¿El trabajador siente entusiasmo por el trabajo asignado?					
8	¿El trabajador tiene sentimiento de responsabilidad?					
9	¿El trabajador aporta valor añadido para la productividad de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas?					
	DIMENSIÓN 2 Actitud Empática					
	Indicador: Resolución de Conflictos					
	Cree usted que:					
10	¿Se maneja el conflicto en el lugar de trabajo de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas?					
11	¿Ante un conflicto en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, los trabajadores manejan acuerdos en el que todos salgan airosos?					

12	¿Existe compromiso por parte de los trabajadores para que los intereses de cada parte se satisfagan en algún nivel?					
	Indicador: Relaciones Laborales					
	Cree usted que:					
13	¿Existe una buena relación entre los trabajadores y sus jefes?					
14	¿Existen buenas relaciones entre los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas?					
	Indicador: Trabajo en Equipo					
	Cree usted que:					
15	¿En el trabajo sus compañeros le ayudan a utilizar sus habilidades en un intento de obtener una ventaja competitiva?					
16	¿El trabajo en equipo le permite aumentar la innovación en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas?					
17	¿Ayuda a sus compañeros a realizar cualquier actividad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, cuando lo necesitan?					
	DIMENSIÓN 3: Actitud Indiferente					
	Indicador: Estado de Ánimo					
	Cree usted que:					
18	¿Los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, se enojan con frecuencia?					
19	¿Los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, actúan con optimismo?					
20	¿Los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, muestran conducta de depresión?					
	Indicador: Desinterés					
	Cree usted que:					
21	¿El trabajador de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, muestra desprendimiento de todo interés, beneficio o ganancia personal?					
22	¿El trabajador siente desinterés por los beneficios laborales?					
	Indicador: Apatía					
23	¿El trabajador de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, es apático a las situaciones que se le presentan?					
24	¿Ha sentido que el trabajo es insignificante para usted?					
	VARIABLE 2: Satisfacción Laboral					
	DIMENSIÓN 1: Factores Intrínsecos					

	Indicador: Bienestar Laboral					
	Cree usted que:					
25	¿Existen sindicatos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, que velan por el beneficio de los trabajadores?					
26	¿En la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, utilizan la recompensa por el trabajo que realizan los trabajadores?					
	Indicador: Relaciones Interpersonales					
	Cree usted que:					
27	¿La relación que mantiene usted con sus compañeros de trabajo es cordial?					
28	¿La relación que mantiene usted con sus compañeros de trabajo se basa en la ayuda mutua?					
	Indicador: Liderazgo					
	Cree usted que:					
29	¿El jefe inmediato, tiene la capacidad para administrar la empresa?					
30	¿El jefe inmediato, tiene la capacidad de influir positivamente en otros trabajadores de la empresa para que realicen su trabajo en lo mejor que puedan?					
31	¿El jefe inmediato, posee una visión clara de lo que es manejar un grupo de trabajadores?					
	Dimensión: Factores Extrínsecos					
	Indicador: Salario					
	Cree usted que:					
32	¿Reciben un salario justo por el trabajo que realizan en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas?					
33	¿El pago que recibe de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, es sin retraso?					
	Indicador: Higiene en el Trabajo					
	Cree usted que:					
34	¿Existen estándares de limpieza en el lugar de trabajo?					
35	¿En la empresa previenen la propagación de gérmenes y enfermedades?					
	Dimensión: Motivación Laboral					
	Indicador: Reconocimiento Personal					
	Cree usted que:					
36	¿Recibe algún reconocimiento monetario extra por parte de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por el trabajo que realiza?					

37	¿La Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, ayuda a los trabajadores a construir un sentido de seguridad de sus valores?					
	Indicador: Clima Laboral Positivo					
	Cree usted que:					
38	¿En el lugar de trabajo existe confianza con los demás?					
39	¿Existe en el lugar de trabajo cooperación entre los trabajadores?					
40	¿Se vive un ambiente positivo en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas?					

Anexo 10.

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. África Calache de Bracho

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima Callao requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Conducta displicente y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01

TITULO: Conducta Displícite

La palabra displicencia se puede definir de muchas formas por las siguientes: indiferencia, depresión, frustración, emociones negativas e indiferencia, también han dicho que la conducta displicente es inferencial al comportamiento, de esta forma, el trato arrogante es frío y poco atractivo (Barraca, 2014).

