

**UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR**

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



**“EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DIARIO Y MESA  
DE PARTES DEL ARCHIVO SUNARP LINCE 2019”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el Título Profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**

**CHUQUIHUACCHA HUAMANI, EFRAÍN EDUARDO**

**Villa El Salvador  
2019**

## **DEDICATORIA**

### **A Dios y la Virgen.**

Por sobre todas las cosas, por haberme permitido llegar hasta este punto, haberme dado salud y voluntad para lograr mis objetivos. Por haberme guiado en el buen camino.

### **A mi madre Luz Emma Huamani Condori y mi padre Efraín Chuqui huaccha**

Por siempre estar ahí, pendiente de mis estudios, de mi seguridad, alimentación y bienestar. Gracias por no dejarme doblegar, por su ejemplo de perseverancia y trabajo, por sus buenos consejos y determinación en los momentos más críticos. Gracias por los valores que me enseñaron.

### **A mi hermana**

Carolina Chuqui huaccha Huamani por el apoyo, paciencia que me han tenido a lo largo de mi trabajo.

## **AGRADECIMIENTOS**

Al finalizar el presente trabajo de suficiencia profesional debo agradecer a mi alma mater la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (UNTELS), por haberme brindado la oportunidad de estudiar y formarme como un profesional competente en la disciplina de la Administración de Empresas.

Asimismo, quiero dejar sentado mi agradecimiento a los distinguidos maestros de todas las asignaturas; y, en particular al Dr. Regulo Villegas Mas y la Dra. Soledad Del Rosario Olivares Zegarra quienes, en el marco de sus respectivos roles, han tenido a bien asesorarme en el desarrollo del trabajo.

## INDICE

RESUMEN .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	9
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1.- DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	10
1.2.- JUSTIFICACIÓN.....	14
1.3 DELIMITACIÓN .....	15
1.3.1 TEÓRICA.....	15
1.3.2 TEMPORAL.....	15
1.3.3 ESPACIAL .....	16
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.4.1 PROBLEMA GENERAL .....	16
1.4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	16
1.5 OBJETIVOS.....	17
1.5.1 OBJETIVO GENERAL.....	17
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
CAPITULO II: MARCO TEORICO .....	18
2.1 ANTECEDENTES.....	18
2.1.1 NACIONALES .....	18
2.1.2 INTERNACIONAL .....	22
2.1.3 ARTÍCULOS CIENTÍFICOS .....	26
2.2 BASES TEÓRICAS .....	29
2.2.1 SATISFACCIÓN LABORAL .....	29
2.2.2 DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	31
2.2.3 TIPOS DE SATISFACCIÓN LABORAL .....	42
2.2.4 PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCIÓN LABORAL.....	43

2.2.5 EFECTOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	44
2.2.6 EFECTOS DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL .....	45
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	47
2.4 ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	48
2.4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	48
2.4.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	48
2.4.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	48
2.4.4 UNIDAD MUESTRAL .....	49
2.4.5 POBLACIÓN.....	49
2.4.6 TAMAÑO DE LA MUESTRA .....	49
2.4.7 INSTRUMENTOS.....	49
2.4.8 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE .....	50
CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL .....	57
3.1.- PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	57
3.2 DIAGNÓSTICO.....	85
3.3.- MODELO DE SOLUCIÓN PROPUESTO.....	87
CONCLUSIONES.....	99
RECOMENDACIONES .....	101
BIBLIOGRAFIA .....	103
ANEXO 1 .....	106
ANEXO 2.....	107
ANEXO 3.....	108
ANEXO 4.....	111

## LISTA DE TABLAS

TABLA 1 MEDIANA SATISFACCIÓN LABORAL.....	57
TABLA 2 MEDIO AMBIENTE .....	58
TABLA 3 LA TAREA .....	59
TABLA 4 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO .....	60
TABLA 5 CONSOLIDADO CONDICIONES DE TRABAJO .....	61
TABLA 6 VARIEDAD DE HABILIDADES .....	63
TABLA 7 IDENTIDAD DE LA TAREA .....	64
TABLA 8 IMPORTANCIA DE LA TAREA.....	65
TABLA 9 AUTONOMÍA .....	66
TABLA 10 RETROALIMENTACIÓN .....	67
TABLA 11 CONSOLIDADO CARACTERÍSTICA DE LAS TAREAS .....	68
TABLA 12 NECESIDAD SOCIAL.....	70
TABLA 13 NECESIDAD DE ESTIMA .....	71
TABLA 14 NECESIDAD DE AUTORREALIZACIÓN .....	72
TABLA 15 CONSOLIDADO RECONOCIMIENTO PERSONAL.....	73
TABLA 16 EN EL CARGO .....	75
TABLA 17 FUERA DE LA EMPRESA .....	76
TABLA 18 CONSOLIDADO PRESTACIONES SOCIALES .....	77

## LISTA DE FIGURAS

GRÁFICO 1 JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MASLOW .....	32
GRÁFICO 2 COMPARACIÓN DE LOS MODELOS DE MASLOW Y HERZBERG .....	33
GRÁFICO 3 MODELO CARACTERÍSTICA DE LAS TAREAS .....	39
GRÁFICO 4 RESPUESTAS ANTE LA INSATISFACCIÓN .....	45
GRÁFICO 5 ORGANIGRAMA SUNARP .....	56
GRÁFICO 6 MEDIANA SATISFACCIÓN LABORAL .....	57
GRÁFICO 7 MEDIO AMBIENTE .....	58
GRÁFICO 8 LA TAREA .....	59
GRÁFICO 9 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO .....	60
GRÁFICO 10 CONSOLIDADO CONDICIONES DE TRABAJO.....	62
GRÁFICO 11 VARIEDAD DE HABILIDADES .....	63
GRÁFICO 12 IDENTIDAD DE LA TAREA.....	64
GRÁFICO 13 IMPORTANCIA DE LA TAREA .....	65
GRÁFICO 14 AUTONOMÍA .....	66
GRÁFICO 15 RETROALIMENTACIÓN .....	67
GRÁFICO 16 CONSOLIDADO CARACTERÍSTICA DE LAS TAREAS.....	69
GRÁFICO 17 NECESIDAD SOCIAL .....	70
GRÁFICO 18 NECESIDAD DE ESTIMA .....	71
GRÁFICO 19 NECESIDAD DE AUTORREALIZACIÓN.....	72
GRÁFICO 20 CONSOLIDADO RECONOCIMIENTO PERSONAL.....	74
GRÁFICO 21 EN EL CARGO .....	75
GRÁFICO 22 FUERA DE LA EMPRESA .....	76
GRÁFICO 23 CONSOLIDADO PRESTACIONES SOCIALES.....	78

## RESUMEN

La presente investigación titulada “El grado de satisfacción laboral en el área diario y mesa de partes del archivo SUNARP Lince 2019”

Tiene como ámbito de investigación la oficina de archivo de la SUNARP en Lince. En la que se administra el acervo documentario de los títulos de propiedad de Lima Metropolitana en el ámbito temporal comprendido desde 1917 hasta 2005. Los roles fundamentales que competen a dicha oficina comprende la prestación de servicios de copias simples, copias certificadas, lectura de legajos antiguos y digitalización de expedientes.

La investigación tiene como objetivo general: Describir el grado de satisfacción laboral de los colaboradores del archivo Lince Sunarp 2019.

La parte medular de la investigación analiza y describe el grado de satisfacción laboral percibido por los colaboradores que incluyen a los jefes de área.

Los hallazgos dan cuenta un nivel de satisfacción promedio atribuibles entre otros a carencias de condiciones de trabajo, característica de las tareas del puesto, reconocimiento personal y prestaciones sociales. Percibiéndose mayor insatisfacción en lo relativo a condiciones de trabajo y prestaciones sociales.

El autor

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “El grado de satisfacción laboral en el área diario y mesa de partes del archivo SUNARP Lince 2019”. Se realiza en el área diario y mesa de partes en la SUNARP sede Lince. Tiene como objetivo Describir el grado de satisfacción laboral de los colaboradores del archivo Lince Sunarp 2019 con el propósito de dilucidar cuestiones referidas a conocer y describir la situación de insatisfacción laboral que se percibe en el área diario y mesa de partes objeto de investigación.

En estricto orden metodológico generalmente aceptados se ha abordado el estudio de la situación problemática en el marco de ciertos fundamentos teóricos siendo los principales: Los teóricos del comportamiento organizacional con base en dicho fundamento y las normas de comportamiento institucional se ha problematizado la temática diseñado y aplicado los instrumentos de investigación necesarios que permita tener respuestas concretas al grado de satisfacción laboral.

