

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“PLAN DE MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA
TRANSPORTE 77 S.A. - ATE - LIMA - LIMA - PERÚ, AÑO 2019”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

MALDONADO VASQUEZ, ASTRID MASSIEL

**Villa El Salvador
2019**

El presente trabajo está dedicado a mi familia, en especial a mi madre, por siempre creer en mí.

Agradezco a Dios, por siempre cuidar de mí y de mi familia.

A mi madre, por estar siempre presente en los momentos que más la necesito.

A mi padre por sentir cada logro que he obtenido a lo largo de mi vida como si fuera el suyo.

A mi familia y mi madrina, por apoyarme siempre en cada paso que doy en mi vida.

A mi asesor, el Lic. Edmur Sotomayor, quien me orientó y compartió sus conocimientos.

A mis revisores, en especial al Dr. José Vilca por brindarme las pautas necesarias para el desarrollo de este trabajo.

A mis amigos que conocí dentro de las aulas, con quienes pasé muchos buenos momentos dentro y fuera de la universidad.

A mis docentes quienes me compartieron sus conocimientos a lo largo de mi formación profesional.

A mi querida casa de estudios, la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, por haberme formado como profesional.

INDICE

CAPÍTULO I	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	10
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	12
1.2.1 Justificación Teórica	12
1.2.2 Justificación Práctica	12
1.2.3 Justificación Social	12
1.2.4 Justificación Económica.....	12
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROYECTO.....	13
1.3.1 Teórica.....	13
1.3.2 Temporal	13
1.3.3 Espacial.....	13
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.4.1 Problema general	13
1.4.2 Problemas específicos	13
1.5 OBJETIVOS.....	14
1.5.1 Objetivo general	14
1.5.2 Objetivos específicos	14
CAPITULO II	16
MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 ANTECEDENTES	16
2.1.1 Internacionales.....	16
2.1.2 Nacionales	19
2.2 BASES TEÓRICAS.....	22
2.2.1 Satisfacción Laboral	22
2.2.2 Enfoques de la Satisfacción Laboral.....	23
2.2.3 Teorías de la Satisfacción Laboral.....	24
2.2.4 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	26
2.2.5 Causas Principales de la Insatisfaccion Laboral.....	29
2.2.6 Consecuencias de la Insatisfacción Laboral	31

2.3 Definición de Términos Básicos.....	31
CAPÍTULO III	33
DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	33
3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	33
3.1.1 Descripción de la Empresa.....	33
3.1.2 MISIÓN	33
3.1.3 VISIÓN	33
3.1.4 VALORES.....	33
3.1.4 Organigrama.....	33
3.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA TRANSPORTE 77 S.A. ATE – LIMA – PERÚ, AÑO 2019.....	35
3.3 PLAN DE MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA TRANSPORTE 77 S.A. ATE – LIMA – PERÚ, AÑO 2019.....	41
3.3.1 Introducción	41
3.3.2 Justificación	42
3.3.3 Alcance	42
3.3.4 Objetivos	42
3.3.5 Bases de la mejora de la satisfacción laboral.....	43
3.3.6 Estrategias de mejora dimensionada	44
3.3.7 Sociabilización de la mejora de la satisfacción laboral con los colaboradores	44
3.3.8 Estrategias de mejora de la satisfacción laboral.....	45
CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES.....	52
BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS.....	55

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama.....	34
Figura 2: Estrategias de mejora de las Condiciones Físicas y/o Materiales. Fuente: Elaboración propia.	45
Figura 3: Estrategias de mejora de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos Fuente: Elaboración propia.	46
Figura 4: Estrategias de mejora de las Políticas Administrativas. Fuente: Elaboración propia.	47
Figura 5: Estrategias de mejora de las Relaciones Sociales. Fuente: Elaboración propia.	47
Figura 6: Estrategias de mejora del Desarrollo Personal. Fuente: Elaboración propia.	48
Figura 7: Estrategias de mejora del Desempeño de Tareas. Fuente: Elaboración propia.	49
Figura 8: Estrategias de mejora de la Relación con la Autoridad. Fuente: Elaboración propia.	50
Figura 9. Resultado del enunciado: La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	55
Figura 10. Resultado del enunciado: El ambiente donde trabajo es confortable	56
Figura 11. Resultado del enunciado: En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente..	57
Figura 12. Resultado del enunciado: Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.....	57
Figura 13. Resultado del enunciado: Mi sueldo es el adecuado en relación a la labor que realizo..	58
Figura 14. Resultado del enunciado: Siento que los beneficios que me otorgan son los adecuados... .	59
Figura 15. Resultado del enunciado: Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	59
Figura 16. Resultado del enunciado: Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	60
Figura 17. Resultado del enunciado: Siento que recibo de parte de la empresa buen trato.....	61
Figura 18. Resultado del enunciado: El horario de trabajo me resulta cómodo.....	61
Figura 19. Resultado del enunciado: Reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	62
Figura 20. Resultado del enunciado: El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	63
Figura 21. Resultado del enunciado: Me agrada trabajar con mis compañeros.....	63
Figura 22. Resultado del enunciado: La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.....	64
Figura 23. Resultado del enunciado: Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser..	65
Figura 24. Resultado del enunciado: Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.....	65
Figura 25. Resultado del enunciado: Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	66
Figura 26. Resultado del enunciado: Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo..	67
Figura 27. Resultado del enunciado: Mi trabajo me hace sentir realizado.....	67
Figura 28. Resultado del enunciado: La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	68
Figura 29. Resultado del enunciado: Me siento realmente útil con la labor que realizo. Fuente:.....	69
Figura 30. Resultado del enunciado: Me gusta el trabajo que realizo.....	69

Figura 31. Resultado del enunciado: Me siento complacido con la actividad que realizo.....	70
Figura 32. Resultado del enunciado: Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)..	71
<i>Figura 33.</i> Resultado del enunciado: Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.....	71
Figura 34. Resultado del enunciado: Me siento a gusto con mi (s) jefes.	72
Figura 35. Resultado del enunciado: Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.....	73
Figura 36. Resultado de la dimensión: Condiciones físicas y/o materiales.....	74
Figura 37. Resultado de la dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos	75
Figura 38. Resultado de la dimensión: Políticas administrativas	76
Figura 39. Resultado de la dimensión: Relaciones sociales	76
Figura 40. Resultado de la dimensión: Desarrollo personal	77
Figura 41. Resultado de la dimensión: La relación con la autoridad	78
Figura 42. Resultado de Satisfacción Laboral: La relación con la autoridad	79

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1: Resultado del enunciado: La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	55
Tabla 2: Resultado del enunciado: El ambiente donde trabajo es confortable	56
Tabla 3: Resultado del enunciado: En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	56
Tabla 4: Resultado del enunciado: Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	57
Tabla 5: Resultado del enunciado: Mi sueldo es el adecuado en relación a la labor que realizo	58
Tabla 6: Resultado del enunciado: Siento que los beneficios que me otorgan son los adecuados	58
Tabla 7: Resultado del enunciado: Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	59
Tabla 8: Resultado del enunciado: Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	60
Tabla 9: Resultado del enunciado: Siento que recibo de parte de la empresa buen trato	60
Tabla 10: Resultado del enunciado: El horario de trabajo me resulta cómodo	61
Tabla 11: Resultado del enunciado: Reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	62
Tabla 12: Resultado del enunciado: El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	62
Tabla 13: Resultado del enunciado: Me agrada trabajar con mis compañeros	63
Tabla 14: Resultado del enunciado: La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.....	64
Tabla 15: Resultado del enunciado: Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser .	64
Tabla 16: Resultado del enunciado: Mi trabajo permite desarrollarme personalmente	65
Tabla 17: Resultado del enunciado: Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	66
Tabla 18: Resultado del enunciado: Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	66
Tabla 19: Resultado del enunciado: Mi trabajo me hace sentir realizado	67
Tabla 20: Resultado del enunciado: La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	68
Tabla 21: Resultado del enunciado: Me siento realmente útil con la labor que realizo	68
Tabla 22: Resultado del enunciado: Me gusta el trabajo que realizo	69
Tabla 23: Resultado del enunciado: Me siento complacido con la actividad que realizo	70
Tabla 24: Resultado del enunciado: Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)	70
Tabla 25: Resultado del enunciado: Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.....	71
Tabla 26: Resultado del enunciado: Me siento a gusto con mi (s) jefes	72
Tabla 27: Resultado del enunciado: Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	72
Tabla 28: Resultado de la dimensión: Condiciones físicas y/o materiales	73
Tabla 29: Resultado de la dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos	74
Tabla 30: Resultado de la dimensión: Políticas administrativas:	75
Tabla 31: Resultado de la dimensión: Relaciones sociales	76
Tabla 32: Resultado de la dimensión: Desarrollo personal	77
Tabla 33: Resultado de la dimensión: desempeño de tareas de los colaboradores:	78
Tabla 34: Resultado de Satisfacción Laboral:	79

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, el hombre debido a su naturaleza de ser social, va creando relaciones de tipo familiar, social, laboral y empresarial. Las condiciones laborales afectan directamente al individuo en su bienestar dentro de la empresa, y cuando estas condiciones se tornan negativas o no llegan a un nivel aceptable, provoca insatisfacción en el individuo generando una serie de consecuencias que afectan directamente a la empresa.

La satisfacción laboral dentro de una empresa es muy importante, ya que con ello podemos saber cómo están los empleados dentro de la misma, es decir el agrado que respecta el personal respecto a trabajar en la organización, como por ejemplo si están conforme con su sueldo, horario, lugar de trabajo, relación con otros miembros de la organización, etc, es por ello que se ha elegido realizar el estudio de este tema debido a que abarca todos los factores que afectan directamente al bienestar del colaborador y como consecuencia al desarrollo de la empresa.

La mayoría de empresas en Perú tienen como propósito fundamental, alcanzar el éxito y ser altamente competitivas para tener el mejor posicionamiento en el mercado, se toma en cuenta que el recurso humano es de vital importancia para el logro de los objetivos organizacionales.

Transporte 77 SA se encarga de la distribución de los productos de Backus mediante una gran gestión logística, siendo sus principales actividades la de transporte y mantenimiento de las unidades con las que se realiza la operación.

Los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A. evidencian una insatisfacción en el trabajo, es por ello que el presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo proponer un Plan de Mejora de Satisfacción Laboral que favorezca e incremente la satisfacción en el trabajo a dichos colaboradores.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Transporte 77 SA es una empresa subsidiaria de Backus, que pertenece a la corporación Ambev. Fue creada el 08 de Julio de 1980, desde ese entonces la empresa ha logrado consolidar el sistema de distribución de Backus a partir de su estructura logística, realiza operaciones en 06 plantas y 41 centros de distribución. La organización ha logrado consolidar las operaciones de transporte de reparto hasta los 200,000 puntos de venta que tiene Backus a nivel nacional y que cuenta actualmente con 2000 unidades de transporte para dicho cometido comercial.

El área de mantenimiento, perteneciente a la gerencia de mantenimiento, se encarga de brindar el soporte necesario para el correcto funcionamiento de las unidades de transporte de la compañía, teniendo como funciones principales la ejecución de los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos.

La problemática principal se enfoca en que el personal del área de mantenimiento, al representar un número importante de colaboradores dentro empresa y siendo sus actividades diarias de vital importancia, afecta directamente a las operaciones de la compañía. El personal del área de mantenimiento llega a sentirse insatisfecho por diferentes aspectos, dentro de ellos se encuentra el poco reconocimiento que reciben a las labores que reciben por parte de sus superiores. En muchos casos esta insatisfacción se ha visto reflejada en la falta de interés por parte de los colaboradores a ofrecer un trabajo de calidad, en otros casos se evidencia cambios de humor, y en otras se manifiesta que realizan las actividades a manera de rutina.

Los colaboradores del área de mantenimiento no se sienten a gusto con el espacio donde desarrollan sus actividades, ya que los espacios otorgados y la posición

de los materiales no son los adecuados para que desarrollen sus actividades propias del trabajo.

Se evidencia que el personal no conoce todos los beneficios que tienen al pertenecer a la empresa, debido a que no han sido informados, ya que no todos los colaboradores manejan un correo corporativo, esto trae como consecuencia que no hagan uso de todos los beneficios que se le otorgan, percibiendo así que la empresa no le brinda las facilidades ni los beneficios necesarios en compensación a las labores que realizan.

Otra deficiencia encontrada es que debido a que la empresa no maneja un control minucioso de las horas trabajadas, y siendo el trabajo en la empresa bastante demandante respecto al tiempo, muchos de los colaboradores trabajan más horas de las que deberían sin ser compensados por el sobretiempo en sus labores, creando así un evidente malestar.

Muchos de los colaboradores no sienten que exista un apoyo entre compañeros de trabajo, creando así un ambiente no adecuado para desempeñar las labores diarias.

A los colaboradores no se les están proponiendo retos, ni metas que les impulse a superarse en el día a día, ni que les permita tener un crecimiento personal o profesional.

Las actividades que realizan los colaboradores se han vuelto rutinarias, sin mayores cambios o actividades nuevas, trayendo como consecuencia que sientan que las actividades que realizan no son tan importantes.

La relación que se lleva con los superiores evidencia una deficiencia, los colaboradores no se sienten a gusto con sus jefes, sienten que sus superiores no valoran el esfuerzo realizado, ni que les brindan la retroalimentación necesaria acerca de sus labores.

Por los argumentos antes mencionados es de suma importancia mantener un nivel de satisfacción laboral alta, debido a que las funciones que realizan dentro del

área de mantenimiento afectan directamente a las diferentes operaciones de la empresa.

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.2.1 Justificación Teórica

El trabajo busca servir de referencia teórica ya que enmarca los conceptos básicos de Satisfacción Laboral para futuras investigaciones que aborden realidades problemáticas que requieran el análisis de la satisfacción laboral, en cuyo marco es pertinente describir el grado de satisfacción laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 SA, contrastando los hechos con fundamentos teóricos y normativos, a través de lo cual ha sido posible explicar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores con la empresa.

1.2.2 Justificación Práctica

Los hallazgos presentados como deficiencias y carencias de la Empresa Transporte 77, han permitido realizar una propuesta y a implementar medidas correctivas que permitan mejorar la satisfacción laboral del colaborador beneficiando así a la empresa en su totalidad, ya que el capital humano es la parte más importante de toda organización.

1.2.3 Justificación Social

La propuesta será socializado e incorporado a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A., buscando la mejora en la satisfacción laboral, y deseando que dicha propuesta también se pueda aplicar a otras empresas en las diferentes áreas de trabajo, para la mejora continua.