Dimensión de la Variable 01:

Dimensión 1: Comportamiento Humano

Según Arnold (2018), existen varias teorías que describen el comportamiento humano, la coordinación o el cambio de conducta que se agruparán en tres grandes categorías: cognitiva, conductual y conducta ética psicoanalítica.

Dimensión 2: Actitud Empática

Según Carpena (2017), es una habilidad innata que se desarrolla en las relaciones con los demás y dentro de una cultura que define la naturaleza de la persona que esperamos ser, compartir el sufrimiento de los otros y que muestra las otras cosas. Ser empático es sentir o intentar sentir y comprender exactamente cómo se siente una persona y cómo es ser ella.

Dimensión 3: Actitud Indiferente

Para Torres (2018), un sujeto que se pone en una posición de indiferencia ante la presencia de otro es porque no le molesta el sentimiento de responsabilidad social de otra persona, es decir, no vuelve a interesar la posición de uno, continúa diciendo que el autor afirma, el desinterés es tan grande que no se sabe, no por las mismas razones, sino por la responsabilidad de uno hacia uno.

Variable 02:

TITULO: Satisfacción Laboral

Vallejo (2018), es un término muy amplio y hay muchas explicaciones sobre esto y las gratuitas que se incluyen en él, tal es el caso de Hegney y otro que describe la satisfacción

laboral como un rasgo positivo o estado emocional que surge de un análisis del trabajo o de la experiencia laboral.

Dimensión de la Variable 02:

Dimensión 1: Factores Intrínsecos

Para Chiavenato (2019) estos incluyen características genéticas, fisiológicas y patológicas del humano, es decir, estos son rasgos en el corazón de una persona y no en su entorno.

Dimensión 2: Factores Extrínsecos

Chiavenato (2019), expresan sus sentimientos desde el exterior (es decir, se relacionan con el entorno, la cultura o el estilo de vida). Los factores externos pueden tener un impacto significativo en la salud de una persona y pueden afectar las decisiones de salud.

Dimensión 3: Motivación Laboral

Según Napolitano (2018), proviene tanto de fuentes internas como externas. Sin factores de motivación, el empleado no tendría motivos para asistir al trabajo y realizar las funciones diarias. Los factores que motivan a los empleados son diversos y la motivación intrínseca proviene de un profundo deseo interno de realizar y ejecutar funciones relacionadas con el trabajo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Conducta displicente y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, 2022”

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	CRITERIOS				
		1	2	3	4	5
	VARIABLE 1: CONDUCTA DISPLICENTE					
	DIMENSIÓN 1 Comportamiento Humano					
	Indicador: Conducta Individual	1	2	3	4	5
	Cree usted que:	N	CN	AV	CA	S
1	¿El trato de cada trabajador de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, se lleva a cabo con integridad?					
2	¿El trato de cada trabajador de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, se lleva a cabo con honestidad?					
3	¿El trato de cada trabajador de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, se lleva a cabo con profesionalismo?					
	Indicador: Conducta Grupal					
	Cree usted que:					
4	¿Los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, se reúnen para presentar sus ideas acerca de alguna situación?					
5	¿Existe una buena posibilidad de colisión dentro de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas?					
6	¿En la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, existe un entorno de cooperación que genera beneficios para los trabajadores y para la empresa?					
	Indicador: Compromiso Laboral					
	Cree usted que:					
7	¿El trabajador siente entusiasmo por el trabajo asignado?					
8	¿El trabajador tiene sentimiento de responsabilidad?					

9	¿El trabajador aporta valor añadido para la productividad de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas?					
	DIMENSIÓN 2 Actitud Empática					
	Indicador: Resolución de Conflictos					
	Cree usted que:					
10	¿Se maneja el conflicto en el lugar de trabajo de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas?					
11	¿Ante un conflicto en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, los trabajadores manejan acuerdos en el que todos salgan airosos?					
12	¿Existe compromiso por parte de los trabajadores para que los intereses de cada parte se satisfagan en algún nivel?					
	Indicador: Relaciones Laborales					
	Cree usted que:					
13	¿Existe una buena relación entre los trabajadores y sus jefes?					
14	¿Existen buenas relaciones entre los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas?					
	Indicador: Trabajo en Equipo					
	Cree usted que:					
15	¿En el trabajo sus compañeros le ayudan a utilizar sus habilidades en un intento de obtener una ventaja competitiva?					
16	¿El trabajo en equipo le permite aumentar la innovación en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas?					
17	¿Ayuda a sus compañeros a realizar cualquier actividad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, cuando lo necesitan?					
	DIMENSIÓN 3: Actitud Indiferente					
	Indicador: Estado de Ánimo					
	Cree usted que:					
18	¿Los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, se enojan con frecuencia?					
19	¿Los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, actúan con optimismo?					
20	¿Los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, muestran conducta de depresión?					
	Indicador: Desinterés					
	Cree usted que:					