El informe consta de los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema, que incluye entre otros la descripción de la realidad problemática, formulación del problema y los objetivos de la investigación.

CAPITULO II: Marco teórico, que aborda el estudio de antecedentes, bases teóricas y los aspectos metodológicos.

CAPITULO III: Desarrollo del trabajo de suficiencia profesional, en el cual se presenta los hallazgos (resultados, análisis e interpretación) y con base a ello se presenta una propuesta de acción que contribuirá a mejorar la satisfacción laboral.

Finaliza la investigación con las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas que se estilan para este nivel de investigación

El autor

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.- DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En general las instituciones buscan a través de la rentabilidad lograr más status, y una posición más atractiva en el mercado, y esto hace que muchas empresas dejen de lado los problemas que aquejan a sus colaboradores, y no consideran que ellos también buscan sus objetivos dentro de la empresa, así como también buscan sentirse satisfechos y valorados con el trabajo que realizan día a día.

Como afirma Chiavenato. (2009) “La motivación se refiere al comportamiento que busca alcanzar metas o incentivos. La satisfacción se deriva del éxito alcanzado en el proceso de motivación”. (pág. 240).

Es por eso que hoy en día existe un gran consenso respecto a que la satisfacción laboral es una variable fundamental en las empresas porque fideliza al trabajador en cuanto a su lealtad y compromiso con la institución.

Mediante Ley N° 26366, se creó el Sistema de Nacional de Registros Públicos, y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP.

Este estudio está centrado en la Superintendencia Nacional de los registros públicos: Sunarp, la oficina de Archivo en Lince, el cual es reconocido por brindar almacenaje de los títulos de propiedad de toda lima metropolitana de los años 1917

hasta el año 2005 y por dar el servicio de expedir copias simples, copias certificadas, lectura de títulos y visualización de partidas registrales al usuario.

El archivo lince cuenta con 28 colaboradores entre ellos practicantes, personal cas y personal planta.

Aquí hay 2 áreas el archivo y publicidad.

Dentro del área de archivo:

-En el primer piso se encontró que la atención al usuario de los servicios de: Copias simples, lecturas de títulos y orientación generaba fatiga y cansancio porque había personal que faltaba o había acabado su convenio de prácticas. Y se demoran más de 1 mes en contratar personal practicante. Esto conlleva a una sobrecarga laboral y también alta demanda de atención en el pedido de copias y lectura de títulos generando a los clientes a faltar el respeto a los colaboradores y en otros casos pedir libro de reclamaciones, situación que también influyen los encargados de piso 3 y 4 como también el no tener la maquinas fotocopadoras en buen estado.

-En el segundo piso se encontró que el personal que se encarga de digitalizar los títulos del archivo lince a clientes internos de la sede central no se cumplen con eficiencia por tener maquinas scanner defectuosas, generando quejas de la sede central, mala sensación de no sentirse reconocidos por su trabajo por parte de la institución que trabajan bajo presión y porque las labores son muy rutinarias en este piso, sentimiento de no aprender y generando un vacío en el trabajo porque el trabajo debe satisfacer las necesidades de desarrollo profesional.

-En el cuarto piso conformado por un encargado, 2 asistentes y un practicante.

El encargado muchas veces trabaja sólo, descargando lo libros antiguos y enviándolos al primer piso sin ayuda en horas de mucho trabajo por la mayor afluencia

de público. Se observó una desorganización total por parte del ambiente que es muy cerrado, títulos antiguos en mal estado que generan estrés, desesperación por parte de los que laboran en este piso y sentimiento de tareas muy rutinarias.

Dentro del área de Publicidad:

-En mesa de partes ubicado en el primer piso lo conforma una practicante, que se encarga de la recepción y entrega de documentos certificados, se generó insatisfacción laboral porque el personal era nuevo y no tuvo una inducción adecuada sino más bien aprendió a través de los colaboradores practicantes.

Dónde se expiden las copias certificadas se observó que las máquinas de trabajo estaban en mal estado porque se malograban a la semana y generaba malestar y fatiga al no cumplir con los pedidos a tiempo.

En la oficina de Archivo de la sede Lince hay practicantes. El personal practicante al cumplir el año de prácticas tiene que salir de la empresa por lo que el personal que llega no conoce el sistema de trabajo y tiene que aprender en base a la experiencia del personal Cas, o de los mismos practicantes como en el caso de mesa de partes que pertenece al área de publicidad, el ingreso de personal sin la inducción adecuada genera malestar al colaborador, así como retrasos, sobrecarga de trabajo, y hasta quejas de parte de los usuarios problemáticos que no saben respetar los procesos que es esperar una hora por la liquidación que quiere decir sacar la cuenta de cuantas hojas va sacar copia y decirle el monto que tiene que pagar o lectura de título archivado que es el tiempo que se demora en bajar los títulos archivados y luego otra hora para el sacado de copia simple.

Los títulos de predios, mercantil y persona natural contenidos en los libros registrales desgastados se tienen que enviar a reparar y son un obstáculo porque no permiten su manipulación para la emisión de documentos.

En el ámbito operativo se perciben los siguientes hechos:

- Falta de reconocimiento
- Falta de inducción.
- Elevada rotación de personal practicante.
- Tareas simples, repetitivos y estresantes.
- Equipos obsoletos y carentes de mantenimiento que se malogran en forma recurrente.
- Se adolece de sistemas de acondicionamiento ambiental para regular el exceso de calor y/o frío en el ambiente.
- Se percibe la resistencia pasiva al trabajo, lo que demuestra falta de identificación, lealtad y compromiso con la institución.

El colaborador necesita sentir que su trabajo es valioso. Todo lo anterior a su vez afecta a la actitud del trabajador, empieza a llegar tarde, a faltar de manera más seguida y hasta llegar al retiro voluntario de manera intempestiva con los efectos que ello significa.

En razón de la situación esbozada en los párrafos precedentes, dan lugar a esta investigación a un nivel de mayor profundidad.

## 1.2.- JUSTIFICACIÓN

### TEÓRICA:

El presente trabajo de investigación se enmarca en los fundamentos teóricos en temas referidos a la satisfacción laboral. Arbaiza Fermini , (2017), pág. 165 quien sostiene que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados principalmente en que es una de las actitudes más estudiadas en el campo organizacional y está vinculada a la motivación laboral y al desempeño eficiente.

Es de interés porque si logramos describir el problema podemos inferir y proponer estrategias para controlar el grado de satisfacción laboral en la institución. Para la SUNARP resulta imperativo la propuesta de estrategias que conlleven a mejorar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores.

### METODOLÓGICA:

Se ha aplicado el método científico generalmente aceptado en el nivel de investigación descriptiva que digamos viene a ser un subproducto de la observación y el umbral necesario para el establecimiento de explicaciones. La descripción permite reunir los resultados de la observación y de las observaciones, si es el caso en una exposición relacionada de los rasgos del fenómeno que se estudian, La descripción lleva al investigador a presentar los hechos tal como ocurren: Puede afirmarse que agrupa y convierte en información, hechos y eventos que caracterizan la realidad observada.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Méndez Álvarez. C.E. (2001) "Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación". 3ra edición. Colombia. Pag 51

## PRACTICA:

Teniendo en consideración los resultados obtenidos del estudio sobre satisfacción laboral, se podrá detectar el grado de satisfacción y por ende recomendar a la Sunarp empresa del sector publico propuestas para mejorar en lo que corresponda.

## SOCIAL

Desde la perspectiva social la importancia de la satisfacción laboral radica en la actitud positiva hacia el trabajo de los colaboradores que eleva la productividad, su desempeño.

## ECONÓMICA

Es viable económicamente porque generaría más ingresos a la institución al tener colaboradores más predispuestos y dando lugar a sí mismo a la disminución de quejas de los usuarios por el servicio brindado.

### **1.3 DELIMITACIÓN**

#### **1.3.1 TEÓRICA**

Se tomó las teorías relacionadas con la variable satisfacción laboral, con las dimensiones condiciones de trabajo, característica de las tareas, reconocimiento personal y prestaciones sociales Chiavenato. (2017), Robbins & Judge. (2017) y Arbaiza Fermini. (2017).

#### **1.3.2 TEMPORAL**

Para el trabajo de investigación se tomó como referencia el año 2019.