1.2.4 Justificación Económica

La propuesta beneficia a la empresa Transporte 77 S.A. quien busca mejorar la satisfacción de sus colaboradores. Si logramos que los colaboradores trabajen satisfechos, sentirán tranquilidad y propiciarán su estabilidad laboral, lo cual contribuye a la materialización de los objetivos individuales y organizacionales

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROYECTO

1.3.1 Teórica

El presente trabajo se basa en la teoría de la satisfacción laboral y sus derivados como conocimiento existente. Los principales referentes teóricos para el trabajo son Paul Spector , Carlos Sanchez y Palma Carrillo.

1.3.2 Temporal

El presente estudio se desarrolla desde el mes de Abril hasta Octubre del año 2019.

1.3.3 Espacial

El presente trabajo de suficiencia profesional se desarrolla en la empresa Transporte 77 SA ubicado en la Av. Nicolas Ayllon Nro. 382 en el distrito de Ate, en el área de mantenimiento. Con operaciones a nivel nacional.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 Problema general

¿Cómo el plan de mejora de satisfacción laboral favorecería a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A. ATE – LIMA – PERÚ, año 2019?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cómo es la situación actual de la satisfacción laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A. ATE – LIMA – PERÚ, año 2019?

¿Cómo las condiciones físicas y/o materiales de satisfacción laboral favorecería a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.?

¿Cómo los beneficios laborales y/o remunerativos de satisfacción laboral favorecería a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.?

¿Cómo las políticas administrativas de satisfacción laboral favorecerían a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.?

¿Cómo las relaciones sociales de satisfacción laboral favorecerían a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.?

¿Cómo el desarrollo personal de satisfacción laboral favorecería a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.?

¿Cómo el desempeño de tareas de satisfacción laboral favorecería a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.?

¿Cómo la relación de autoridad de satisfacción laboral favorecería a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.?

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Proponer un plan de mejora de satisfacción laboral que favorezca a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A. ATE – LIMA – PERÚ, año 2019

1.5.2 Objetivos específicos

Conocer la situación actual de la satisfacción laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A. ATE – LIMA – PERÚ, año 2019

Establecer estrategias de condiciones físicas y/o materiales de satisfacción laboral que favorezca a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

Establecer estrategias de beneficios laborales y/o remunerativos de satisfacción laboral que favorezca a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

Establecer estrategias para las políticas administrativas de satisfacción laboral que favorezca a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

Establecer estrategias de relaciones sociales de satisfacción laboral que favorezca a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

Establecer estrategias de desarrollo personal de satisfacción laboral que favorezca a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

Establecer estrategias de desempeño de tareas en la satisfacción laboral que favorezca a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

Establecer estrategias para la relación de autoridad en la satisfacción laboral que favorezca a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Antes del desarrollo de la teoría, se ha revisado las propuestas que tienen como tema Satisfacción laboral y se tomó como referencias las propuestas nacionales e internacionales, algunas de éstas son las siguientes:

2.1.1 Internacionales

JEFFERSON MOLINA, AMILCAR (2014). Tesis titulada “Programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala, prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para región de Latinoamérica y estados unidos ubicada en la ciudad de Guatemala” para optar el título de Administrador de Empresas en la Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Tiene como objetivo proponer un programa de satisfacción laboral, donde realiza un diagnóstico de clima organizacional que le permite conocer la situación actual de la empresa en cuanto a los factores de satisfacción laboral, los cuales indica han sido olvidados por las empresas en intento de elevar el desempeño de los colaboradores (Molina, 2014).

Se concluye que existen factores con calificación “muy insatisfactorio” según los colaboradores consultados, afectando así los factores higiénicos como lo son salario y remuneración, estabilidad en el cargo, entre los factores motivacionales con resultados insatisfactorios están formulación de objetivos y evaluación relacionada con estos, y se da debido a la falta de un programa de satisfacción laboral que le brinde las directrices a seguir, para mantener un nivel óptimo de satisfacción y que se pueda sentir identificado con el lugar donde labora. Estos resultados permiten proponer un programar de satisfacción

laboral de acuerdo a las características y necesidades de la empresa (Molina, 2014).

VALENCIA GONZÁLES, EDWIN GUILLERMO (2012). Tesis titulada “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American” para optar el grado de Magister en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

El objetivo es Realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en los Laboratorios Ecu-American, para determinar el nivel de influencia en el desempeño en base a la evaluación de las condiciones que enmarca la cultura organizacional (Valencia, 2012).

Las conclusiones a la que llegó son: Los Laboratorios Ecu-American, presenta características propias que la distinguen como tal, ya que presenta factores de satisfacción que influyen sobre sus empleados en su comportamiento, desempeño y funcionamiento como parte integrante de ella. Las dimensiones que más inciden en la satisfacción laboral están el respeto y consideración, comunicación y relación entre compañeros, supervisión y evaluación de las condiciones para el desempeño son indicadores que demuestran un bajo nivel de satisfacción y desempeño por parte de los empleados de los Laboratorios Ecu American (Valencia, 2012).

FUENTES NAVARRO, SILVIA MARÍA (2017). Tesis titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” para optar el título de Psicóloga Industrial en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

El objetivo de este estudio es establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, evaluando el nivel de satisfacción laboral y determinando la importancia de que el personal esté satisfecho con su trabajo, así poder proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral (Fuentes, 2017).

La conclusión es que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Concluye así que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos (Fuentes, 2017).

ZANS CASTELLÓN, ALEX JAVIER (2014). Tesis titulada “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.” para optar el grado de Magister en Gerencia Empresarial en la Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Nicaragua.

El objetivo es analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. Describir el clima organizacional, identificar el Desempeño laboral, para así evaluar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores y Proponer un plan de acción que contribuya a la solución de las dificultades detectadas (Zans, 2014).

Se concluye que el clima organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. Se determina que el mejoramiento el clima organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar (Zans, 2014).

COCHA MIRANDA, ARMANDO RAFAEL (2015). Tesis titulada “La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de

Ambato” para optar el título de Psicólogo Industrial en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Esta investigación tiene como objetivo determinar de qué manera la insatisfacción laboral afecta en el desempeño de los trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato. Para ello debe analizar el nivel de satisfacción laboral, evaluar el desempeño laboral y definir estrategias útiles para mejorar la Satisfacción Laboral y el Desempeño por parte de los trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato (Cocha, 2015).

Se concluye que la satisfacción Laboral afecta directamente en el Desempeño Laboral, ya que recabando la información mediante encuestas y realizando los cálculos estadísticos pertinentes se pudo comprobar la hipótesis que afirmaba esta relación, haciendo notorio que si un empleado dentro del Banco Internacional de la ciudad de Ambato se siente insatisfecho su rendimiento minorará considerablemente causando todo tipo de problemas dentro de la organización (Cocha, 2015).

2.1.2 Nacionales

ANCCO UTANI, MARÍA ISABEL (2015). Tesis titulada “Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Chacoche en el año 2013” para optar el grado académico de Magister en Educación en la Universidad Nacional Del Centro Del Perú.

Tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. La investigación permite describir la verdadera situación respecto a la satisfacción laboral en la Municipalidad, cuya población se manifiesta en servidores públicos sujetos de investigación (Ancco, 2015).

La conclusión es que en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche el nivel de satisfacción laboral se manifiesta como baja, contexto por la presencia de factores internos como: la falta de motivación personal y trabajo en dinámica de equipos, políticas remunerativas, inadecuada infraestructura,

condiciones de trabajo con seguridad e higiene, así como los factores externos: la débil política y decisión de implementar tecnologías que faciliten a realizar los trabajos en la gestión municipal y causas climáticos en la zona de trabajo (Frio, llluvias, vientos) (Ancco, 2015).

SERRANO ALCÁNTARA, MARLENY NELLY (2015). Tesis titulada “Satisfacción Laboral en docentes de Instituciones Educativas de Educación Básica Regular de Paucará - Huancavelica” para optar el grado académico de Magister en Educación en la Universidad Nacional Del Centro Del Perú.

El objetivo fue determinar si existen diferencias significativas en la satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas de educación básica regular del distrito de Paucará, en función del género, condición laboral, años de servicio profesional y el nivel educativo (Serrano, 2015).

Se llega a la conclusión que no existen diferencias significativas de satisfacción laboral ($Jic = 5,39$) entre los docentes de la muestra investigada según el factor nivel educativo. Este hallazgo significa que, tanto docentes de educación inicial, primaria y secundaria de la muestra poseen un grado de satisfacción homogéneo respecto al trabajo que desarrollan día a día en el centro escolar (Serrano, 2015).

VILLEGAS ALMESTAR, CATIA PAOLA (2017). Tesis titulada “Estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Limones piuranos sac de la ciudad de sullana, a la Luz del pensamiento de frederick herzberg- piura 2016” para optar el título de Licenciada en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional de Piura.

El objetivo es determinar los niveles de satisfacción o insatisfacción laboral de los empleados por los factores extrínsecos (higiénicos) e intrínsecos (motivadores). Y se dice esto porque el estudio se desarrolló a la luz del pensamiento del connotado Frederick Herzberg (Villegas, 2017).

Se concluye que los empleados de la Sociedad Anónima Cerrada Limones Piuranos, en términos generales están satisfechos con los factores laborales extrínsecos, destacando la satisfacción por la administración y política de la empresa, por la supervisión y las condiciones de trabajo; en cuanto a las relaciones interpersonales y los sueldos, si bien la mayoría está satisfecha, son dos factores con una cifra importante (cerca de la cuarta parte) de trabajadores insatisfechos. Específicamente los aspectos que generan mayor insatisfacción son: las relaciones con los compañeros, con directivos y el salario que reciben (Villegas, 2017).

REYES RODRÍGUEZ, YUMI ALBERTO (2017). Tesis titulada “Motivación y satisfacción laboral en personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura” para optar el grado académico de Maestro en Administración en la Universidad Nacional de Piura.

El objetivo es determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura, así mismo los hallazgos que se reportan en el trabajo a emprender constituirán insumos para la implementación de estrategias, programas y/o actividades que faciliten el desarrollo y consolidación tanto de la motivación como de la satisfacción laboral en el personal que labora (Reyes, 2017).

Se concluye que existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura, así mismo el personal administrativo del presentan un nivel de motivación y satisfacción laboral alta. Determina también que existe relación significativa entre la motivación extrínseca e intrínseca y la satisfacción laboral (Reyes, 2017).

VARGAS PARDO, LUZ MARÍA DEL ROSARIO (2015). Tesis titulada “Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón” para optar el título de Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.

El objetivo es determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. "Sara A. Bullón" de Lambayeque. Para cumplir este propósito se midió el nivel de satisfacción laboral y el tipo de clima organizacional en dicha institución, a través de encuestas que permitieron medir cada variable en la escala de Likert, basándose en las dimensiones de satisfacción laboral (Vargas, 2015).

Se concluye que la mayoría del personal se siente poco satisfecho en su organización y demuestra este desagrado de forma negativa, evadiendo responsabilidades y buscando formas de ausentarse momentáneamente de la organización. La causa más relevante por la que el personal se encuentra poco satisfecho se refiere a la dimensión de satisfacción. En general, que incluye la estructura de la institución, problema que se presenta desde hace 3 años y provoca que cada día aumente el disgusto de los trabajadores por su organización (Vargas, 2015).

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Satisfacción Laboral

La satisfacción debe entenderse como «una función de la suma de la satisfacción en los diferentes aspectos del trabajo» (modelo aditivo), o bien ser percibida como «la diferencia existente entre el grado en que se satisfacen o colman las necesidades de las personas (realidad) y el grado en que deberían satisfacerse (idealmente)». (Gan & Triginé, 2006, p. 287).

La satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de éstos. Es el grado en que las personas gustan de sus empleos, mientras que la insatisfacción laboral se define como la medida en que sus trabajos les desagradan. (Spector, 2002, p. 190).

(Gan & Triginé, 2006) afirma que "La satisfacción en el trabajo es un concepto íntimamente relacionado con la motivación, el clima laboral, o la comunicación; sin

embargo, no es equivalente a esos conceptos, dado que presenta algunos matices diferenciadores respecto a los mismos” (p. 285).

Según Locke (1976) citado en (Del Toro, Salazar, & Gómez, 2011) considera que la satisfacción en el trabajo es “Un estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o sus experiencias en el trabajo” (p. 209).

La definiremos como la sensación de bienestar derivada del cumplimiento de unas expectativas o de unas necesidades. Es especialmente relevante señalar la diferencia entre este concepto y el anterior. Mientras que la motivación implica energía y esfuerzo y es por lo tanto un elemento movilizador con fuerte contenido actitudinal, la satisfacción es una sensación cuyo componente esencial es de tipo emocional derivado de las percepciones. (Sánchez, 2008, p. 12)

La satisfacción, desde el punto de vista puramente laboral, es un factor crítico a evaluar en la gestión de las empresas, dado que los trabajadores buscan suplir muchas de sus necesidades ejerciendo su actividad laboral, siendo un aspecto que genera, de manera por lo menos parcial, el impulso que los lleva a lograr los objetivos que la empresa le plantee (Del Toro, Salazar, & Gómez, 2011, p. 209).

2.2.2 Enfoques de la Satisfacción Laboral

Son dos los enfoques que se han creado para abordar la satisfacción laboral: general y de facetas. El enfoque general concibe la satisfacción laboral como una percepción única y general hacia el empleo. En muchos estudios se evalúa la satisfacción general de las personas, de ahí que muchos de los resultados mencionados en este capítulo reflejen dicha variable. (Spector, 2002, p. 190)

El enfoque alternativo consiste en entender a las facetas, es decir, a los diferentes aspectos que componen el empleo, como la remuneración (salario o prestaciones), las otras personas del empleo (supervisores o compañeros), las

condiciones del empleo y la naturaleza del trabajo mismo. (Spector, 2002, p. 190)

El enfoque de las facetas permite obtener una perspectiva más completa de la satisfacción laboral. Por lo general, la persona posee diferentes niveles de satisfacción con las diversas facetas. Puede sentirse insatisfecha con el sueldo y las prestaciones y, al mismo tiempo, estar a gusto con la naturaleza del trabajo y los supervisores (Spector, 2002, p. 190).