21	¿El trabajador de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, muestra desprendimiento de todo interés, beneficio o ganancia personal?					
22	¿El trabajador siente desinterés por los beneficios laborales?					
	Indicador: Apatía					
23	¿El trabajador de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, es apático a las situaciones que se le presentan?					
24	¿Ha sentido que el trabajo es insignificante para usted?					
	VARIABLE 2: Satisfacción Laboral					
	DIMENSIÓN 1: Factores Intrínsecos					
	Indicador: Bienestar Laboral					
	Cree usted que:					
25	¿Existen sindicatos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, que velan por el beneficio de los trabajadores?					
26	¿En la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, utilizan la recompensa por el trabajo que realizan los trabajadores?					
	Indicador: Relaciones Interpersonales					
	Cree usted que:					
27	¿La relación que mantiene usted con sus compañeros de trabajo es cordial?					
28	¿La relación que mantiene usted con sus compañeros de trabajo se basa en la ayuda mutua?					
	Indicador: Liderazgo					
	Cree usted que:					
29	¿El jefe inmediato, tiene la capacidad para administrar la empresa?					
30	¿El jefe inmediato, tiene la capacidad de influir positivamente en otros trabajadores de la empresa para que realicen su trabajo en lo mejor que puedan?					
31	¿El jefe inmediato, posee una visión clara de lo que es manejar un grupo de trabajadores?					
	Dimensión: Factores Extrínsecos					
	Indicador: Salario					
	Cree usted que:					
32	¿Reciben un salario justo por el trabajo que realizan en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas?					
33	¿El pago que recibe de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, es sin retraso?					
	Indicador: Higiene en el Trabajo					

	Cree usted que:					
34	¿Existen estándares de limpieza en el lugar de trabajo?					
35	¿En la empresa previenen la propagación de gérmenes y enfermedades?					
	Dimensión: Motivación Laboral					
	Indicador: Reconocimiento Personal					
	Cree usted que:					
36	¿Recibe algún reconocimiento monetario extra por parte de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por el trabajo que realiza?					
37	¿La Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, ayuda a los trabajadores a construir un sentido de seguridad de sus valores?					
	Indicador: Clima Laboral Positivo					
	Cree usted que:					
38	¿En el lugar de trabajo existe confianza con los demás?					
39	¿Existe en el lugar de trabajo cooperación entre los trabajadores?					
40	¿Se vive un ambiente positivo en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas?					

Anexo 10

Carta para la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas.



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Los Olivos, 04 de mayo de 2022

Señor(a)

GORA FLORES DEIVY

REPRESENTANTE

EMPRESA COMUNAL DE SERVICIOS MULTIPLES RANCAS

AV. LA MINERÍA NRO. S.N RANCAS PASCO - PASCO - SIMÓN BOLIVAR

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo Filial Los Olivos y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

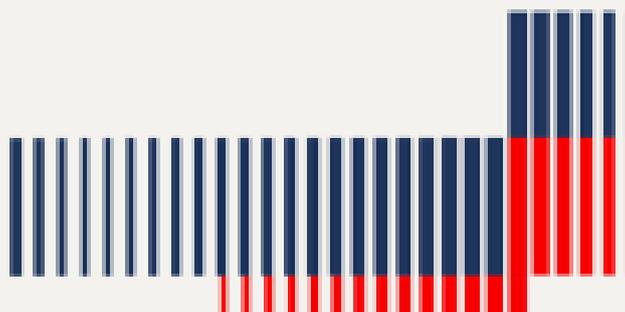
A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. NIELS CHRISTIAN HURTADO ITURRAL, con DNI 47326057, y JHONATAN ANDREÉ MONTOYA DUEÑAS, con DNI 47487743 Y del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "Conducta displicente y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, 2022.", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Marifios
Coordinadora Nacional Titulación
PE Administración

cc: Archivo PTUM.



Carta de Aceptación de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Jueves, 05 de mayo de 2022.