### 1.3.3 ESPACIAL

La investigación se llevó a cabo en la institución la SUNARP, La oficina de archivo en Lince. Calle Bernardo Alcedo 415- Lince, en la provincia de Lima, departamento de Lima.

## 1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.4.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los colaboradores del archivo Lince Sunarp 2019?

### 1.4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral basado en el factor **condiciones de trabajo** de los colaboradores del archivo Lince Sunarp 2019?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral basado en el factor **característica de las tareas** de los colaboradores del archivo Lince Sunarp 2019?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral basado en el factor **reconocimiento personal** de los colaboradores del archivo Lince Sunarp 2019?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral basado en el factor **prestaciones sociales** de los colaboradores del archivo Lince Sunarp 2019?

## 1.5 OBJETIVOS

### 1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Describir el grado de satisfacción laboral de los colaboradores del archivo Lince Sunarp 2019.

### 1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir el grado de satisfacción laboral basado en el factor **condiciones de trabajo** de los colaboradores del archivo Lince Sunarp 2019.
- Describir el grado de satisfacción laboral basado en el factor **característica de las tareas** de los colaboradores del archivo Lince Sunarp 2019.
- Describir el grado de satisfacción laboral basado en el factor **reconocimiento personal** de los colaboradores del archivo Lince Sunarp 2019.
- Describir el grado de satisfacción laboral basado en el factor **prestaciones sociales** de los colaboradores del archivo Lince Sunarp 2019.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 ANTECEDENTES**

En esta investigación se tomará en cuenta los siguientes aportes seleccionados cuidadosamente sobre el tema:

#### **2.1.1 NACIONALES**

- ❖ Tema: “Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss. S.A. Lima – 2016”  
Universidad: Autónoma del Perú  
Autor: Yeren Gomez. (2017)

La presente investigación, tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima.

Objetivo específico: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la planta y equipo de la empresa Klauss S.A. Lima – 2016.

Se concluye que existe una relación positiva moderada el cual nos indica que, a mayor Satisfacción Laboral, mejor tiene que ser la Planta y Equipo de la empresa Klauss S.A. La infraestructura juega un papel importante, los colores vivos aportan optimismo y los espacios compartidos generan relaciones sociales entre los colaboradores.

- ❖ Tema: “Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo-2016”  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo,  
Rodríguez Enriquez. (2017)

Resumen: La investigación se realizó con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral dentro del establecimiento, para ello se aplicó una encuesta a cada uno de los trabajadores de la empresa obteniendo resultados variados sobre dicha satisfacción.

Objetivo específico: Describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores basado en el factor reconocimiento personal.

Se concluye que el 68% de los trabajadores de la organización se encuentran satisfechos con el reconocimiento personal, pero una cuarta parte de la empresa se encuentra al mismo tiempo insatisfecho, esto se debe que Pizza Hut tiene como uno de sus principales virtudes el de dar reconocimientos físicos a los colaboradores que realizan una buena acción o por algún esfuerzo realizado.

- ❖ Tema: “Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín - Callao, 2017”  
Universidad Inca Garcilaso de la Vega  
Canchanya Poma. (2017)

Resumen: Esta investigación busca determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., de Ransa San Agustín, que brinda servicios de estiba y desestiba, etiquetado entre otras funciones. Empleando una metodología descriptiva cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal, nivel aplicada y tomando una muestra probabilística. Utilizando la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (2004) de 27

reactivos que mide cuatro dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Objetivo específico: Identificar el nivel de la significación de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas en Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín-Callao, 2017.

Se concluye que en cuanto a la Dimensión de la Significación de la tarea, el nivel que abunda en los trabajadores operativos, se categoriza como Satisfacción Promedio, generando una disposición insuficiente hacia las funciones que realizan en el puesto de trabajo.

- ❖ Tema: “Clima organizacional y Satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”.

Universidad Nacional José María Arguedas

Quispe Aquino. (2015)

Resumen: El propósito de este trabajo de investigación fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. A fin de proporcionar al directivo de la institución, sugerencias de cambio, reforzamiento y/o de mejora.

La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral.

Objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral. Sometidos al

coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,465. Lo que significa que 92 existe correlación positiva moderada entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, en la provincia de Andahuaylas, 2015.

- ❖ Tema: “La Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. Arequipa- 2015”.

Universidad Católica de Santa María

Flores Ramos & Vilca Arizaca. (2015)

Resumen: La Empresa Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. ha tenido un crecimiento geométrico en ventas; pero que no se ha traducido en la misma magnitud en lo que respecta a su Área de Recursos Humanos por lo que las razones de la investigación se han originado por la actual coyuntura económica que obliga a replantear las estrategias actuales de la empresa y la visión que tenía respecto a sus trabajadores. Para realizar la evaluación de la satisfacción laboral se efectuó una encuesta a los trabajadores y otra al Gerente general. La estructura de las encuestas a los trabajadores estaba orientada a buscar medir la satisfacción laboral de Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. mientras que la encuesta dirigida al Gerente General mide la productividad percibida por la Gerencia respecto a cada trabajador y en suma al área donde trabajaba.

Objetivo específico: Analizar cómo influyen las relaciones interpersonales en la productividad de la empresa: Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L.

Concluyendo que después de analizar los resultados obtenidos en la investigación de las relaciones interpersonales con sus superiores y sus compañeros de trabajo, no comprometen los resultados de cada trabajador con su resultado en la productividad por la perspectiva positiva para el gerente sobre los resultados de los trabajos grupales.

### 2.1.2 INTERNACIONAL

- ❖ Tema: “Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres”.

Universidad de Extremadura

Pablos Gonzalez (2016)

El objetivo es determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Con el cuestionario aplicado sobre los cinco hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Se recoge la opinión de los enfermeros sobre la percepción que tienen de su ámbito de trabajo, en aspectos tan importantes como relación con sus superiores, compañeros, condiciones ambientales y formación, entre otros. La interacción entre variables de escala y nominales nos ha permitido observar que cada uno de estos factores tiene una relación diferente con la satisfacción, según los diversos grupos de edad, sexo, condición laboral. En cuanto a los resultados muestran que a mayor exceso de trabajo mayor insatisfacción laboral.

En conclusión, es necesario prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal de enfermería, pues realizar el trabajo con falta de interés puede repercutir directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud de las enfermeras.

- ❖ Tema: "Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango-2016"

Universidad Rafael Landívar

Calderón Cobón. (2016)

Resumen: La presente investigación de tipo descriptiva, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, en cada una de las actividades que conforman o realizan en su trabajo. El grupo de sujetos estuvo conformado por cuarenta colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de

Huehuetenango, con un mínimo de un año laborando en la misma, graduados de nivel medio y estudios universitario, todos ocupantes de puestos operativos, con un rango de edad entre los veinte y cincuenta y cinco años.

Objetivo específico: Determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango, en el área Administrativa.

Se concluye que la información recopilada permitió conocer que el factor que más influye en la satisfacción laboral de los colaboradores municipales es la identificación con la empresa, ya que un 35% de los colaboradores indicaron estar totalmente satisfechos con la identificación con la empresa, mientras que un 55% manifestó estar satisfecho e identificados con la empresa, en contraparte, únicamente un 10% del total de los colaboradores expresaron no estar insatisfechos con lo relacionado a sentirse identificados con la empresa, ya que ha criterio de los colaboradores la institución cumple sus expectativas en ésta área.

- ❖ Tema: "Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala."

Universidad Rafael Landívar

Lacayo Fuentes. (2017)

La investigación está dirigida a determinar el nivel de los factores de satisfacción laboral e higiene y seguridad en el trabajo; si estos han sido cubiertos o llenan las expectativas de los trabajadores en el personal administrativo y operativo en una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en la ciudad de Guatemala.

Objetivo específico: Exponer si las condiciones físicas del trabajo previenen riesgos laborales en cuanto a higiene en las áreas operativas y administrativas de una entidad aseguradora.

Sobre las políticas de salud y seguridad se determinó que, en la compañía de seguros, cuentan con procedimientos debidamente implantados y desarrollados representado por el 90.91% que estuvieron de acuerdo.