2.2.3 Teorías de la Satisfacción Laboral

2.2.3.1 Teoría de dos factores de Herzberg

(Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006) afirman que:

Herzberg creó una teoría de contenido conocida como teoría de dos factores de la motivación. Los dos factores se denominan: insatisfactores —satisfactores o higiénicos— motivacionales, o factores extrínsecos e intrínsecos, según el nivel de análisis de la teoría. La investigación original que condujo a la teoría dio lugar a dos conclusiones específicas. En primer lugar, hay un conjunto de condiciones extrínsecas, el contexto laboral, que genera insatisfacción entre los empleados cuando no están presentes las condiciones. Si estas condiciones están presentes, esto no por fuerza motiva a los empleados. Estas condiciones son los factores de insatisfacción o factores de higiene, pues se necesitan para mantener al menos un nivel de “no insatisfacción”. Son:

Salario

Seguridad en el trabajo

Condiciones laborales

Condición social

Procedimientos de la compañía

Calidad de la supervisión técnica

Calidad de las relaciones interpersonales entre los compañeros, con los supervisores y con los subordinados

En segundo lugar, un conjunto de condiciones intrínsecas —el contenido del trabajo—, cuando está presente en el trabajo, crea niveles de motivación sólidos que pueden generar un buen desempeño laboral. Si estas condiciones no están presentes, los trabajos no resultan muy satisfactorios. A este conjunto de condiciones se denominan factores de satisfacción o factores motivacionales, e incluyen:

Logro

Reconocimiento

Responsabilidad

Progreso

El trabajo mismo

La posibilidad de crecimiento

Estos motivadores se relacionan directamente con la naturaleza del trabajo o la tarea. Cuando están presentes, contribuyen a la satisfacción (p. 144).

2.2.3.2 Teoría de la Expectativa

Arnold & Randall (2012) afirman que:

Mientras que las teorías de las necesidades dan un gran énfasis al contenido de la motivación, la teoría de la expectativa se concentra en el proceso. Originalmente propuesta por Vroom (1964), la teoría de la expectativa (también llamada en ocasiones VIE, teoría de valencia, instrumentalidad y expectativa o, simplemente, teoría de la instrumentalidad) tenía como objetivo explicar cómo la gente elige uno de entre varios cursos de acción a seguir. Tal proceso de elección era visto como una valoración cognitiva y calculadora de los siguientes tres factores, para cada una de las acciones consideradas:

- a. **Expectativa:** si yo lo intentara, ¿sería capaz de realizar la acción que estoy considerando?
- b. **Instrumentalidad:** ¿realizar la acción me llevaría a resultados identificables?
- c. **Valencia:** ¿qué tanto valoro esos resultados?

Sobre esta teoría Vroom (1964) propuso:

Que la expectativa y la instrumentalidad se expresaran como probabilidades, y la valencia como un valor subjetivo. También sugirió que la fuerza para actuar es una función del producto de la expectativa, la instrumentalidad y la valencia: en otras palabras, se multiplican V, I y E para determinar la motivación.

De ser correcta, la teoría de la VIE tendría implicaciones relevantes para los gerentes que desean asegurarse de que sus subalternos estén motivados al efectuar sus tareas laborales.

Necesitarían asegurarse de que se cumplen las siguientes condiciones:

Los trabajadores perciben que cuentan con las destrezas necesarias para realizar sus trabajos por lo menos adecuadamente (expectativa).

Los trabajadores perciben que si desempeñan bien sus funciones, o por lo menos adecuadamente, se les recompensaría (instrumentalidad).

Los trabajadores perciben como atractivas (valencia) las recompensas ofrecidas por el desempeño laboral exitoso (p. 271-273).

2.2.4 Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Según Palma (2005), “la satisfacción laboral tiene las siguientes dimensiones” (p.10)

a. Condiciones Físicas y/o Materiales

Está dado por todos los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y constituye como facilitador de la misma. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por

las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación, la iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo, la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio. (Carrión, 2016, p. 33)

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. (Gonzales, 2017, p. 11)

b. Beneficios Laborales y Remunerativos

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que realiza. Los sistemas de recompensas tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del “status”, significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana y por medio de ellos se puede adquirir otros valores. Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. (Carrión, 2016, p. 34)

(Gonzales, 2017) indica que “Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados” (p. 11).

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su

comportamiento que puedan afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. (Carrión, 2016, p. 34)

c. Políticas Administrativas

Carrión (2016) Indica que “Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador” (p. 35).

d. Relaciones Sociales

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

Las buenas relaciones sociales o interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. (Carrión, 2016, p. 36)

e. Desarrollo Personal

Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. (Carrión, 2016, p. 36)

f. Desempeño de Tareas

La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es la aptitud o capacidad

para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto, en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo. (Carrión, 2016, p. 38)

g. Relación con la Autoridad

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración (Carrión, 2016, p. 38).

2.2.5 Causas Principales de la Insatisfacción Laboral

(Gonzales, 2017) afirma que:

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Veamos a continuación las causas principales que producen en algunos trabajadores insatisfacción laboral:

- Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- Mala relación con los compañeros o jefes. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros.

En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador.

Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.

- Escasa o nulas posibilidades de promoción. Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.

- Personas inseguras. Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.

- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral. Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.

- Malas condiciones laborales. La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.

- Circunstancias personales y laborales. Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por

debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. (p. 12-14)

2.2.6 Consecuencias de la Insatisfacción Laboral

La insatisfacción laboral puede afectar el rendimiento del personal y de la productividad, por lo que las instituciones deben de tratar que sus trabajadores se encuentren satisfechos profesionalmente. Para ello, han de procurar que labores en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Ya que los ambientes ruidosos, calurosos, congestionados, problemáticos o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su rendimiento (Carrión, 2016, p. 29).

2.3 Definición de Términos Básicos

Satisfacción Laboral: Es la respuesta de conformidad o disconformidad expresada por el colaborador en respuesta al trabajo que desarrolla. (Gonzales J. D., 2016, p. 55)

Desarrollo personal: Se refiere al sentimiento de progreso, logros y bienestar que ha tenido en su vida personal desde que desempeña este cargo. (Gonzales J. D., 2016, p. 55)

Sistema de recompensas: Es el sistema de salarios, beneficios y políticas de ascenso que tiene el colaborador.

Condiciones de trabajo: Es el ambiente de trabajo donde el profesional, realiza sus actividades, teniendo en cuenta el ambiente físico, personal e insumos suficientes que favorecen su satisfacción. (Gonzales M. , 2017, p. 18)

Normas: Las normas influyen en el comportamiento de la organización debido a que son una regla a la cual las conductas y actividades de los miembros de la organización deben cumplir para lograr una mejor convivencia y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Guerrero, 2015, p. 40)

Responsabilidad: Se refiere al sentimiento que tiene el individuo de ser su propio jefe, tener un gran compromiso con el trabajo a realizar, tomar decisiones por sí solo y la idea de autonomía en la toma de decisiones y responsabilidades (Guerrero, 2015, p. 41)

Recompensa: Es la percepción que tiene un individuo de ser recompensado por un trabajo bien hecho. En este caso la organización utiliza más el premio que el castigo. (Guerrero, 2015, p. 41)

CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

3.1.1 Descripción de la Empresa

Transporte 77 SA es una empresa subsidiaria de Backus, que pertenece a la corporación Ambev. Fue creada el 08 de Julio de 1980, desde ese entonces la empresa ha logrado consolidar el sistema de distribución de Backus a partir de su estructura logística, realiza operaciones en 06 plantas y 41 centros de distribución. La organización ha logrado consolidar las operaciones de transporte de reparto hasta los 200,000 puntos de venta que tiene Backus a nivel nacional y que cuenta actualmente con 2000 unidades de transporte.

3.1.2 MISIÓN

Superar las expectativas de nuestros clientes en el transporte de carga y mantenimiento de vehículos, brindando un servicio de calidad al menor costo.

3.1.3 VISIÓN

Ser reconocidos como líder en el transporte y en el mantenimiento de vehículos, con niveles de eficiencia y calidad de servicio de empresas de clase mundial.

3.1.4 VALORES

- Liderazgo
- Lealtad
- Calidad total – Productividad
- Moralidad en los actos
- Respeto al medio ambiente

3.1.4 Organigrama

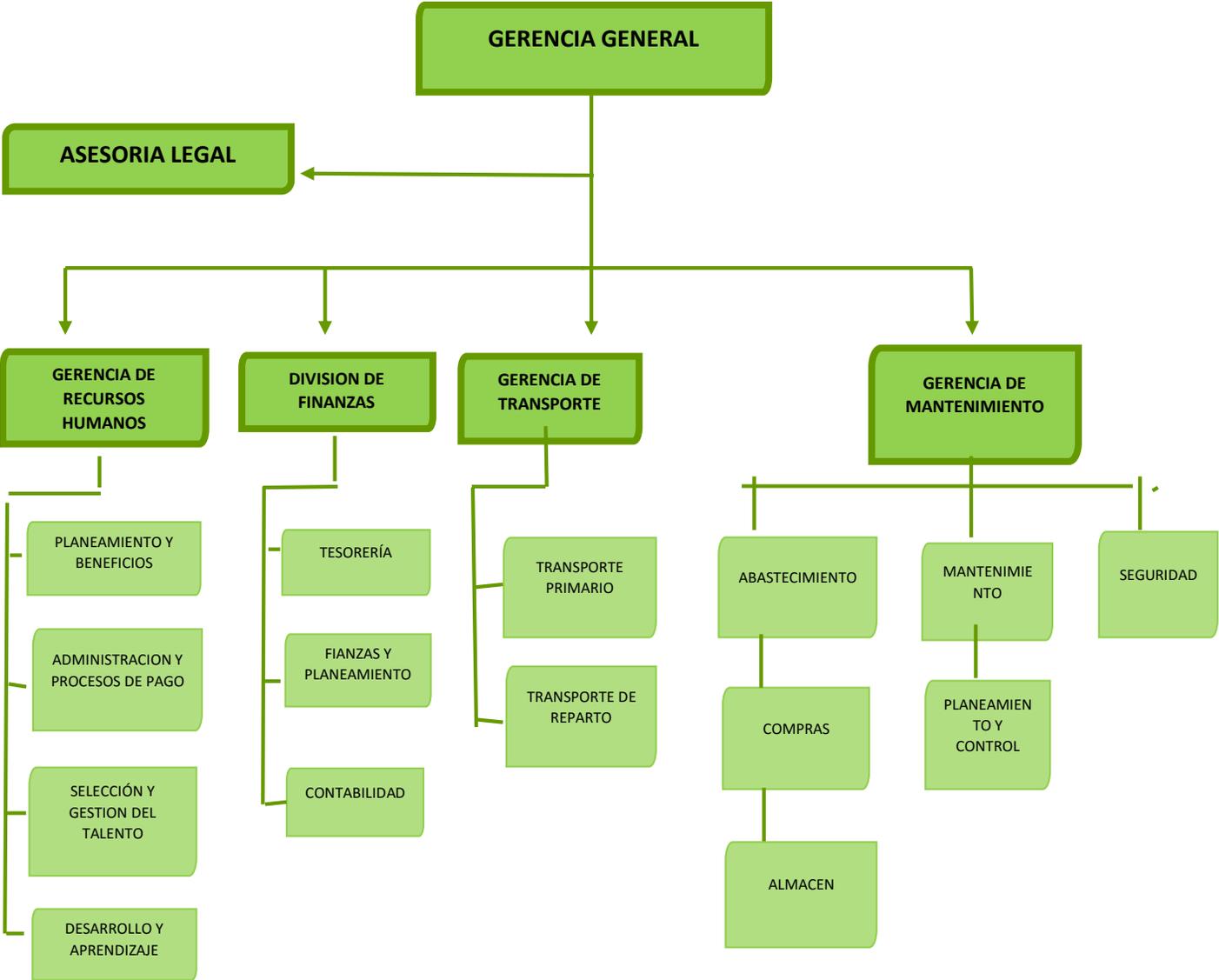


Figura 1: Organigrama. Fuente: Elaboración propia.

3.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA TRANSPORTE 77 S.A. ATE – LIMA – PERÚ, AÑO 2019

En la primera semana de Setiembre se elaboró una encuesta con la finalidad de conocer el estado actual del área objeto de estudio, esta encuesta fue aplicada a 52 colaboradores que laboran en el área de mantenimiento.

3.2.1 Satisfacción laboral

Sobre la situación general del área se puede aseverar que el 44% de los colaboradores han manifestado estar medianamente satisfechos, seguido de un 28% que se encuentran Insatisfechos, un 12% Muy satisfechos, el otro 12% y un minúsculo 5% Muy Satisfecho. Es decir que existe insatisfacción.

3.2.1.1 Las condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral

Sobre esta situación se puede aseverar que el 39% de los colaboradores han manifestado estar medianamente satisfechos, seguido de un 19% que se encuentran insatisfechos, el otro 19% satisfechos y el 14% muy satisfechos. Es decir que existe insatisfacción. Esta realidad se puede reflejar en lo siguiente:

- **La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores**

El resultado que se obtuvo es que el 42% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 21% Insatisfecho, un 19% Satisfecho, el 10% se encuentra Insatisfecho y un reducido 8% Muy Satisfecho.

- **El ambiente donde trabajo es confortable**

El resultado que se obtuvo es que el 46% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 25% Satisfecho, un 15% Muy Satisfecho, el 12% se encuentra Insatisfecho y un 2% Muy Satisfecho.

- **En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente**

El resultado que se obtuvo es que el 33% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 29% Insatisfecho, un 17% Satisfecho, el 11% se encuentra Muy Insatisfecho y un reducido 10% Muy Satisfecho.

- **Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias**

El resultado que se obtuvo es que el 37% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 21% Muy Insatisfecho, un 15% Muy Satisfecho, el 14% se encuentra Insatisfecho y un 13% Satisfecho.

3.2.1.2 Los beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral

Sobre esta situación se puede aseverar que el 48% de los colaboradores han manifestado estar Medianamente Satisfechos, seguido de un 34% que se encuentran Insatisfechos, el 12% satisfechos y el 4% Muy Satisfechos. Es decir que existe satisfacción. Esta realidad se puede reflejar en lo siguiente:

- **Mi sueldo es el adecuado en relación a la labor que realizo**

El resultado que se obtuvo es que el 38% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 33% Insatisfecho, un 19% Satisfecho, el 8% se encuentra Muy Satisfecho y un 2% Muy Satisfecho.

- **Siento que los beneficios que me otorgan son los adecuados**

El resultado que se obtuvo es que el 42% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 35% Insatisfecho, un 15% Satisfecho, el 4% se encuentra Muy Satisfecho y el otro 4% Muy Satisfecho.

- **Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable**

El resultado que se obtuvo es que el 58% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 32% Insatisfecho, un 6% Satisfecho, el 2% se encuentra Muy Satisfecho y el otro 2% Muy Satisfecho.