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus UCV FIAI Lima Este

A través del presente, Gora Flores Deivy, identificado (a) con DNI N° 45648925 representante de la empresa/institución Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas con el cargo de Gerente General, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Niels Christian Hurtado Iturril con DNI 47326057.

b) Jhonstan Andreé Montoya Dueñas con DNI 47487743

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Conducta displicente y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, 2022"

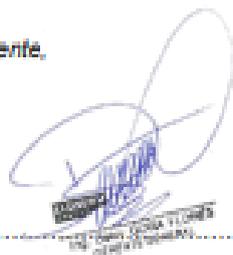
Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello

Gora Flores Deivy

DNI N° 45648925

Anexo 11

Validación del Instrumento 1 - Dra. África del Valle Calanchez Urribarri



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Africa del Valle Calanchez Urribarri

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias. Docente investigador Concytec

Instrumento de evaluación: Cuestionario Satisfacción Laboral

Autor (s) del instrumento (s):

Niels Christian Hurtado Iturral (ORCID / 0000-0002-0532-021X)

Jhonatan Andreé Montoya Dueñas (ORCID / 0000-0002-3174-3902)

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x

COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					x
PUNTAJE TOTAL					24	20

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Lugar y fecha Chiclayo, 02/06/2022


 Dra. Africa Calancha Urbiana
 C.E. 000573636
 Docente Investigadora

Observación: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Africa del Valle Calanchez Urribarri

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias. Docente Investigador Concytec

Instrumento de evaluación: Cuestionario Conducta Displicente

Autor (s) del instrumento (s):

Niels Christian Hurtado Iturral (ORCID / 0000-0002-0532-021X)

Jhonatan Andreé Montoya Dueñas (ORCID / 0000-0002-3174-3902)

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DERICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x

COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					x
PUNTAJE TOTAL					24	20
		44				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. - OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Lugar y fecha Chiclayo, 02/06/2022


 Dr. Arica Calderón Urbina
 C.E. 000573626
 Docente Investigadora

Observación: _____

Validación del Instrumento 2 - Dra. Ericka Julissa Suysuy Chambergo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO

Institución donde labora: UCV

Especialidad: ADMINISTRACION

Instrumento de evaluación: Cuestionario Satisfacción Laboral

Autor (s) del instrumento (s):

Niels Christian Hurtado Iturral (ORCID / 0000-0002-0532-021X)

Jhonatan André Montoya Dueñas (ORCID / 0000-0002-3174-3902)

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable,				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan la organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y				X	

	responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						
						43

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

43

Lima 05 de Mayo del 2020.

Observaciones: _____


Dra. Ericka J. Saenz-Chamberg
REGUC 13374 - CLAB

Firma

DNI: 45361468



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA

Institución donde labora: UCV

Especialidad: ADMINISTRACION

Instrumento de evaluación: Cuestionario Conducta Displicente.

Autor (s) del instrumento (s):

Niels Christian Hurtado Iturral (ORCID / 0000-0002-0532-021X)

Jhonatan Andreé Montoya Dueñas (ORCID / 0000-0002-3174-3902)

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan la organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y				X	

	responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

43

Lima 05 de mayo del 2020.

Observaciones: _____


Dra. Ericka J. Suroy-Chamberg
REGUC 13374 - CLAB

Firma

DNI: 45361468



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA

Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Especialidad: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO - CONDUCTA DISPLICENTE

Autor (s) del instrumento (s):

Niels Christian Hurtado Iturral (ORCID / 0000-0002-0532-021X)

Jhonatan Andreé Montoya Dueñas (ORCID / 0000-0002-3174-3902)

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y					X

	responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

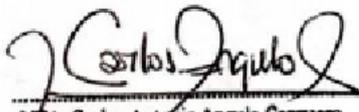
(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 48

Lugar y fecha Lima 05 de Mayo 2022



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
 Magister en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 18480

Firma

Observación:.....

Firma

Validación del Instrumento 3 - Dr. Carlos Antonio Angulo Corcuera



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA

Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Especialidad: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN LABORAL

Autor (s) del instrumento (s):

Niels Christian Hurtado Iturrar (ORCID / 0000-0002-0532-021X)

Jhonatan Andreé Montoya Dueñas (ORCID / 0000-0002-3174-3902)

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y					X

	responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

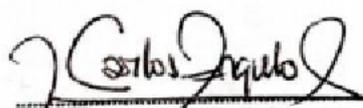
III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lugar y fecha Lima 05 de Mayo 2022



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Firma

Observación:.....
.....
.....
.....

Firma