❖ Tema: “La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato”

Universidad Técnica de Ambato

Cocha Miranda. (2015)

Resumen: Considerándose la satisfacción laboral como uno de los factores más importantes dentro de la vida organizacional, se consideró dentro de la investigación como un factor determinante e incidente dentro del Desempeño Laboral de los empleados y trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato. La población y muestra de la investigación constituye 60 empleados de la entidad financiera y respondieron preguntas mediante un cuestionario semiestructurado de encuesta la que permitió evidenciar posteriormente mediante el método el chí cuadrado que dentro del Banco Internacional la Satisfacción Laboral si incide sobre el Desempeño de los trabajadores, teniendo entonces que dictar conclusiones y recomendaciones a cerca del problema investigado para posteriormente implementar una propuesta de solución que constituye “Capacitaciones y Mejoras en cuanto a la Satisfacción Laboral y Medición Continua del Desempeño laboral para el personal del Banco Internacional de la ciudad de Ambato” en la que se plantean las soluciones del investigador al problema detectado y con la que se hacen las indicaciones pertinentes para lograr que este problema no se vuelva a repetir y primordialmente que el Desempeño Laboral mejore de gran forma.

Objetivo específico: Analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato.

En el presente trabajo de investigación se concluye el nivel de Satisfacción Laboral no es del todo idóneo para realizar el trabajo propuesto ya que en muchos de los casos

la forma gerencial en la que se maneja el Banco Internacional de la Ciudad de Ambato no permite que los empleados se desarrollen de la forma que ellos quisieran en el ámbito laboral, existen altos niveles de insatisfacción lo que se encuentra causando cierta molestia a los empleados, así como también la baja en sus actividades diarias.

❖ Tema: “Estudio de la satisfacción laboral en los empleados del San Lázaro art lifestyle hotel en Cartagena”

Universidad de Cartagena.

Carvajal Muñoz & Jimenez Martinez. (2016)

Resumen: Este proyecto se investigará la satisfacción con el trabajo entre los empleados de una empresa perteneciente al sector hotelero de la ciudad de Cartagena, correspondiente al San Lázaro Art Lifestyle Hotel, en el cual se han observado bajos niveles de satisfacción probablemente ocasionados por un cambio en el manejo de la nómina, pues antes era una bolsa de empleo quien la manejaba y actualmente lo hace la empresa. El panorama presentado deja entrever que existen problemas con la satisfacción laboral entre los empleados del hotel. Sin embargo, la forma en que ésta ocurre se desconoce de manera exacta, es por ello que la presente investigación buscará aportar a su comprensión. Por lo que se estableció como objetivo general diagnosticar la satisfacción laboral existente en los empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena de Indias mediante la descripción de los aspectos laborales y ocupacionales de los empleados, y la percepción de la satisfacción laboral de los mismos de acuerdo a 8 dimensiones (presión laboral o exceso de trabajo; promoción profesional; complacencia en el puesto de trabajo; monotonía laboral; relaciones interprofesionales; competencia profesional; tensión relacionada con el trabajo y relaciones interpersonales con compañeros). La investigación es de tipo descriptivo, porque se muestran los aspectos y características más representativos de los empleados, analítico, porque se busca descomponer el problema de investigación en cada una de sus partes para observar las causas, la naturaleza y sus efectos, y propositivo, porque se generarán unas recomendaciones con base en los resultados del estudio.

Objetivo específico: Determinar la percepción de satisfacción laboral por parte de los empleados del hotel de acuerdo a las dimensiones: presión laboral o exceso de trabajo; promoción profesional; complacencia en el puesto de trabajo; monotonía laboral; relaciones interprofesionales; competencia profesional; tensión relacionada con el trabajo; y relaciones interpersonales con compañeros.

En términos de las dimensiones de la satisfacción, se observó que los mejores aspectos para los cuales se presenta la satisfacción laboral fueron la competencia profesional y las relaciones interprofesionales, en cambio, los resultados menos favorables estuvieron en la tensión, la presión laboral o exceso de trabajo, y en la monotonía laboral.

### **2.1.3 ARTÍCULOS CIENTÍFICOS**

- Según el artículo de Sanchez Trujillo & Garcia Vargas (2017)  
Tema: “Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio”  
Universidad Tecnológica de Pereira

Resumen: El presente trabajo distingue la relación entre condiciones de trabajo y la satisfacción laboral entre los trabajadores que laboran en empresas del mismo giro ubicadas en diferentes entidades de México, a través de un enfoque cualitativo que se llevó a cabo guiado de un cuestionario semi-estructurado. Los resultados muestran variaciones, los cuales se relacionan con las condiciones de trabajo, comunicación entre empleado-jefe, logro y motivación.

Conclusión: Existen quizá latentes necesidades de autorrealización y progreso personal en los trabajadores, pero una expresión considerable de tales necesidades depende de algún nivel de satisfacción respecto a requerimientos fisiológicos y necesidades de seguridad.

- Según el artículo Pujol-Cols & Dabos, (2018)

Tema: Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes

Resumen: Aun cuando el estudio de la satisfacción laboral ha concentrado un gran interés científico durante buena parte del último siglo, todavía resulta sorprendente cuan fragmentado se encuentra el campo y cuan limitados han sido los esfuerzos de integración. Este artículo se propone identificar los principales factores que han sido señalados en la literatura empírica como determinantes de la satisfacción laboral, a partir de una revisión de investigaciones publicadas en revistas científicas de alto impacto durante las últimas dos décadas. Los resultados revelan una insuficiencia de investigaciones que hayan estudiado de manera simultánea los efectos de determinantes disposicionales y situacionales sobre la satisfacción laboral. Finalmente, se analizan los principales vacíos existentes en la literatura y se sugieren líneas potenciales de investigación.

Conclusión: Los factores motivacionales constituyen los determinantes más importantes de la SL. Se observó un efecto positivo de los factores biológicos y perceptual-motores en la SL y uno negativo de los factores mecanicistas en la SL y la supervisión emerge como el único atributo del trabajo que permite explicar significativamente la SL

- Según el Artículo Gestión, (2017) ¿Hay una burbuja de la felicidad laboral?

Resumen: Según el artículo hay factores que influyen en la satisfacción laboral. Factores de satisfacción Según el estudio, lo más importante para ser feliz en el trabajo es disfrutar de un buen ambiente laboral, basado en relaciones personales fluidas y compañerismo, en segundo lugar está la flexibilidad horaria que ayuda a los trabajadores a conciliar su vida personal con la profesional, a la tercera plaza asciende la posibilidad de contar con un buen jefe o líder para ser feliz en el trabajo, desarrollar nuestras habilidades personales y nuestras competencias es otro factor que gana

posiciones en esta última edición del informe, la retribución pierde peso con el paso de los años, el sueldo pierde importancia al medir la felicidad laboral, y ya no es condición necesaria para la satisfacción en el trabajo. El estudio afirma además que "tanto peso ha perdido la remuneración en las políticas de felicidad laboral que un 57,4% de los encuestados opina que los trabajadores con mayor salario no son más felices sólo por ello. El 64% de los consultados estaría dispuesto a sacrificar salario en beneficio de felicidad laboral. Y este porcentaje ha aumentado 4,5 puntos porcentuales con respecto a la anterior encuesta. Son las mujeres en mayor medida que los hombres quienes estarían más dispuestas a esta renuncia". Ellas valoran especialmente la flexibilidad horaria y contar con un buen jefe.

- Según el artículo Corina Flores, León Díaz, Pascual Rodríguez, & Páramo, (2015)

Tema: Evaluación Cuantitativa de la Satisfacción Laboral en Personal Directivo y Operativo de Empresas de Calzado y Cuero Usuarios del IMSS, como Modelo de Atención

Resumen: La satisfacción laboral está determinada por factores propios del trabajador en conjunto con variables del trabajo, esto es, por elementos intrínsecos y extrínsecos; la ausencia de uso no necesariamente determina la presencia de otros. Objetivo: La finalidad de este estudio fue evaluar la satisfacción laboral del personal con giros distintos.

Conclusión: En cuanto a los factores de contexto de trabajo, llamados higiénicos, únicamente el factor "ambiente social" o relaciones interpersonales destacaron entre los más mencionados. Los grupos mencionados arriba no sienten insatisfacción en el proceso de atención en los servicios de salud, de hecho, ven el subsistema al que pertenecen como una ventaja en caso de un accidente en lo personal y familiar. Al evaluarse la satisfacción laboral general (de los dos grupos) se observa que existe una satisfacción general buena de acuerdo con el puntaje estandarizado. Específicamente la satisfacción intrínseca se mostró más elevada.