- **Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas**

El resultado que se obtuvo es que el 52% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 36% Insatisfecho, un 6% Satisfecho, el 4% se encuentra Muy Satisfecho y un 2% Muy Satisfecho.

3.2.1.3 Las políticas administrativas de la satisfacción laboral

Sobre esta situación se puede aseverar que el 53% de los colaboradores han manifestado estar medianamente satisfechos, seguido de un 17% que se encuentran muy insatisfechos, un 14% satisfechos y el 11% insatisfechos. Es decir que existe insatisfacción. Esta realidad se puede reflejar en lo siguiente:

- **Siento que recibo de parte de la empresa buen trato**

El resultado que se obtuvo es que el 46% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 23% Muy Insatisfecho, un 13% Satisfecho, el 10% se encuentra Muy Insatisfecho y un reducido 8% Muy Satisfecho.

- **El horario de trabajo me resulta cómodo**

El resultado que se obtuvo es que el 54% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 19% Insatisfecho, el otro 19% Satisfecho, el 4% se encuentra Muy Insatisfecho y el otro 4% Muy Satisfecho.

- **Reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias**

El resultado que se obtuvo es que el 58% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 23% Muy Satisfecho, un 9% Satisfecho, el 8% se encuentra Insatisfecho y el otro 2% Muy Satisfecho.

3.2.1.4 Las relaciones sociales de la satisfacción laboral

Sobre esta situación se puede aseverar que el 53% de los colaboradores han manifestado estar medianamente satisfechos, seguido de un 17% que se encuentran muy insatisfechos, un 14% satisfechos y el 11% insatisfechos. Es decir que existe insatisfacción. Esta realidad se puede reflejar en lo siguiente:

- **El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones**

El resultado que se obtuvo es que el 42% se encuentra Insatisfecho, un 29% Medianamente Satisfecho, un 15% Muy Insatisfecho, el 8% se encuentra Satisfecho y un reducido 6% Muy Satisfecho.

- **Me agrada trabajar con mis compañeros**

El resultado que se obtuvo es que el 37% se encuentra Insatisfecho, un 25% Medianamente Satisfecho, un 17% Muy Insatisfecho, el 15% se encuentra Satisfecho y un reducido 6% Muy Satisfecho.

- **La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo**

El resultado que se obtuvo es que el 48% se encuentra Insatisfecho, un 23% Medianamente Satisfecho, un 13% Muy Insatisfecho, el 12% se encuentra Satisfecho y un reducido 4% Muy Satisfecho.

3.2.1.5 El desarrollo personal de la satisfacción laboral

Sobre esta situación se puede aseverar que el 39% de los colaboradores han manifestado estar medianamente satisfechos, seguido de un 19% que se encuentran Insatisfechos, el otro 19% satisfechos y el 14% Muy Insatisfechos. Es decir que existe insatisfacción. Esta realidad se puede reflejar en lo siguiente:

- **Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser**

El resultado que se obtuvo es que el 52% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 17% Insatisfecho, un 15% Muy Insatisfecho, el 10% se encuentra Satisfecho y un reducido 6% Muy Satisfecho.

- **Mi trabajo permite desarrollarme personalmente**

El resultado que se obtuvo es que el 52% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 17% Insatisfecho, un 15% Muy Insatisfecho, el 10% se encuentra Satisfecho y un reducido 6% Muy Satisfecho.

- **Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo**

El resultado que se obtuvo es que el 56% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 17% Insatisfecho, un 11% Muy Insatisfecho, el 10% se encuentra Satisfecho y un reducido 6% Muy Satisfecho.

- **Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo**

El resultado que se obtuvo es que el 46% se encuentra Insatisfecho, un 17% Insatisfecho, un 15% Satisfecho, el 12% se encuentra Insatisfecho y un 10% Muy Satisfecho.

- **Mi trabajo me hace sentir realizado**

El resultado que se obtuvo es que el 54% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 21% Insatisfecho, un 13% Satisfecho, el 10% se encuentra Muy Insatisfecho y un reducido 2% Muy Satisfecho.

3.2.1.6 El desempeño de tareas de la satisfacción laboral

Sobre esta situación se puede aseverar que el 50% de los colaboradores han manifestado estar medianamente satisfechos, seguido de un 20% que se encuentran Insatisfechos, el otro 13% Muy Insatisfechos y el 12% Satisfechos. Es decir que existe insatisfacción. Esta realidad se puede reflejar en lo siguiente:

- **La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra**

El resultado que se obtuvo es que el 48% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 19% Insatisfecho, un 15% Satisfecho, el 12% se encuentra Muy Insatisfecho y un reducido 6% Muy Satisfecho.

- **Me siento realmente útil con la labor que realizo**

El resultado que se obtuvo es que el 54% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 23% Insatisfecho, un 15% Muy Insatisfecho, el 6% se encuentra Satisfecho y un reducido 2% Muy Satisfecho.

- **Me gusta el trabajo que realizo**

El resultado que se obtuvo es que el 52% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 17% Insatisfecho, un 11% Muy Satisfecho, un 10% Muy Insatisfecho y el otro 10% se encuentra Satisfecho.

- **Me siento complacido con la actividad que realizo**

El resultado que se obtuvo es que el 44% se encuentra Medianamente Satisfecho, un 21% Insatisfecho, un 17% Muy Insatisfecho, un 16% Satisfecho y un reducido 2% se encuentra Muy Satisfecho.

3.2.1.7 La relación de autoridad de la satisfacción laboral

Sobre esta situación se puede aseverar que el 47% de los colaboradores han manifestado estar Insatisfechos, seguido de un 32% que se encuentran Medianamente Satisfechos, el 9% Satisfechos y el 8% Muy Insatisfechos. Es decir que existe insatisfacción. Esta realidad se puede reflejar en lo siguiente:

- **Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)**

El resultado que se obtuvo es que el 46% se encuentra Insatisfecho, un 29% Medianamente Satisfecho, un 11% Muy Insatisfecho, el 10% se encuentra Satisfecho y un reducido 4% Muy Satisfecho.

- **Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo**

El resultado que se obtuvo es que el 50% se encuentra Insatisfecho, un 34% Medianamente Satisfecho, un 8% Muy Insatisfecho, el 6% se encuentra Satisfecho y un reducido 2% Muy Satisfecho.

- **Me siento a gusto con mi (s) jefes**

El resultado que se obtuvo es que el 52% se encuentra Insatisfecho, un 25% Medianamente Satisfecho, un 11% Satisfecho, el 6% se encuentra Muy Satisfecho y el otro 6% Muy Satisfecho.

- **Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo**

El resultado que se obtuvo es que el 42% se encuentra Insatisfecho, un 38% Medianamente Satisfecho, un 10% Satisfecho, el 6% se encuentra Muy Insatisfecho y un reducido 4% Muy Satisfecho.

3.3 PLAN DE MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA TRANSPORTE 77 S.A. ATE – LIMA – PERÚ, AÑO 2019

3.3.1 Introducción

El propósito principal de proponer un plan de mejora es ayudar a mejorar la satisfacción laboral actual, proponiendo políticas que faciliten resolver los problemas detectados a través del diagnóstico de los factores que inciden en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Transporte 77 S.A, teniendo como enfoque las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales y/o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación de autoridad.

Para el desarrollo del plan se ha revisado teorías y diferentes bibliografías de la satisfacción laboral y en base a ello se han desarrollado diferentes estrategias para cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral.

La propuesta tiene el establecimiento transparente de los objetivos que se desean alcanzar a través de un plan de mejora, lo cual se justifica ante la necesidad de mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores y jefes y así desarrollar mejor sus funciones y a obtener un eficiente desempeño.

Es necesario proponer un Plan de Mejora, que permita crear escenarios favorables tanto como para los colaboradores como para la empresa.

3.3.2 Justificación

La satisfacción laboral es un factor fundamental, que contribuye al cumplimiento de objetivos, por lo que es muy importante mejorarlo, mantenerlo y se sostenga a largo plazo.

El éxito de una compañía es lograr una alta satisfacción laboral, en donde sus colaboradores se sientan motivados, se les considere al momento de tomar decisiones y que se sienta en confianza de comunicarse con sus líderes y con sus pares.

El diagnóstico de la satisfacción laboral en el área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 SA, evidencia falencias notorias en las condiciones físicas y/o materiales, en los beneficios laborales, en las políticas administrativas, en las relaciones sociales, en el desarrollo personal, en el desempeño de tareas y en la relación con la autoridad, siendo estas las causas de un déficit en la satisfacción laboral, por ello es necesario proponer un Plan de Mejora, que permita crear escenarios favorables tanto como para los colaboradores como para la empresa.

3.3.3 Alcance

El Plan de Satisfacción Laboral, está dirigido a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

3.3.4 Objetivos

a. General (es)

Mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

b. Específicos

Mejorar las condiciones físicas y/o materiales de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

Mejorar los beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

Mejorar las políticas administrativas de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

Mejorar las relaciones sociales de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

Mejorar el desarrollo personal de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

Mejorar el desempeño de tareas de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

Mejorar la relación con la autoridad de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A.

3.3.5 Bases de la mejora de la satisfacción laboral

Rentsch y Steel (1992) para estos autores la satisfacción laboral se refiere a la reacción afectiva - cognitiva de los empleados hacia su trabajo; por ejemplo: “Cuán satisfecho estoy en general con mi trabajo”. Otros autores operacionalizan la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes hacia dimensiones más específicas del trabajo de la persona y su entorno organizacional. Como Stanton y otros (2002). Por ejemplo: “cuán satisfecho estoy con mi remuneración” o “cuán satisfecho estoy con mi supervisor”. (Serrano, 2015, p.31)

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. (Fuentes, 2012, p. 15)

La importancia de la satisfacción laboral a partir del enfoque que denotan los investigadores radica en el comportamiento del trabajador ya que no es un resultado de los factores de las organizaciones, sino que depende de las percepciones que tengan de los mismos, es decir que depende en buena medida de las actividades y de otras experiencias que cada miembro tenga con la organización y con las personas que la componen.

3.3.6 Estrategias de mejora dimensionada

a.- Dimensión: condiciones físicas y/o materiales

- Espacio físico agradable y comodidad que permita mejor desenvolvimiento del colaborador Proporcionar instalaciones seguras para los colaboradores
- Instalaciones seguras para los colaboradores
- Ubicación estratégica de objetos

b.- Dimensión: beneficios laborales y/o remunerativos

- Equidad en la estructura salarial
- Igualdad de beneficios corporativos

c.- Dimensión: políticas administrativas

- Reconocimiento constante hacia los colaboradores
- Compensación de horas

d.- Dimensión: relaciones sociales

- Promoción de compartimento de actividades entre colaboradores
- Incentivo de momentos de recreación en conjunto

e.- Dimensión: desarrollo personal

- Capacitación constante
- Otorgamiento de línea de carrera

f.- Dimensión: desempeño de tareas

- Practicar la promoción de retroalimentación de desempeño
- Correcta distribución de actividades

g.- Dimensión: relación con la autoridad

- Retroalimentación de liderazgo hacia los jefes
- Capacitación a Jefes
- Facilitación de talleres grupales

3.3.7 Sociabilización de la mejora de la satisfacción laboral con los colaboradores

Se brindará toda la información del plan hacia los colaboradores en la reunión mensual que se realiza en el 5to día hábil del mes.

Se informará a los colaboradores cada una de las nuevas implementaciones de manera progresiva vía correo electrónico.

3.3.8 Estrategias de mejora de la satisfacción laboral

3.3.8.1 Estrategias de mejora de las Condiciones Físicas y/o Materiales

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN	TEMPORALIDAD	INDICADOR
Mejorar las condiciones físicas y/o materiales de los colaboradores.	Espacio físico agradable y comodidad que permita mejor desenvolvimiento del colaborador	Evaluación del espacio físico del puesto de trabajo actual El nivel de iluminación El estado de los muebles	Renovación de muebles en mal estado Reparación de luminarias	Corto Plazo	Colaboradores con mejor disponibilidad
	Instalaciones seguras para los colaboradores	Revisión de las instalaciones donde el personal se encuentra laborando y analizar su estado.	Reparación de ambientes deteriorados	Corto Plazo	Colaboradores que se sienten seguros
	Ubicación estratégica de objetos	Verificación de la ubicación los objetos que están en contacto permanente con el personal.	Ubicación de los objetos de uso frecuente en espacios accesibles (cerca de las entradas de cada departamento)	Corto Plazo	Colaboradores con accesos adecuados

Figura 2: Estrategias de mejora de las Condiciones Físicas y/o Materiales. Fuente: Elaboración propia.

3.3.8.2 Estrategias de mejora de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN	TEMPORALIDAD	INDICADOR
Mejorar los beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores	Equidad en la estructura salarial	Evaluación de salarios de los colaboradores en función al tiempo de permanencia en la empresa y resultados de evaluaciones de desempeño	Incremento de salario a colaboradores que tengan un periodo mayor a 4 años en la empresa y a colaboradores que obtengan un resultado positivo en la evaluación de desempeño.	Mediano plazo	Colaboradores altamente reconocidos
	Igualdad de beneficios corporativos	Evaluación de los beneficios corporativos del personal administrativo y operario de la empresa.	Otorgamiento de beneficios corporativos con que cuenta en personal administrativo a los operarios y difusión masiva de dichos beneficios.	Corto plazo	Colaboradores identificados con la compañía

Figura 3: Estrategias de mejora de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos
Fuente: Elaboración propia.

3.3.8.3 Estrategias de mejora de las Políticas Administrativas

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN	TEMPORALIDAD	INDICADOR
Mejorar las políticas administrativas de los colaboradores del área de mantenimiento	Reconocimiento constante hacia los colaboradores	Evaluación del logro de metas de los colaboradores	Envío de cartas de reconocimiento al colaborador. Reconocimiento público del colaborador del mes	Corto Plazo	Colaboradores altamente reconocidos

de la empresa Transporte 77 S.A.	Compensación de horas	Recopilación de información de las horas extras laboradas por parte de los colaboradores	Compensación de las horas que los colaboradores han laborado fuera de su horario de trabajo. La forma de compensación es con horas libres.	Corto Plazo	Colaboradores altamente compensados
----------------------------------	-----------------------	--	--	-------------	-------------------------------------

Figura 4: Estrategias de mejora de las Políticas Administrativas. Fuente: Elaboración propia.

3.3.8.4 Estrategias de mejora de las Relaciones Sociales

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN	TEMPORALIDAD	INDICADOR
Mejorar las relaciones sociales de los colaboradores	Promoción de compartimento de actividades entre colaboradores	Alentar a los colaboradores a compartir actividades con los demás mediante proyectos en grupo.	Establecimiento de concursos de ambientación de área en fechas festivas	Corto Plazo	Colaboradores participativos
	Incentivo de momentos de recreación en conjunto.	Propuesta actividades sociales, recreativas, fuera de los horarios de oficina.	Realización de actividades sociales recreativas en el aniversario de la empresa y Navidad.	Corto Plazo	colaboradores motivados

Figura 5: Estrategias de mejora de las Relaciones Sociales. Fuente: Elaboración propia.

3.3.8.5 Estrategias de mejora del Desarrollo Personal

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN	TEMPORALIDAD	INDICADOR
Mejorar el desarrollo personal de los colaboradores	Capacitación constante	Investigar los campos en los que el colaborador debe mejorar y capacitarse para alcanzar las metas referente a su puesto	Desarrollo de capacitaciones trimestrales para los colaboradores	Corto plazo	Colaboradores mejor capacitados
	Otorgamiento de línea de carrera	Diseñar un sistema de promociones y de desarrollo de línea de carrera.	Otorgamiento de ascenso a colaboradores que cumplen requisitos.	Mediano Plazo	Colaboradores motivados

Figura 6: Estrategias de mejora del Desarrollo Personal. Fuente: Elaboración propia.

3.3.8.6 Estrategias de mejora del Desempeño de Tareas

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN	TEMPORALIDAD	INDICADOR
Mejorar el desempeño de tareas de los colaboradores	Practicar la promoción de retroalimentación de desempeño	Evaluar constantemente las actividades de colaboradores, identificar las tareas que deben de mejorar	Programación de reuniones semanales y entrega de feedback a colaboradores	Corto Plazo	Colaboradores eficientes

	Correcta distribución de actividades	Verificar y analizar la distribución de las actividades cotidianas de cada colaborador y distribuir las de manera equitativa, evitando la recarga de tareas en los colaboradores	Entrega de cronograma de actividades diarias a colaboradores	Corto Plazo	Colaboradores efectivos
--	--------------------------------------	--	--	-------------	-------------------------

Figura 7: Estrategias de mejora del Desempeño de Tareas. Fuente: Elaboración propia.

3.3.8.7 Estrategias de mejora de la Relación con la Autoridad

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN	TEMPORALIDAD	INDICADOR
Mejorar la relación con la autoridad de los colaboradores	Retroalimentación de liderazgo hacia los jefes	Recopilar información de cómo los jefes inmediatos están ejerciendo liderazgo	Creación de un buzón de sugerencias de los colaboradores hacia sus superiores	Corto Plazo	Colaboradores correctamente liderados
	Capacitación a Jefes	Capacitar a los jefes para que desempeñen un buen liderazgo con su equipo	Capacitación trimestral para jefes en técnicas de Coaching y Mentoring	Corto Plazo	Colaboradores correctamente liderados

	Facilitación de talleres grupales	Implementar talleres que cuenten con la participación de colaboradores y jefes inmediatos	Programación de talleres vivenciales mensuales	Corto Plazo	Colaborador es Integrados
--	-----------------------------------	---	--	-------------	---------------------------

Figura 8: Estrategias de mejora de la Relación con la Autoridad. Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

El Plan de Mejora de satisfacción laboral favorece en el desarrollo de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A., consolidado en las dimensiones de la satisfacción laboral.

Los resultados de la encuesta realizada manifiestan que los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Transporte 77 S.A. se encuentran medianamente satisfechos laboralmente, representando el 41% del total de colaboradores, y la tendencia va hacia la insatisfacción

Se han establecido estrategias para las condiciones físicas y/o materiales con principal enfoque en mejorar los espacios y las instalaciones donde el colaborador realiza sus actividades diarias.

Las estrategias indicadas para los beneficios laborales y/o remunerativos se basa en brindar una equidad salarial y de beneficios corporativos, de manera que estas sean para beneficio de todos los colaboradores.

Las estrategias para mejorar las políticas administrativas favorecen a los colaboradores debido a que se enfocan en un reconocimiento constante hacia el colaborador.

Las estrategias planteadas para favorecer a los colaboradores en el ámbito de las relaciones sociales las priorizan las actividades integradoras entre los colaboradores.

Las estrategias establecidas para el desarrollo personal son de suma importancia debido a que se basan en la capacitación y las promociones de puesto para favorecer de manera positiva a los colaboradores.

Las estrategias propuestas para el desempeño de tareas, se enfocan en la retroalimentación y la equidad en la distribución de tareas.

Las estrategias indicadas para la relación con la autoridad las favorecen a los colaboradores ya que priorizan la repotenciación del liderazgo en los jefes.

RECOMENDACIONES

Implementación del Plan de mejora de Satisfacción laboral desarrollado, siguiendo cada una de las actividades propuestas para beneficiar de manera positiva a los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa.

Enfocarse en mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, procurando que la tendencia sea hacia la total satisfacción y realizar una encuesta que mida la satisfacción laboral de manera periódica para conocer el nivel de satisfacción a lo largo del tiempo.

La implementación de las estrategias establecidas para las condiciones físicas y/o materiales de tal manera que el colaborador se sienta a gusto y seguro dentro de las instalaciones de la empresa.

Cumplimiento de las estrategias indicadas para los beneficios laborales y/o remunerativos para que los colaboradores sean correctamente compensados por las labores que realizan.

Implementación de las estrategias que mejoran las políticas administrativas para beneficiar con un alto reconocimiento hacia los colaboradores.

En cuanto a las relaciones sociales llevar a cabo todas las actividades planteadas dentro de estas estrategias para obtener una integración de colaboradores.

Programación periódica de capacitaciones y promociones establecidas dentro de las estrategias de desarrollo personal para que los colaboradores obtengan un crecimiento profesional constante.

Desarrollo de estrategias indicadas para el desempeño de tareas, para que los colaboradores se encuentren preparados para asumir nuevos retos o posiciones dentro de la empresa.

Implementación de las capacitaciones y talleres de liderazgo establecidas dentro de las estrategias que mejoran la relación con la autoridad, así la empresa cuente con colaboradores comprendidos y complementados con sus jefes

BIBLIOGRAFÍA

- Ancco, M. I. (2015). Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Chacoche en el año 2013. *(Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral*. México: Pearson Educación de México S.A.
- Carrión, B. (2016). Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de Mayo 2015. *(Tesis de Licenciatura)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Cocha, A. R. (2015). La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato. *(Tesis de Licenciatura)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Del Toro, J., Salazar, M. C., & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América, 5(10)*, 204-227.
- Fuentes, M. S. (2012). Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad (Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. *(Tesis de Licenciatura)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Fuentes, S. M. (2017). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *(Tesis de Licenciatura)*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Gan, F., & Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Gonzales, J. D. (2016). Modelo de Plan Estratégico para la Satisfacción del Potencial Humano de Mypes de consultoría - caso: Giab S.A.C. *(Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional del Callao, Lima.
- Gonzales, M. (2017). Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital "José Casimiro Ulloa" 2015. *(Tesis de Licenciatura)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Guerrero, P. I. (2015). Diseño de un Plan de Mejoramiento para fortalecer el clima organizacional en la empresa Construcción, Gerencia y Proyectos Especializados S.A.S. *(Tesis de Licenciatura)*. Universidad Autónoma de Occidente, Santiago de Cali.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Molina, J. (2014). Programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala, prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para

- región de Latinoamérica y estados unidos ubicada en la ciudad de Guatemala. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Palma, S. (2005). *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima.
- Reyes, Y. A. (2017). Motivación y satisfacción laboral en personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Sánchez, C. (2008). Motivación, satisfacción y vinculación. ¿Es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo? *Acción Psicológica*, 5(1), 9-28.
- Serrano, M. N. (2015). Satisfacción Laboral en docentes de Instituciones Educativas de Educación Básica Regular de Paucará - Huancavelica. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.
- Valencia, E. G. (2012). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American. (*Tesis de Maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Vargas, L. M. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Villegas, C. P. (2017). "Estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Limones piuranos sac de la ciudad de sullana, a la Luz del pensamiento de frederick herzberg- piura 2016. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Zans, A. J. (2014). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

ANEXOS

ANEXO 1: RESULTADOS DE LA ENCUESTA

- **Resultado del enunciado: La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores**

Tabla 1

Resultado del enunciado: La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	5
Insatisfecho	11
Medianam. Satisfecho	22
Satisfecho	10
Muy Satisfecho	4

Fuente: Elaboración propia

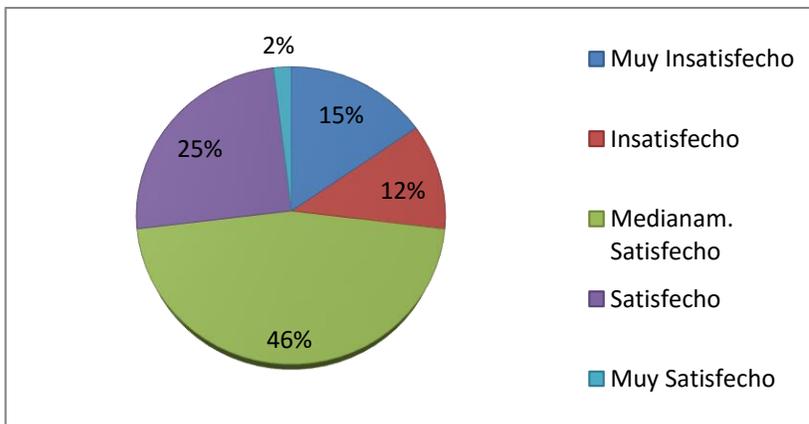


Figura 9. Resultado del enunciado: La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: El ambiente donde trabajo es confortable**

Tabla 2

Resultado del enunciado: El ambiente donde trabajo es confortable

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	8
Insatisfecho	6
Medianam. Satisfecho	24
Satisfecho	13
Muy Satisfecho	1

Fuente: Elaboración propia

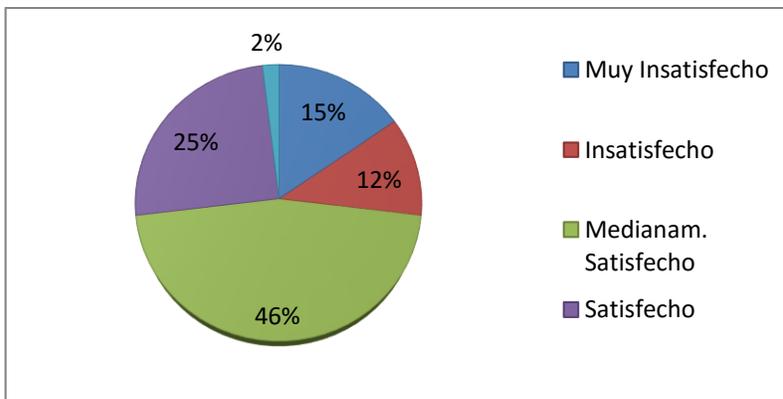


Figura 10. Resultado del enunciado: El ambiente donde trabajo es confortable. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente**

Tabla 3

Resultado del enunciado: En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	6
Insatisfecho	15
Medianam. Satisfecho	17
Satisfecho	9
Muy Satisfecho	5

Fuente: Elaboración propia

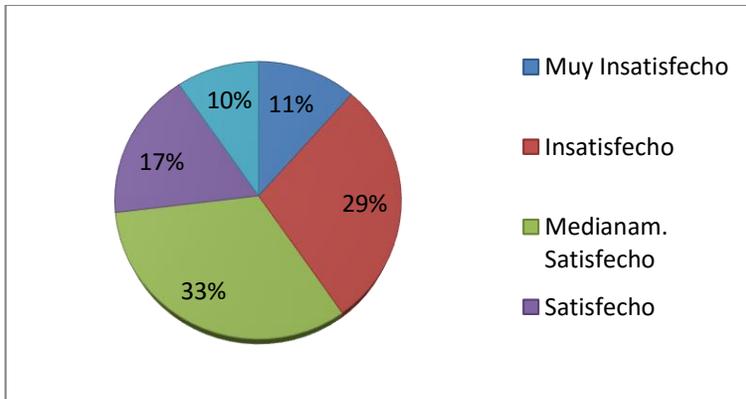


Figura 11. Resultado del enunciado: En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias**

Tabla 4

Resultado del enunciado: Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	11
Insatisfecho	7
Medianam. Satisfecho	19
Satisfecho	7
Muy Satisfecho	8

Fuente: Elaboración propia

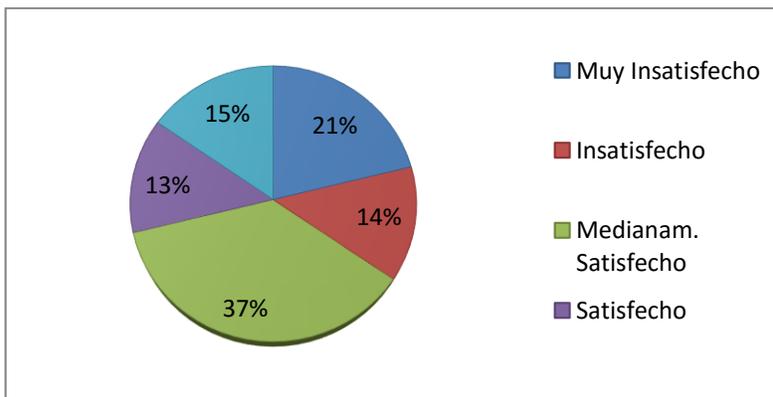


Figura 12. Resultado del enunciado: Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Mi sueldo es el adecuado en relación a la labor que realizo**

Tabla 5

Resultado del enunciado: Mi sueldo es el adecuado en relación a la labor que realizo

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	1
Insatisfecho	17
Medianam. Satisfecho	20
Satisfecho	10
Muy Satisfecho	4

Fuente: Elaboración propia

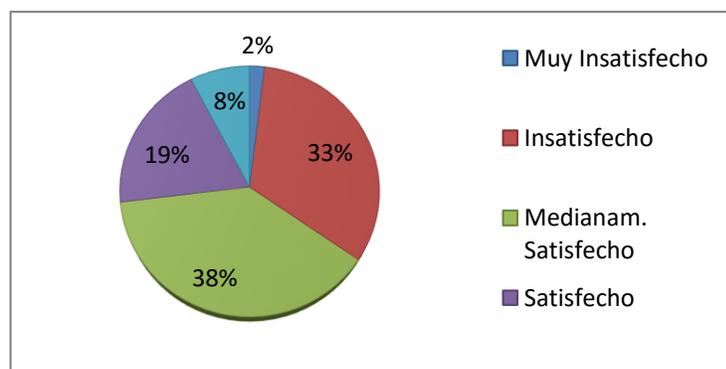


Figura 13. Resultado del enunciado: Mi sueldo es el adecuado en relación a la labor que realizo.
Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Siento que los beneficios que me otorgan son los adecuados**