- Según Haz Vidal & Isidro Fierro , (2017) de la revista PODIUM  
Tema: Liderazgo y Satisfacción Laboral: Un Análisis de Estudios Previos

Resumen Esta investigación se basa principalmente en el análisis del vínculo que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral; se conceptualizó la estrecha relación que estas dos variables tienen entre sí. La incidencia del liderazgo en la comunicación, su papel modulador y de confianza y cómo un buen liderazgo, influye de manera positiva en la satisfacción que perciben los colaboradores. Se realiza el análisis del estado actual de las variables: liderazgo y satisfacción laboral identificando los factores que inciden en las mismas.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 SATISFACCIÓN LABORAL**

La satisfacción laboral puede definirse como la forma en que la persona se siente con respecto a su puesto de trabajo en la empresa.

Es indispensable para atraer y retener al personal talentoso, para lo cual es necesario generar un clima laboral positivo y garantizar condiciones favorables que hagan de la empresa un buen lugar para trabajar.

La satisfacción laboral es un punto muy importante y no se debe descuidar ya que es una de las actitudes más estudiadas en el campo organizacional y está vinculada la motivación y el desempeño eficiente. (Arbaiza Fermini , 2017, pág. 165)

La satisfacción laboral se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo. Si un individuo tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin

duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo. En contraste, quien se sienta insatisfecho exhibirá una actitud negativa. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, por lo general están haciendo referencia a su satisfacción laboral.

La satisfacción laboral tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral en que se encuentra, pondrá mayor compromiso en sus actividades y obtendrá mejores resultados. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 450)

Para Palma. (2005) la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo.

Según Robbins & Judge.(2017) “Sentimiento positivo respecto de un puesto de trabajo, que surge de la evaluación de sus características”. (pág. 78)

Chiavenato. (2017)

La satisfacción laboral según Herzberg depende del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes que implica; estos son los llamados factores motivacionales y la insatisfacción se da en función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del puesto; son los llamados factores higiénicos. (págs. 45-46).

La satisfacción, es decir, la realización personal en varias actividades y recompensas se usa para analizar los resultados que ha obtenido la persona. Es una consecuencia de las recompensas y las sanciones ligadas al desempeño. La persona puede estar satisfecha o insatisfecha con su comportamiento, con su desempeño y con las reglas para conseguir recompensas.

A pesar de que la motivación y la satisfacción son conceptos relacionados, no son sinónimos. Como afirma Chiavenato. (2009) “La motivación se refiere al comportamiento que busca alcanzar metas o incentivos. La satisfacción se deriva del éxito alcanzado en el proceso de motivación”.(pág. 240)

La satisfacción laboral, es un conjunto de numerosas actitudes hacia diversos aspectos y representa una actitud general. El desempeño de una tarea específica, por ejemplo, preparar un informe mensual en particular, no puede predecirse necesariamente con base en una actitud general. Sin embargo, un estudio reciente manifestó que la satisfacción en el trabajo y el desempeño global de la organización se vinculan. Es decir, las organizaciones con empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas cuyos empleados se sienten insatisfechos. (Hellriegel & Slocum, 2005, pág. 53)

## **2.2.2 DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral:

Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral.

### **La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg,**

Arbaiza Fermi. (2017). Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo,

ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

### **Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow**

El psicólogo Abraham Maslow propuso la teoría de la motivación más conocida que es la jerarquía de necesidades la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de autorrealización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de “desarrollo del ser” (autorrealización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 390)

Koontz, Weihrich, & Cannice. (2012). Pág. 391



*Gráfico 1 Jerarquía de necesidades de Maslow*

Una de las críticas que se le hizo a Abraham Maslow fue que algunas personas se conforman con tener algunas necesidades satisfechas y no todas del triángulo de necesidades por ejemplo algunas personas no les llama la atención la autorrealización. Chiavenato. (2009). pág. 247

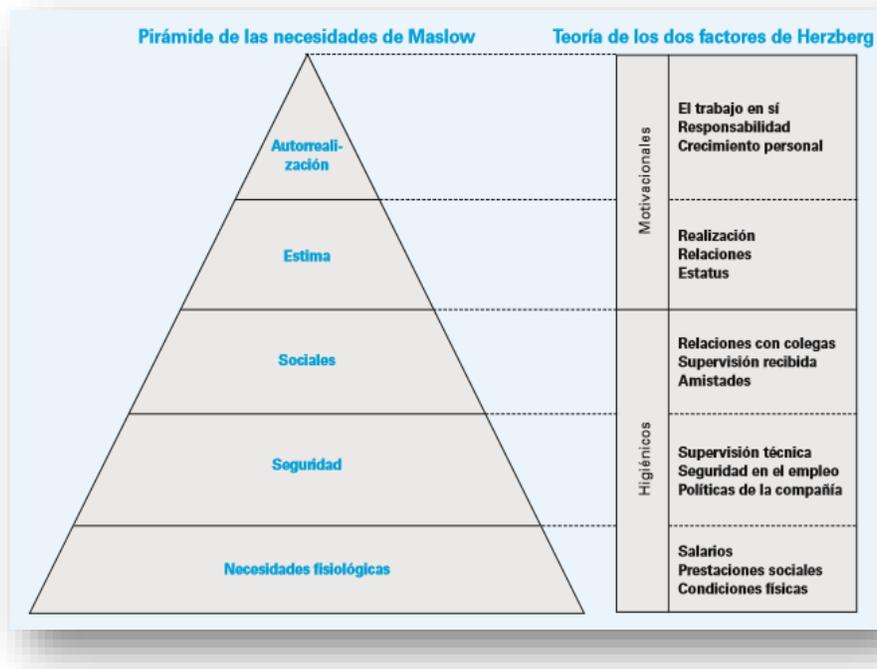


Gráfico 2 Comparación de los modelos de Maslow y Herzberg

### Teoría de las tres necesidades

David McClelland y sus colaboradores plantearon la teoría de las tres necesidades, la cual establece que tres necesidades adquiridas (no innatas) son los principales impulsos en el trabajo.

Al respecto las indicamos:

- Necesidad de logro (nLog): Es el impulso por sobresalir, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares.

- La necesidad de poder (nPod): Es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio.
- La necesidad de afiliación (nAfi), Es el deseo de tener relaciones interpersonales amigables y cercanas. De las tres, la necesidad de logro es la más investigada por sus grandes repercusiones en el trabajo. (Chico Librán, 2015, pág. 394)

### **2.2.2.1 DIMENSIÓN 1 CONDICIONES DE TRABAJO**

Como afirma Robbins & Judge (2017) “Las condiciones de trabajo especialmente la naturaleza intrínseca del trabajo, las interacciones sociales y la supervisión son factores importantes para predecir la satisfacción laboral”.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2018)

Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

Al respecto, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales define como condición de trabajo: *'... cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador'*.

#### **➤ MEDIO AMBIENTE:**

Según Chiavenato. (2017) “El medio ambiente de trabajo es donde la organización crea su nicho de operaciones y establece su dominio. Por tanto el ambiente de trabajo ofrece recursos, medios y oportunidades para el desarrollo de las actividades.”.(Pag. 25).

En este punto me refiero a aquellos factores de medio ambiente natural en el ámbito de trabajo y que aparecen de igual forma o modificada por el proceso de producción y pueden tener una influencia negativa en la salud.

Uno de estos factores es el ruido, las personas expuestas a altos niveles de ruido además de sufrir pérdidas de su capacidad auditiva pueden llegar incluso a la sordera.

### **Los riesgos laborales relacionados con el medio ambiente de trabajo:**

Dentro de este grupo se encuadran principalmente los factores de riesgo relacionados con el medio ambiente de trabajo que son estudiados y evaluados a través de la disciplina de la Higiene industrial. Se evalúa la exposición a:

Agentes físicos: Ruido, vibraciones, iluminación, radiaciones ionizantes y no ionizantes y ambiente térmico.

Agentes químicos: Dentro de este grupo se incluyen aquellos contaminantes de carácter químico pueden estar presentes en el medio ambiente y que tienen una acción tóxica en el organismo.

Agentes biológicos: Son seres vivos, organismo con un determinado ciclo de vida, que al penetrar en el organismo humano pueden ocasionar enfermedades.

### **-Infraestructura (local de operaciones):**

Se entiende por lugares de trabajo las áreas del centro de trabajo –edificadas o no– en las que los trabajadores deban permanecer o a las que puedan acceder en razón de su trabajo.

Según Muther. (1981) “La distribución en planta implica la ordenación física de los elementos industriales y comerciales. Esta ordenación ya practicada o en proyecto, incluye, tanto los espacios necesarios para el movimiento del material, almacenamiento, trabajadores indirectos y todas las actividades de servicio” (pág. 374).

## **-Seguridad y salud en el trabajo:**

La Seguridad en el trabajo es la disciplina que trata de identificar y eliminar o disminuir las condiciones materiales que ponen en peligro la integridad física de los trabajadores y su objetivo es reducir la accidentabilidad.

Los riesgos laborales relacionados con las condiciones de seguridad:

Las condiciones de seguridad son aquellas condiciones materiales que van a tener una relación directa con la posible producción de accidentes laborales. En esta clasificación se incluyen:

- Lugares y espacios de trabajo: dimensiones, pasillos, almacenamiento orden y limpieza
- Máquinas y equipos
- Herramientas manuales
- Manipulación y transporte
- Trabajos en altura, andamios y escaleras
- Riesgo eléctrico
- Incendios (De la Rocha Rubi & Sanchez Laso, 2013, pág. 18)

### **➤ LA TAREA:**

Son las diferentes actividades que conforman y diferencian un puesto de trabajo. Uno de los factores que determinan la tarea es la carga de trabajo; es el conjunto de obligaciones psicofísicas a las que están expuestos los trabajadores en su jornada laboral. Una excesiva carga de trabajo provoca una disminución de la capacidad física y mental de un operario después de realizar una actividad durante un periodo de tiempo. Hay que diferenciar carga física, psíquica y mental.

**La carga física** es la parte de la carga de trabajo que suele estar generada por las actividades físicas que exigen las tareas y está muy íntimamente ligada a las posturas y los esfuerzos.

**La carga psíquica y mental** “es el esfuerzo de carácter cognoscitivo determinado por la cantidad y tipo de información que provienen de las demandas de cada puesto de trabajo” (UGT, informe de condiciones de trabajo”).

Los riesgos laborales en base la tarea, se refieren a cómo deben concebirse unas condiciones de trabajo que promocionen el bienestar de los trabajadores y faciliten la realización de la tarea.

Entre estos riesgos se incluyen:

Los espacios de trabajo

La carga física (esfuerzos, manipulación de cargas, postura de trabajo, movimientos repetitivos)

La carga mental (niveles de atención, niveles de responsabilidad etc.) (De la Rocha Rubi & Sanchez Laso, 2013, pág. 19)

#### ➤ **ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:**

Persigue aprovechar al máximo las herramientas y las máquinas que hay en el puesto de trabajo, adaptar la producción cuando sea necesario debido a las exigencias de la demanda que varían continuamente y para mejorar la eficacia del tiempo de trabajo eliminar o disminuir lo máximo posible los tiempos improductivos.

De la Rocha Rubi & Sanchez Laso. (2013)

Los riesgos laborales relacionados con la organización del trabajo: En este grupo, también llamados factores de riesgos psicosociales, se estudian todos aquellos pertenecientes a la organización del trabajo, que pueden llegar a producir unas consecuencias negativas sobre la salud del trabajador, no sólo a nivel físico, sino que también a nivel social y mental como pueden ser los relacionados con:

- La distribución de tareas.
- Reparto de funciones y responsabilidades.
- La participación.
- Estilos de mando.
- Organización del tiempo de trabajo.
- La carga de trabajo.
- Relaciones interpersonales. Pág.19

### 2.2.2.2 DIMENSIÓN 2 CARACTERÍSTICAS DE LAS TAREAS

La importancia que da el trabajador al puesto donde labora, como menciona Palma S. (2006), es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociados a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte mental. Robbins & Judge. (2017)

Según el modelo de las características del puesto de trabajo (MCTP) desarrollado por J. Richard Hackman y Greg Oldham combina 5 características para crear un trabajo significativo que el colaborador considera importante, valioso y relevante:

1. **La variedad de habilidades** es el grado en que el puesto requiere que se realicen distintas actividades, de modo que el trabajador utilice capacidades y talentos diferentes.

Según Madrigal Torres(2009)

“El equipo de trabajo es un tipo de grupo que se caracteriza por poseer rasgos muy definidos que lo distinguen de otros tipos de grupos. Sus integrantes son más participativos, se trata de una combinación de esfuerzos individuales para lograr objetivos.” (Pag. 135)

2. **La identidad de la tarea** se refiere al grado en que el puesto requiere terminar una fracción de trabajo completa e identificable.

3. **La importancia de la tarea** es el grado en que el puesto afecta la vida o el trabajo de otros individuos.
4. **La autonomía** representa el grado en que el trabajo ofrece al trabajador libertad, independencia y discrecionalidad para que programe sus labores y determine los procedimientos para llevarlas a cabo.  
Alles.(2007) describe la autonomía como una competencia, siendo ésta la rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone actuar proactivamente cuando ocurren desviaciones o dificultades sin esperar a consultar a toda la línea jerárquica; evitando así el agravamiento de problemas menores. También implica la posibilidad de proponer mejoras, aunque no haya un problema concreto que deba ser solucionado.
5. **La retroalimentación** es el grado en que la ejecución de las actividades laborales brinda a la persona información directa y clara sobre la eficacia de su desempeño. (pág. 245)

Robbins & Judge. 2017. pág. 246

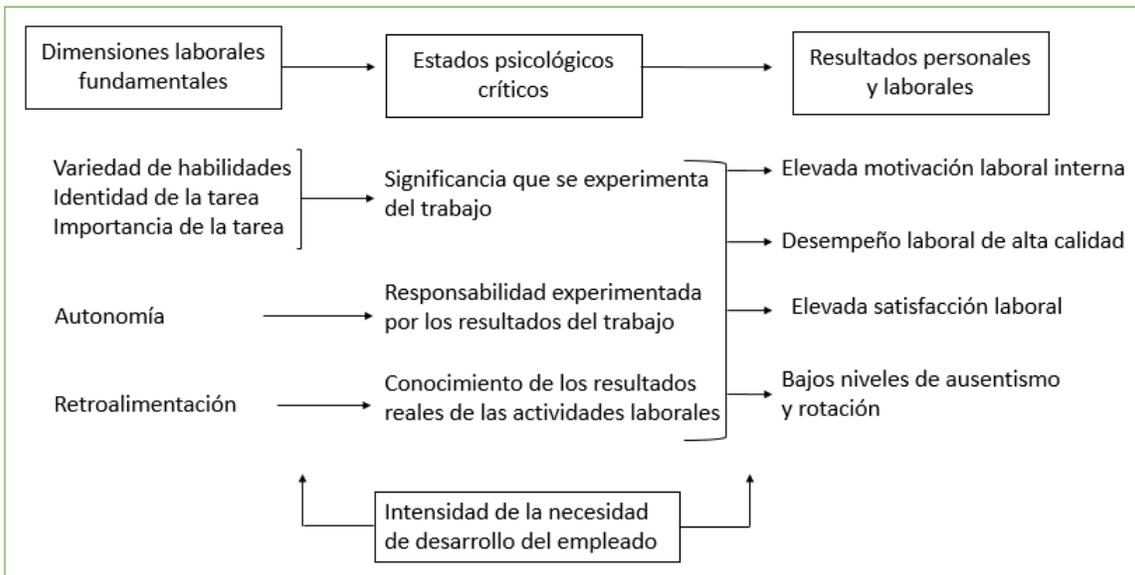


Gráfico 3 Modelo Característica de las tareas

### 2.2.2.3 DIMENSIÓN 3 RECONOCIMIENTO PERSONAL

Según el modelo de Abraham Maslow se da en las:

**Necesidades sociales:** Necesidades que tiene una persona de afecto, pertenencia, aceptación y amistad.

**Necesidades de estima:** Necesidades que tiene una persona de factores internos como el respeto a sí misma, la autonomía y el logro, y de factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.

**Necesidades de autorrealización:** Necesidades que tiene una persona de crecer, alcanzar su potencial y satisfacción personales; es el impulso de convertirse en aquello que uno es capaz de ser. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 507)

Nos dice Arbaiza Fermini. (2017) “Se puede afirmar que no existe motivación cuando la satisfacción es plena. Mas esta situación es imposible, porque no se puede satisfacer por completo todas las necesidades, por lo general se complacen parcialmente.” (pag. 65)

Una de las críticas que se le hizo a Abraham Maslow fue que algunas personas se conforman con tener algunas necesidades satisfechas y no todas del triángulo de necesidades por ejemplo algunas personas no les llama la atención la autorrealización.