Tabla 6

Resultado del enunciado: Siento que los beneficios que me otorgan son los adecuados

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	2
Insatisfecho	18
Medianam. Satisfecho	22
Satisfecho	8
Muy Satisfecho	2

Fuente: Elaboración propia

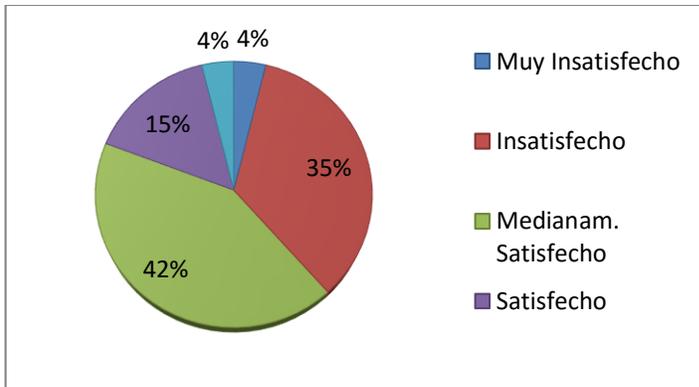


Figura 14. Resultado del enunciado: Siento que los beneficios que me otorgan son los adecuados. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable**

Tabla 7

Resultado del enunciado: Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	1
Insatisfecho	17
Medianam. Satisfecho	30
Satisfecho	3
Muy Satisfecho	1

Fuente: Elaboración propia

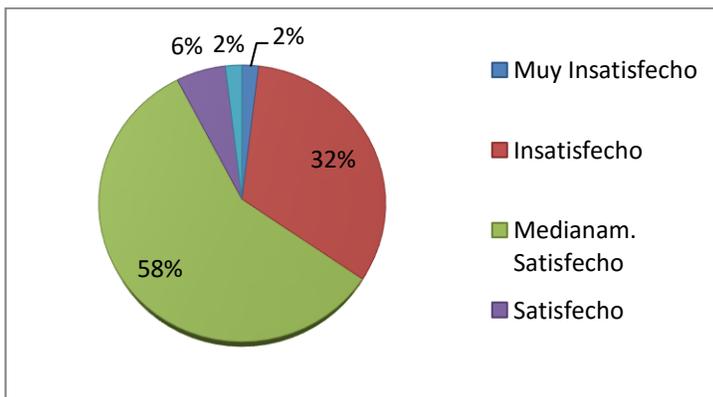


Figura 15. Resultado del enunciado: Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas**

Tabla 8

Resultado del enunciado: Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	1
Insatisfecho	19
Medianam. Satisfecho	27
Satisfecho	3
Muy Satisfecho	2

Fuente: Elaboración propia

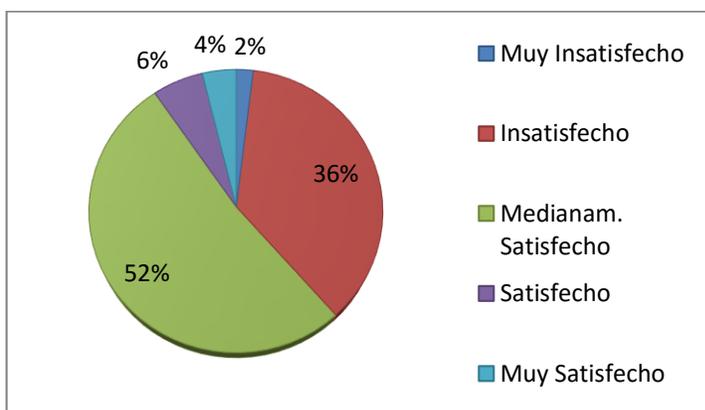


Figura 16. Resultado del enunciado: Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Siento que recibo de parte de la empresa buen trato**

Tabla 9

Resultado del enunciado: Siento que recibo de parte de la empresa buen trato

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	12
Insatisfecho	4
Medianam. Satisfecho	24
Satisfecho	7
Muy Satisfecho	5

Fuente: Elaboración propia

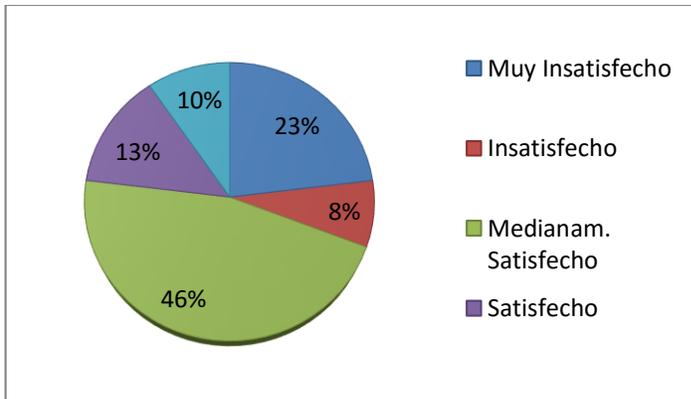


Figura 17. Resultado del enunciado: Siento que recibo de parte de la empresa buen trato. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Siento que recibo de parte de la empresa buen trato**

Tabla 10

Resultado del enunciado: El horario de trabajo me resulta cómodo

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	2
Insatisfecho	10
Medianam. Satisfecho	28
Satisfecho	10
Muy Satisfecho	2

Fuente: Elaboración propia

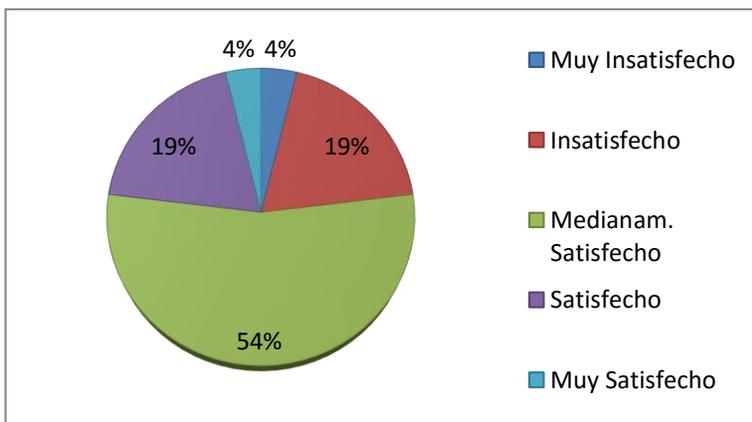


Figura 18. Resultado del enunciado: El horario de trabajo me resulta cómodo. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias**

Tabla 11

Resultado del enunciado: Reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	12
Insatisfecho	4
Medianam. Satisfecho	30
Satisfecho	5
Muy Satisfecho	1

Fuente: Elaboración propia

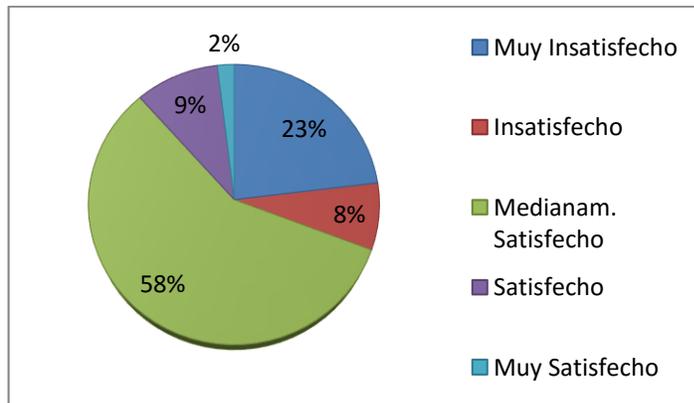


Figura 19. Resultado del enunciado: Reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones**

Tabla 12

Resultado del enunciado: El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	8
Insatisfecho	22
Medianam. Satisfecho	15
Satisfecho	4
Muy Satisfecho	3

Fuente: Elaboración propia

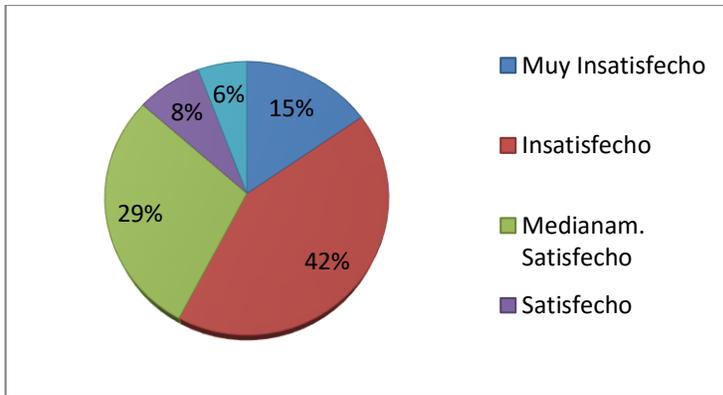


Figura 20. Resultado del enunciado: El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Me agrada trabajar con mis compañeros**

Tabla 13

Resultado del enunciado: Me agrada trabajar con mis compañeros

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	9
Insatisfecho	19
Medianam. Satisfecho	13
Satisfecho	8
Muy Satisfecho	3

Fuente: Elaboración propia

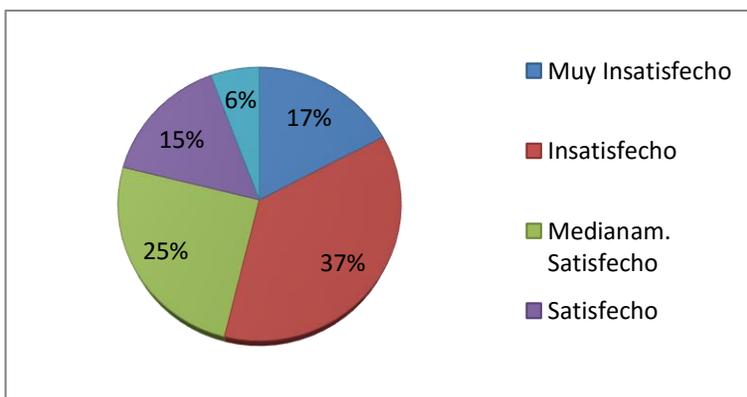


Figura 21. Resultado del enunciado: Me agrada trabajar con mis compañeros. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo**

Tabla 14

Resultado del enunciado: La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	7
Insatisfecho	25
Medianam. Satisfecho	12
Satisfecho	6
Muy Satisfecho	2

Fuente: Elaboración propia

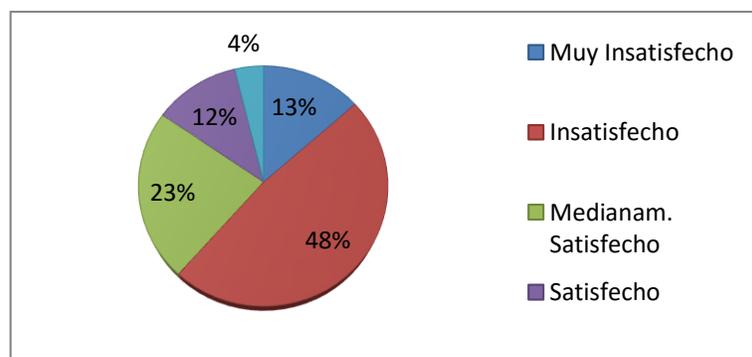


Figura 22. Resultado del enunciado: La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser**

Tabla 15

Resultado del enunciado: Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	8
Insatisfecho	9
Medianam. Satisfecho	27
Satisfecho	5
Muy Satisfecho	3

Fuente: Elaboración propia

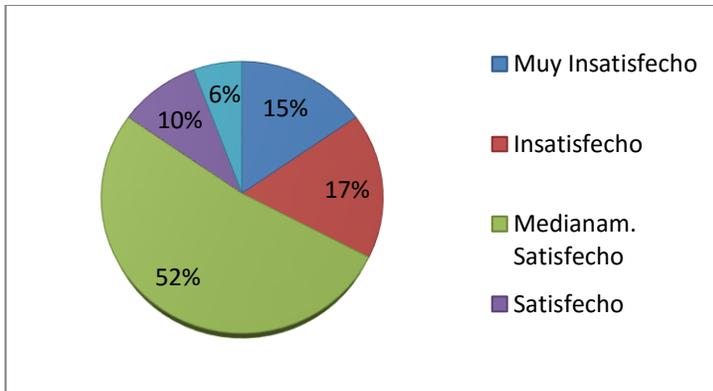


Figura 23. Resultado del enunciado: Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Mi trabajo permite desarrollarme personalmente**

Tabla 16

Resultado del enunciado: Mi trabajo permite desarrollarme personalmente

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	8
Insatisfecho	8
Medianam. Satisfecho	23
Satisfecho	5
Muy Satisfecho	8

Fuente: Elaboración propia

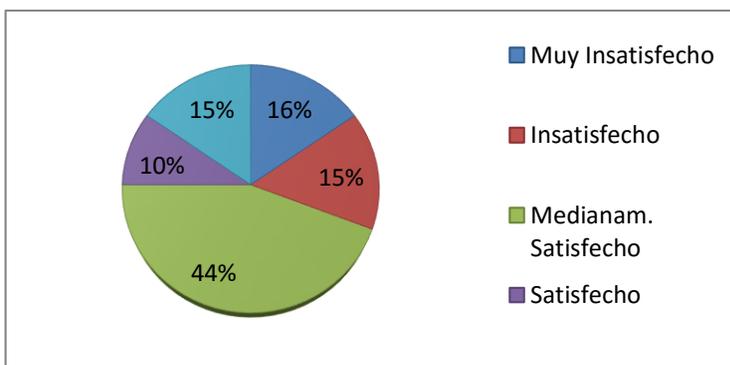


Figura 24. Resultado del enunciado: Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo**

Tabla 17

Resultado del enunciado: Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	6
Insatisfecho	9
Medianam. Satisfecho	29
Satisfecho	5
Muy Satisfecho	3