### 2.2.2.4 DIMENSIÓN 4 PRESTACIONES SOCIALES

**Según el artículo de Zamora Patricia. (2012)**

Las prestaciones sociales es aquella facilidad, comodidad, ventaja y servicio que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlos, parcial o totalmente.

Nos dice que Chiavenato.(2017) “Son medios indispensables para mantener a la fuerza de trabajo dentro de un nivel óptimo de productividad y satisfacción”.(Pag. 272)

## **Tipos de prestaciones sociales:**

Chiavenato.(2017)

Según su exigencia:

- Beneficios legales: Exigidos por la legislación laboral, por la seguridad social o por convenciones colectivas con sindicatos, como: Aguinaldo / Vacaciones / Pensión / Seguro de accidentes de trabajo / Auxilio por enfermedad / Subsidio familiar / Salario por maternidad / Horas extras / Recargo por trabajo nocturno, gratificaciones, Seguro de salud, etc.
- Beneficios superiores a la ley o adicionales: Son ofrecidas por voluntad de la empresa, ya que no son exigidos por la ley ni por la negociación colectiva. También se denominan beneficios marginales. Incluyen: Bonificaciones / Seguro de vida colectivo / Alimentos / Transporte / Préstamos/ Asistencia médico-hospitalaria diferenciada mediante convenio / Complementación de la pensión, etc.

Según su naturaleza:

- Beneficios económicos: Son las entregadas en forma de dinero, por medio del cheque de pago, y que generan las obligaciones de seguridad social que se derivan de ellas: Aguinaldo, vacaciones, vivienda, ayuda para la jubilación, gratificaciones, planes de préstamo, complemento de salario en caso de ausencias prolongadas por enfermedad, reembolso o pago de medicinas y medicamentos.
- Beneficios extraeconómicos: Son ofrecidas en forma de servicios, ventajas o facilidades para los usuarios, por ejemplo: Alimentos, gastos médicos y plan dental, servicio social y asesoría, club o agrupación gremial, seguro de vida en grupo, horario flexible para la entrada y salida del personal de oficina.

Según sus objetivos:

- Beneficios asistenciales: Son las prestaciones que buscan proporcionar al empleado y a su familia ciertas condiciones de seguridad y ayuda para casos imprevistos y urgencias, que muchas veces están fuera de su control o voluntad.

Incluyen: Gastos médicos, asistencia odontológica, ayuda económica por medio de préstamos, seguridad social, ayuda para la jubilación, complemento salarial, seguro de vida en grupo y seguro de accidentes.

- **Beneficios recreativos:** Son las prestaciones y los servicios que proporcionan al empleado condiciones de descanso, diversión, recreación, higiene mental y ocio constructivo. En algunos casos, también se extiende a la familia del empleado. Incluyen: Agrupación gremial o club, áreas destinadas para los momentos de descanso en el trabajo, música ambiental, actividades deportivas, excursiones y paseos programados, reuniones.
- **Beneficios complementarios:** Son prestaciones y servicios con los que se proporcionan a los empleados facilidades, comodidad y utilidad para mejorar su calidad de vida. Incluyen: Transporte o traslado del personal, comedor en el centro de trabajo, estacionamiento para los empleados, horario de trabajo flexible, cooperativa de productos alimenticios, sucursal bancaria en el centro de trabajo.

Los beneficios complementarios son las facilidades que el empleado tendría que conseguir por cuenta propia si la empresa no las ofreciera.

### 2.2.3 TIPOS DE SATISFACCIÓN LABORAL

Arbaiza Fermini.(2017)

Se establecen los siguientes tipos en la satisfacción laboral.

1. **Progresiva:** Cuando la persona se encuentra satisfecha en general, pero algunos aspectos del trabajo le producen malestar o frustración, pero no por ello las aspiraciones laborales disminuyen, sino se incrementan.
2. **Estable:** Cuando la persona se siente satisfecha y se esfuerza por mantener ese estado placentero; para ello busca la satisfacción fuera de la empresa por ejemplo pasando más tiempo con amigos, familiares o haciendo diferentes actividades.
3. **Conformista:** Cuando la persona le da igual lo que siente por su trabajo, no tiene expectativas y se adapta por más que la satisfacción no sea buena y sobrelleva los aspectos que no le gustan del trabajo.

4. **Falsa:** Cuando la persona enmascara o niega sus frustraciones y problemas laborales para poder mantener su estilo de vida o adaptarse a lo que la sociedad le exige. (Pág,167)

#### 2.2.4 PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCIÓN LABORAL

Según Aparicio. Pérez. Trinidad (2019). Artículo: Puleva – La insatisfacción laboral menciona que muchas personas ocupan en las empresas puestos inadecuados para ellos. Las causas por las que un colaborador puede estar insatisfecho en su puesto de trabajo pueden ser:

**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.

**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.

Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

## 2.2.5 EFECTOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Robbins & Judge. (2017)

**Desempeño laboral:** Los individuos más satisfechos con su trabajo tienen un mejor desempeño, y las organizaciones que cuentan con más empleados satisfechos suelen ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos.

**Comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO):** ha sido definido de forma muy variada, pero en general puede decirse que alude a las actividades que hacen los empleados y que exceden de los requerimientos formales de su puesto, contribuyendo al efectivo funcionamiento de la organización (Finkelstein y Penner, 2004).

Los individuos que sienten que sus compañeros de trabajo los apoyan tienen más probabilidades de exhibir conductas de ayuda, que quienes tienen una relación antagónica con sus colegas.

**Satisfacción del cliente:** La satisfacción de los trabajadores se relaciona en forma positiva con la satisfacción de los clientes.

Los trabajadores satisfechos incrementan la satisfacción y lealtad de los clientes.

**Satisfacción de vida:** El trabajo forma parte importante en la vida del colaborador, por lo que parece lógico que el sentimiento de felicidad general dependa, en gran parte, del nivel de felicidad que experimenta en su trabajo (su satisfacción laboral).

## 2.2.6 EFECTOS DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL

El esquema de salida-voz-lealtad-negligencia es útil para entender las consecuencias de esta insatisfacción.

P. Robbins & A. Judge. (2017. pág. 89)

	Constructiva	Destructiva
Activa	VOZ	SALIDA
Pasiva	LEALTAD	NEGLIGENCIA

*Gráfico 4 Respuestas ante la Insatisfacción*

**Salida:** La respuesta de salida dirige el comportamiento hacia abandonar la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia. Para medir los efectos de esta respuesta a la insatisfacción, los investigadores estudian las renunciaciones individuales y la rotación.

**Voz:** La respuesta de voz implica tratar de mejorar las condiciones en forma activa y constructiva, incluyendo sugerencias de mejora, análisis de los problemas con el jefe y alguna forma de asesoría sindical.

**Lealtad:** La respuesta de lealtad implica esperar de manera pasiva pero optimista que las condiciones mejoren, incluso hablando a favor de la organización frente a críticas externas, con la confianza de que la gerencia está haciendo las cosas bien.

**Negligencia:** La respuesta negligente implica permitir pasivamente que las condiciones empeoren, demostrando ausentismo o impuntualidad crónicos, mínimo esfuerzo y una tasa de errores alta.

### **Conducta laboral contraproducente CLC:**

También conocido como comportamiento desviado en el trabajo, o simplemente distanciamiento laboral. El abuso de sustancias, el robo en el trabajo, las expresiones de socialización indebidas, los chismes, el ausentismo y la impuntualidad son ejemplos de conductas destructivas para las organizaciones.

La insatisfacción laboral sirve para predecir la CLC.

### **Ausentismo:**

Hay una relación negativa consistente entre la satisfacción y el ausentismo. El ausentismo, pero es un efecto de la insatisfacción laboral.

### **Rotación de personal:**

Un patrón de baja satisfacción laboral es el mejor factor de predicción de las intenciones de un trabajador por abandonar la empresa.

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Accidente laboral:** Se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

**Archivo:** Edificio o local donde se conservan los documentos ordenados y clasificados que produce una institución, personalidad, etc., en el ejercicio de sus funciones o actividades.

**Compromiso con el trabajo:** es el grado en que una persona se valora así misma a través de la identificación sociológica con la empresa.

**Condición de trabajo:** cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador.

**Motivación:** Las personas motivadas son aquellas que con gran entusiasmo y convencimiento propio afrontan la tarea que deben ejecutar ya que con ella logran satisfacer sus necesidades.