Fuente: Elaboración propia

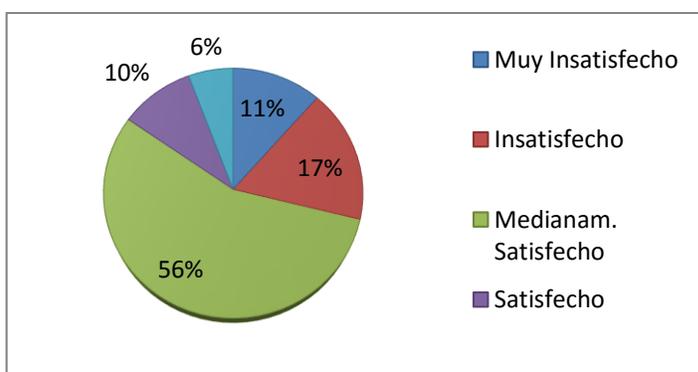


Figura 25. Resultado del enunciado: Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo**

Tabla 18

Resultado del enunciado: Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	6
Insatisfecho	9
Medianam. Satisfecho	24
Satisfecho	8
Muy Satisfecho	5

Fuente: Elaboración propia

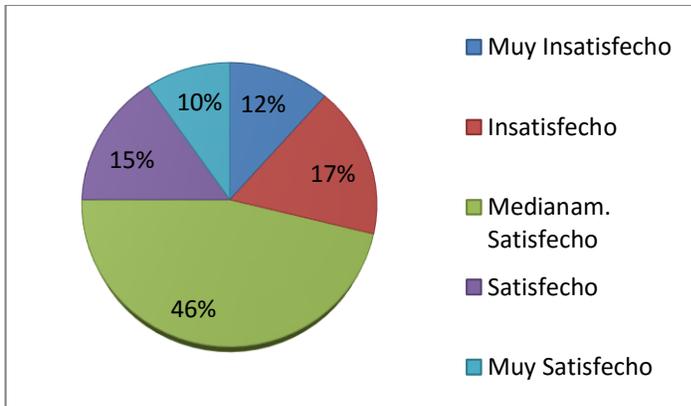


Figura 26. Resultado del enunciado: Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Mi trabajo me hace sentir realizado**

Tabla 19

Resultado del enunciado: Mi trabajo me hace sentir realizado

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	5
Insatisfecho	11
Medianam. Satisfecho	28
Satisfecho	7
Muy Satisfecho	1

Fuente: Elaboración propia

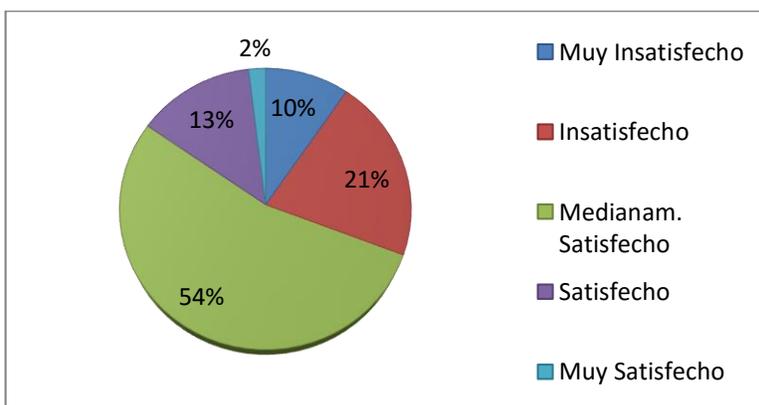


Figura 27. Resultado del enunciado: Mi trabajo me hace sentir realizado. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra**

Tabla 20

Resultado del enunciado: La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	6
Insatisfecho	10
Medianam. Satisfecho	25
Satisfecho	8
Muy Satisfecho	3

Fuente: Elaboración propia

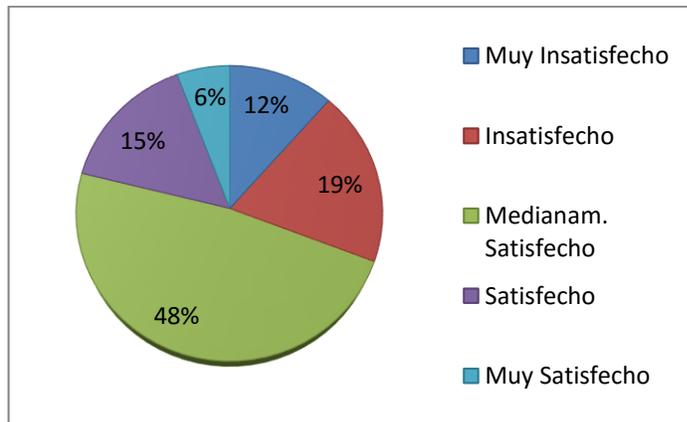


Figura 28. Resultado del enunciado: La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Me siento realmente útil con la labor que realizo**

Tabla 21

Resultado del enunciado: Me siento realmente útil con la labor que realizo

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	8
Insatisfecho	12
Medianam. Satisfecho	28
Satisfecho	3
Muy Satisfecho	1

Fuente: Elaboración propia

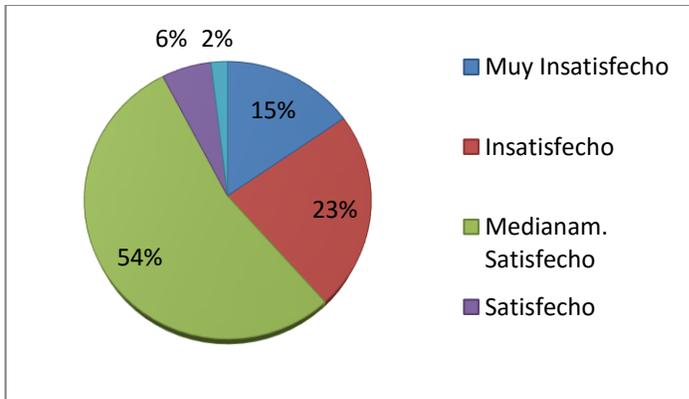


Figura 29. Resultado del enunciado: Me siento realmente útil con la labor que realizo. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Me gusta el trabajo que realizo**

Tabla 22

Resultado del enunciado: Me gusta el trabajo que realizo

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	5
Insatisfecho	9
Medianam. Satisfecho	27
Satisfecho	5
Muy Satisfecho	6

Fuente: Elaboración propia

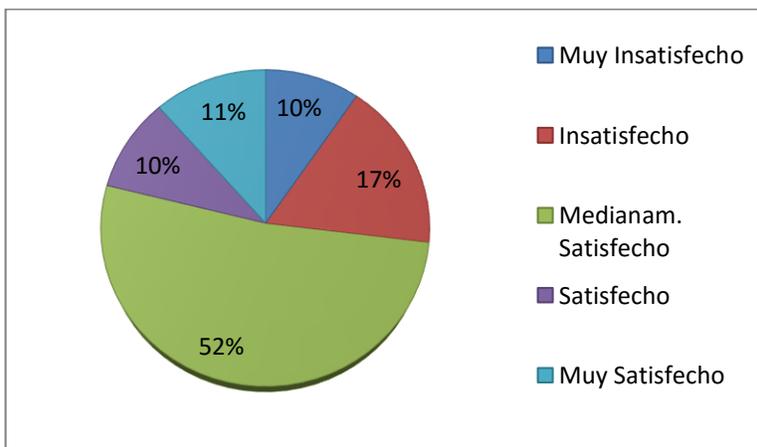


Figura 30. Resultado del enunciado: Me gusta el trabajo que realizo. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Me siento complacido con la actividad que realizo**

Tabla 23

Resultado del enunciado: Me siento complacido con la actividad que realizo

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	9
Insatisfecho	11
Medianam. Satisfecho	23
Satisfecho	8
Muy Satisfecho	1

Fuente: Elaboración propia

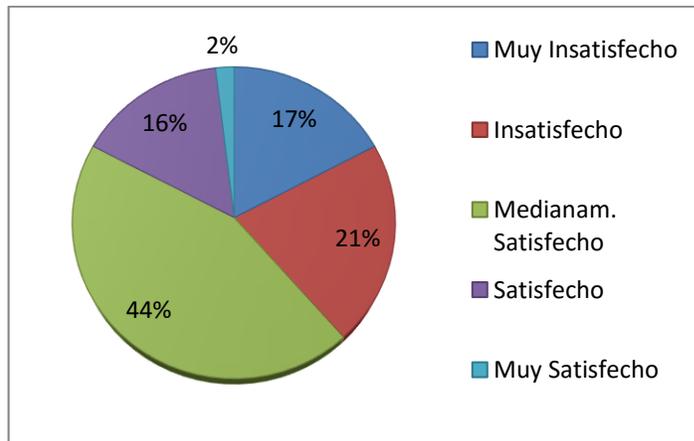


Figura 31. Resultado del enunciado: Me siento complacido con la actividad que realizo. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Me siento complacido con la actividad que realizo**

Tabla 24

Resultado del enunciado: Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	6
Insatisfecho	24
Medianam. Satisfecho	15
Satisfecho	5
Muy Satisfecho	2

Fuente: Elaboración propia

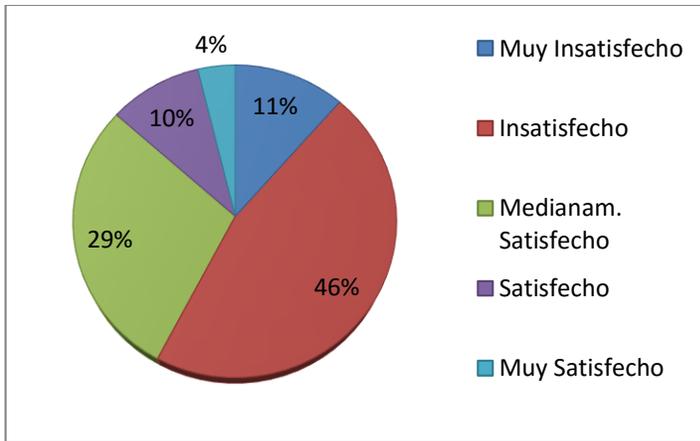


Figura 32. Resultado del enunciado: Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s). Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Me siento complacido con la actividad que realizo**

Tabla 25

Resultado del enunciado: Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	4
Insatisfecho	26
Medianam. Satisfecho	18
Satisfecho	3
Muy Satisfecho	1

Fuente: Elaboración propia

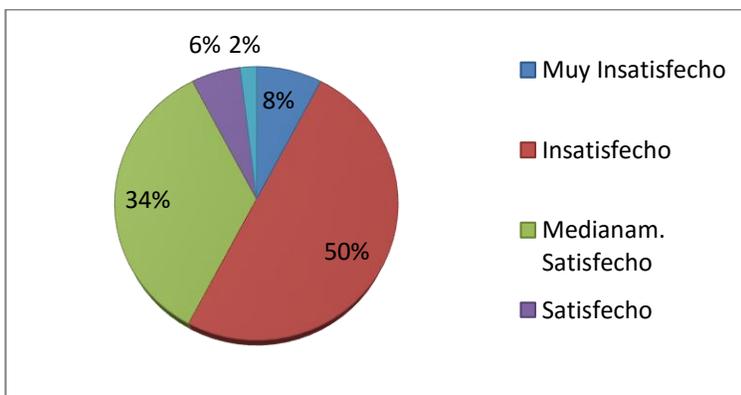


Figura 33. Resultado del enunciado: Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Me siento complacido con la actividad que realizo**

Tabla 26

Resultado del enunciado: Me siento a gusto con mi (s) jefes

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	3
Insatisfecho	27
Medianam. Satisfecho	13
Satisfecho	6
Muy Satisfecho	3

Fuente: Elaboración propia

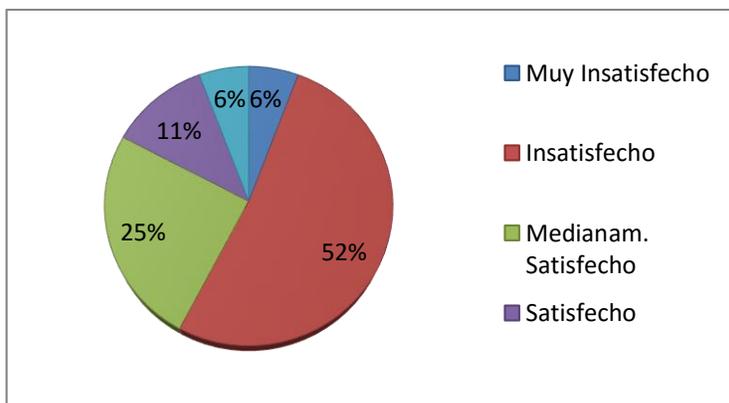


Figura 34. Resultado del enunciado: Me siento a gusto con mi (s) jefes. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado del enunciado: Me siento complacido con la actividad que realizo**

Tabla 27

Resultado del enunciado: Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo

RESPUESTA	N°
Muy Insatisfecho	3
Insatisfecho	22
Medianam. Satisfecho	20
Satisfecho	5
Muy Satisfecho	2

Fuente: Elaboración propia

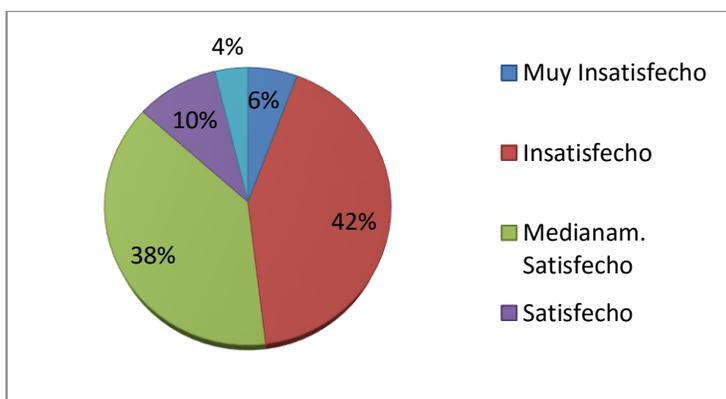


Figura 35. Resultado del enunciado: Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.
Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado la dimensión: Condiciones físicas y/o materiales**

Tabla 28

Resultado de la dimensión: Condiciones físicas y/o materiales

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Medianam. Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	5	11	22	10	4
El ambiente donde trabajo es confortable	8	6	24	13	1
En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	6	15	17	9	5
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	11	7	19	7	8
TOTAL %	14%	19%	39%	19%	9%

Fuente: Elaboración propia

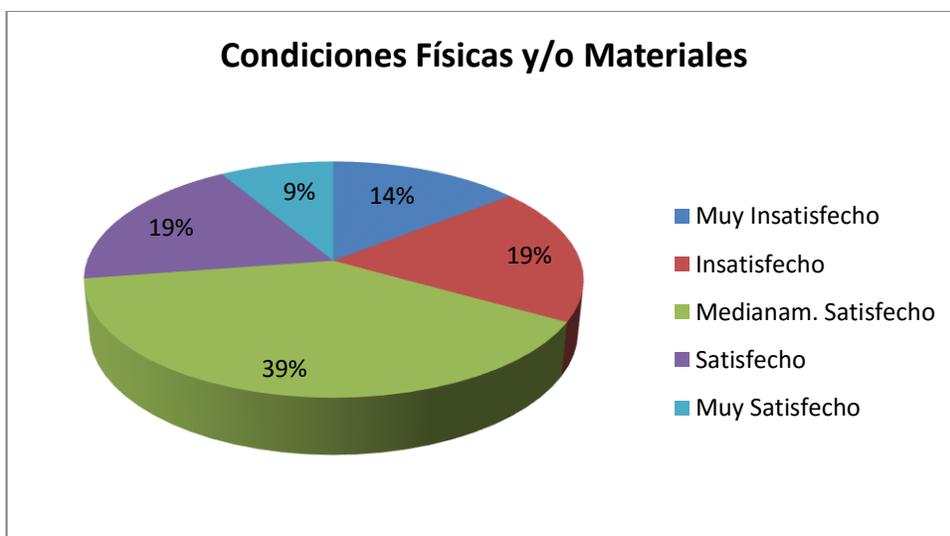


Figura 36. Resultado de la dimensión: Condiciones físicas y/o materiales. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado la dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos**

Tabla 29

Resultado de la dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Medianam. Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Mi sueldo es el adecuado en relación a la labor que realizo	1	17	20	10	4
Siento que los beneficios que me otorgan son los adecuados	2	18	22	8	2
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	1	17	30	3	1
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	1	19	27	3	2
TOTAL %	2%	34%	48%	12%	4%

Fuente: Elaboración propia

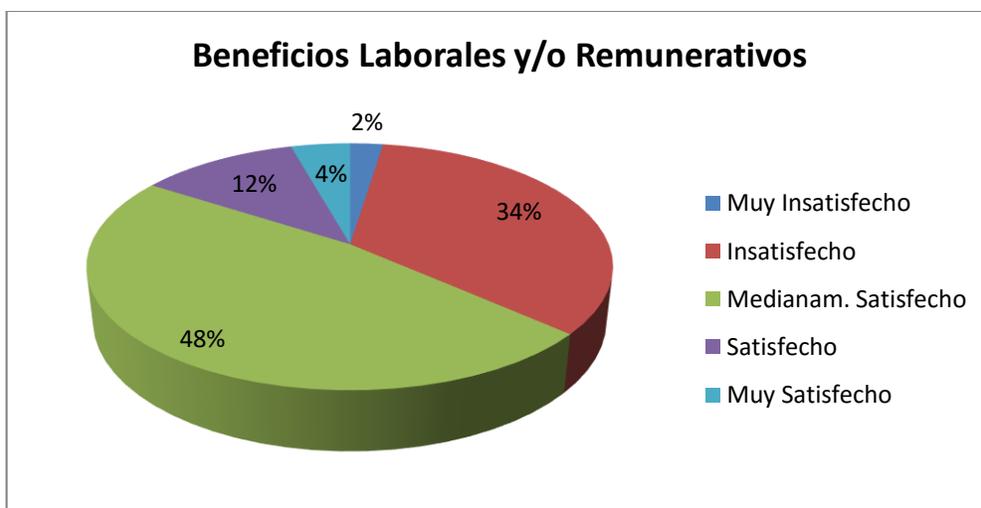


Figura 37. Resultado de la dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado la dimensión: Políticas administrativas**

Tabla 30

Resultado de la dimensión: Políticas administrativas

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Medianam. Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Siento que recibo de parte de la empresa buen trato	12	4	24	7	5
El horario de trabajo me resulta cómodo	2	10	28	10	2
Reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	12	4	30	5	1
TOTAL %	17%	12%	53%	14%	5%

Fuente: Elaboración propia

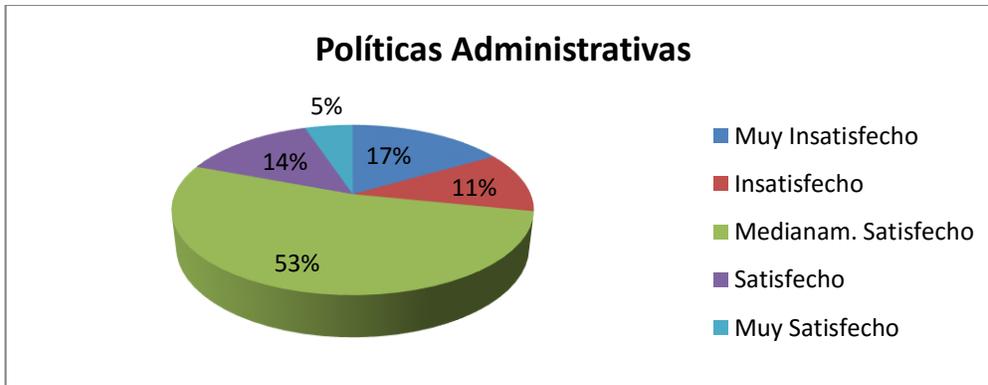


Figura 38. Resultado de la dimensión: Políticas administrativas. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado la dimensión: Relaciones sociales**

Tabla 31

Resultado de la dimensión: Relaciones sociales

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Medianam. Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	8	22	15	4	3
Me agradan trabajar con mis compañeros	9	19	13	8	3
La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	7	25	12	6	2
TOTAL %	15%	42%	26%	12%	5%

Fuente: Elaboración propia

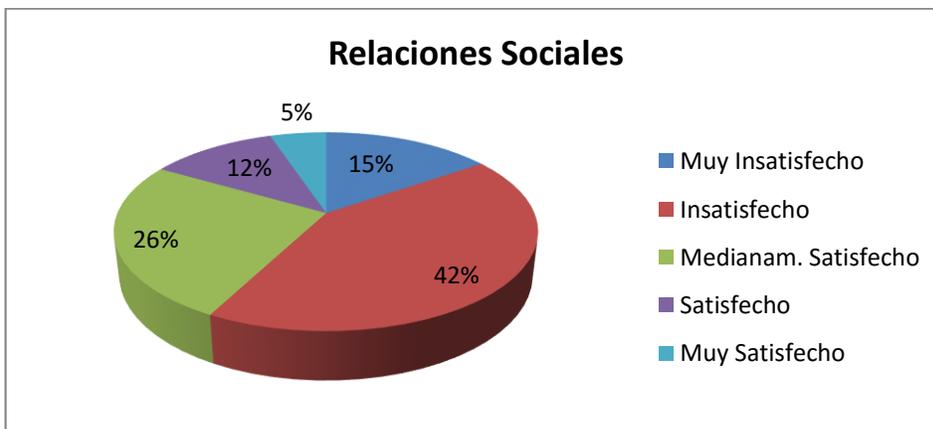


Figura 39. Resultado de la dimensión: Relaciones sociales. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado la dimensión: Desarrollo personal**

Tabla 32

Resultado de la dimensión: Desarrollo personal

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Medianam. Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	8	9	27	5	3
Mi trabajo permite desarrollarme personalmente	8	8	23	5	8
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	6	9	29	5	3
Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	6	9	24	8	5
Mi trabajo me hace sentir realizado	5	11	28	7	1
TOTAL %	13%	18%	50%	12%	8%

Fuente: Elaboración propia

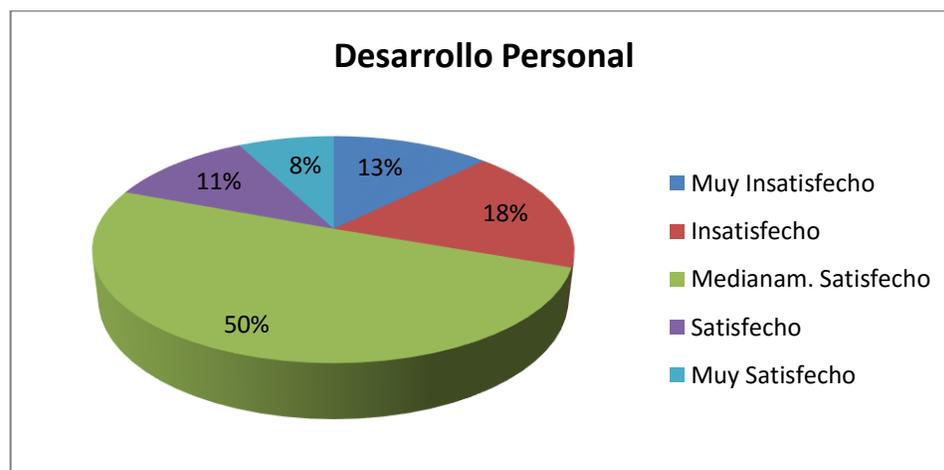


Figura 40. Resultado de la dimensión: Desarrollo personal. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado la dimensión: desempeño de tareas de los colaboradores**

Tabla 33

Resultado de la dimensión: desempeño de tareas de los colaboradores

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Medianam. Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	6	10	25	8	3
Me siento realmente útil con la labor que realizo	8	12	28	3	1
Me gusta el trabajo que realizo	5	9	27	5	6
Me siento complacido con la actividad que realizo	9	11	23	8	1
TOTAL %	13%	20%	50%	12%	5%

Fuente: Elaboración propia

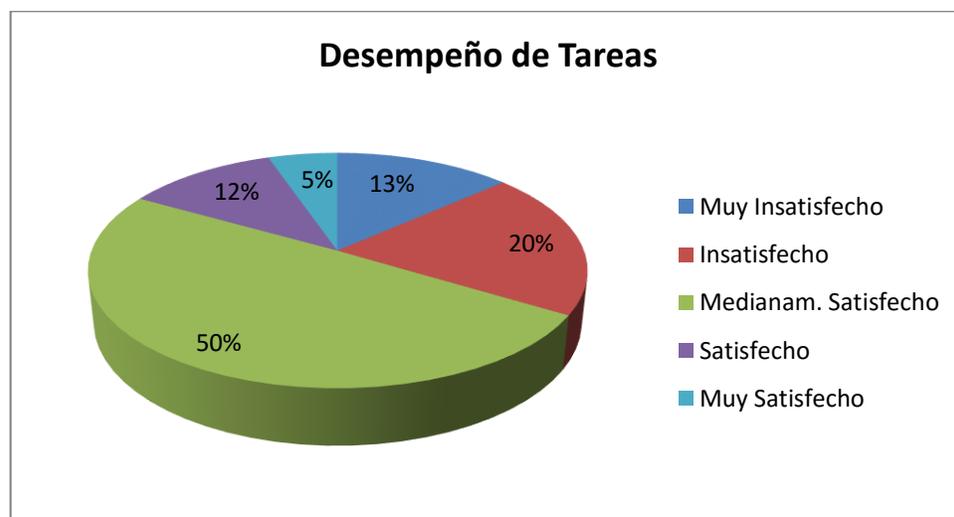


Figura 41. Resultado de la dimensión: La relación con la autoridad. Fuente: Elaboración propia.

- **Resultado de la Satisfacción Laboral en el área de mantenimiento**

Tabla 34

Resultado de Satisfacción Laboral

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Medianam. Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Condiciones Físicas y/o Materiales	30	39	82	39	18
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	5	71	99	8	2
Políticas Administrativas	24	18	82	22	8
Relaciones Sociales	24	66	40	18	8
Desarrollo Personal	33	46	131	30	20
Desempeño de Tareas	28	42	103	24	11
Relación con la Autoridad	16	99	66	19	8
TOTAL %	12%	28%	44%	12%	5%

Fuente: Elaboración propia

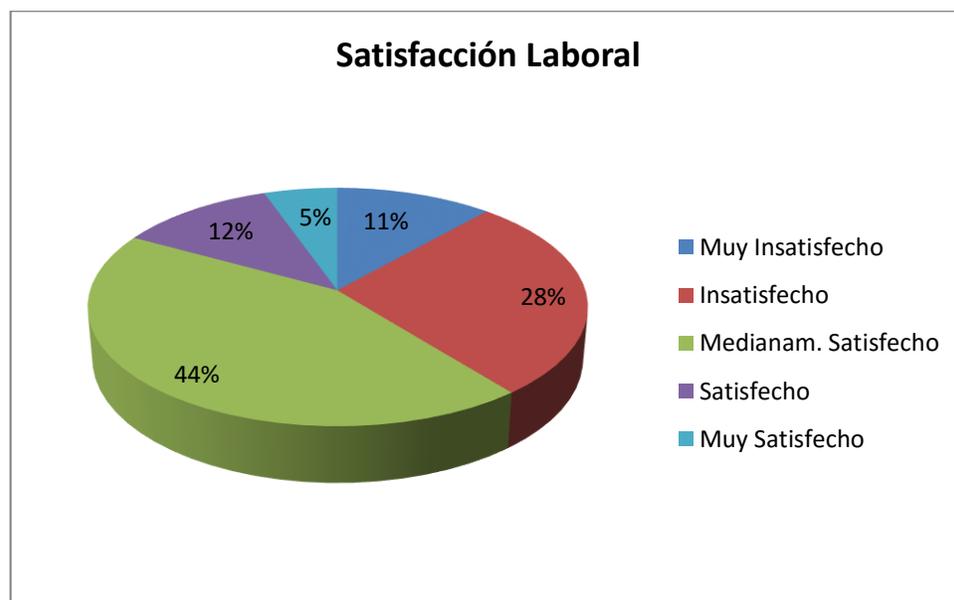


Figura 42. Resultado de Satisfacción Laboral: La relación con la autoridad. Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 2: ENCUESTA

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en Su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque con una (X) la respuesta que mejor describa su opinión.

MS = MUY SATISFECHO

S= SATISFECHO

MDS=MEDIANAMENTE SATISFECHO

I = INSATISFECHO

MI = MUY INSATISFECHO

ENUNCIADO	MS	S	MDS	I	MI
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2.- Mi sueldo es el adecuado en relación a la labor que realizo					
3.- Siento que recibo de parte de la empresa buen trato					
4.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
5.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
6.- La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
7.- Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
8.- El ambiente donde trabajo es confortable					
9.- En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
10.- Siento que los beneficios que me otorgan son los adecuados					
11.- El horario de trabajo me resulta cómodo					
12.- Me agradan trabajar con mis compañeros					
13.- Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
14.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
15.- Me siento realmente útil con la labor que realizo					
16.- Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
17.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
18.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
19.- Reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
20.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
21.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					

22.- Me gusta el trabajo que realizo					
23.- Me siento a gusto con mi (s) jefes					
24.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
25.- Mi trabajo me hace sentir realizado					
26.- Me siento complacido con la actividad que realizo					
27.- Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					