**Publicidad registral:** Es una modalidad de comunicación propia del ámbito jurídico y económico muy habitual en documentos de carácter inmobiliario. ...

**Salud:** estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de daño o enfermedad.

**Título archivado:** Son los Documentos que se presentaron para la Inscripción de un acto o derecho en los Registros Públicos y al inscribirse lo solicitado, los documentos quedan guardados en el Archivo.

## **2.4 ASPECTOS METODOLÓGICOS**

### **2.4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El estudio corresponde al tipo de investigación aplicada porque estudia el comportamiento del fenómeno social para poderlo controlar según Mario Bunge.

### **2.4.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación es Descriptivo porque implica reunir los resultados de la observación en una exposición relacionada de los rasgos del fenómeno que estudian para convertir los hechos verificados en datos susceptibles de medida y comparación clasificando los hechos que se investigan determinándolos en su dinámica interna y haciendo de tal fenómeno ese y no otro.

Presenta los hechos tal como ocurren, agrupan y convierten información, hechos y eventos que caracterizan la realidad observada. (Méndez Alvarez, 1988, pág. 17)

### **2.4.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Ñaupas Paitan. (2011)

Corresponde al nivel más simple de la investigación Científica, la Investigación descriptiva o formulativa.

Problema: ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los colaboradores del archivo Lince Sunarp 2019?

El diagrama simbólico es:

	M	O
Donde	M	es la muestra, y
	O	la observación relevante sobre el grado de Satisfacción laboral.

#### **2.4.4 UNIDAD MUESTRAL**

Toda la población 28 colaboradores de la oficina de archivo Lince.

#### **2.4.5 POBLACIÓN**

28 colaboradores de la SUNARP, el total de la población en Lince, de entre 20 a 65 años distribuidos de la siguiente manera: 80% varones y 20% mujeres. En relación con su nivel educativo el 85% nivel técnico a superior y el 15% secundaria completa. Por ultimo cabe resaltar que el tiempo de permanencia en la empresa el 40% tienen menos de un año, el 20% entre 1 a 2 años y el 40% más de 2 años.

#### **2.4.6 TAMAÑO DE LA MUESTRA**

28 colaboradores de la Sunarp sede Lince.

#### **2.4.7 INSTRUMENTOS**

Escala de Likert: Se denomina así por Resis Likert, quien publicó en 1932 un informe donde describía su uso. Es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas de investigación, principalmente en ciencias sociales. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem, o pregunta). El instrumento fue adaptado para aplicarlo en la institución SUNARP, la oficina de archivo en Lince 2019. La escala se basa en la variable satisfacción laboral. Este constructo es medido por medio de 53 ítems estilo Likert de 5 alternativas (malo, regular, bueno, muy bueno y excelente). En base a 4 dimensiones: condiciones de trabajo, característica de las tareas, reconocimiento personal y prestaciones sociales.

La investigación es sistemática porque relaciona hechos y tiene un proceso, cuantitativo porque estudia a los sujetos en base a sus características de estudio y se miden.

Es descriptiva porque consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actividades predominantes a través de la descripción exacta de las actividades.

ANEXO 3 Encuesta de Satisfacción laboral

## **2.4.8 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

### **VARIABLE DE INVESTIGACIÓN**

#### **1. SATISFACCIÓN LABORAL**

##### **1.1 CONDICIONES DE TRABAJO**

###### **1.1.1 Medio ambiente**

1.1.1.1 Infraestructura (Local de operaciones y servicios).

1.1.1.1.1 Disposición física en planta.

1.1.1.1.2 Flujo de recorrido.

1.1.1.1.3 Estado del sistema de refrigeración.

1.1.1.2 Materiales.

1.1.1.2.1 Disponibilidad de insumos de materiales.

1.1.1.2.2 Disponibilidad de maquinaria y equipos adecuados.

1.1.1.3 Seguridad

1.1.1.3.1 Exposición a radiaciones.

1.1.1.3.2 El estado de conservación de tomos antiguos.

1.1.1.3.3 Uso de elementos de protección personal.

## **1.1.2 La tarea**

1.1.2.1 La carga física.

1.1.2.1.1 Grado de esfuerzo físico desplegado.

1.1.2.1.2 Disponibilidad de soporte tecnológico (herramientas, equipos).

1.1.2.2 La carga psíquica y mental.

1.1.2.2.1 Adecuada distribución de tareas.

1.1.2.2.2 Formación acorde al puesto.

1.1.2.2.3 Percepción de cansancio en las tareas.

## **1.1.3 Organización del trabajo**

1.1.3.1 Horario de trabajo.

1.1.3.1.1 Distribución del tiempo por tareas.

1.1.3.2 Presión temporal.

1.1.3.2.1 Trabajo bajo presión.

1.1.3.2.2 Exposición a estrés laboral.

1.1.3.3 Mejora del contenido de trabajo.

1.1.3.3.1 Monotonía en el trabajo.

## **1.2 CARACTERÍSTICAS DE LAS TAREAS.**

### **1.2.1 Variedad de habilidades.**

1.2.1.1 Formación.

1.2.1.1.1 Grado de conocimiento.

1.2.1.1.2 Grado de experiencia laboral requerida.

1.2.1.2 Habilidades.

1.2.1.2.1 Trabajo en equipo.

1.2.1.2.2 Relaciones interpersonales.

1.2.1.2.3 Adaptabilidad.

1.2.1.2.4 Actitud.

### **1.2.2 Identidad de la tarea.**

1.2.2.1 Sentido de pertenencia.

1.2.2.1.1 Identificación con la tarea.

### **1.2.3 Importancia de la tarea.**

1.2.3.1 Percepción.

1.2.3.1.1 La tarea que realiza es importante para el usuario.

### **1.2.4 Autonomía.**

1.2.4.1 Libertad.

1.2.4.1.1 Grado de supervisión.

1.2.4.1.2 Libertad metodológica en el desarrollo de las tareas.

### **1.2.5 Retroalimentación.**

1.2.5.1 Evaluación.

1.2.5.1.1 Se evalúa el proceso de servicio brindado.

1.2.5.1.2 Adecuado feedback de las tareas por los jefes y encargados.

1.2.5.1.3 Se verifica los acontecimientos reales para mejorar.

## **1.3 RECONOCIMIENTO PERSONAL.**

### **1.3.1 Necesidad social.**

1.3.1.1 Relaciones laborales.

1.3.1.1.1 Con la institución.

1.3.1.1.2 Con el jefe.

1.3.1.1.3 Con los compañeros.

1.3.1.2 Pertenencia.

1.3.1.2.1 Lealtad institucional.

1.3.1.2.2 Oportunidad línea de carrera.

1.3.1.3 Aceptación.

1.3.1.3.1 Se siente parte de la organización.

1.3.1.3.2 El respeto y la disciplina caracterizan su comportamiento en el trabajo.

### **1.3.2 Necesidad de estima.**

1.3.2.1 Reconocimiento.

1.3.2.1.1 Apoyo del jefe.

1.3.2.1.2 El jefe valora el esfuerzo en el trabajo.

1.3.2.1.3 Importancia de la capacitación institucional.

1.3.2.2 Respeto.

1.3.2.2.1 Trato justo.

### **1.3.3 Necesidad de autorrealización.**

1.3.3.1 Metas

1.3.3.1.1 Me complace los resultados de mi trabajo.

1.3.3.1.2 El trabajo me permite alcanzar mis objetivos personales.

1.3.3.2 Logros.

1.3.3.2.1 El desarrollo del personal es una base fundamental en los valores de la institución.

1.3.3.2.2 Sientes que estas logrando crecer personal y profesionalmente.

## **1.4 PRESTACIONES SOCIALES**

### **1.4.1 En el cargo.**

1.4.1.1 Beneficios legales.

1.4.1.1.1 Escala salarial.

1.4.1.1.2 Beneficios sociales (aguinaldo, cts, seguro, etc.).

1.4.1.2 Beneficios voluntarios.

1.4.1.2.1 La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional.

1.4.1.2.2 La empresa brinda bonos e incentivos por producción o servicio de atención al cliente.

1.4.1.2.3 Calidad del servicio de inducción al personal nuevo.

1.4.1.2.4 Servicio de comedor.

### **1.4.2 Fuera de la empresa.**

1.4.2.1 Recreación.

1.4.2.1.1 Incentivo al deporte.

1.4.2.2 Asistencia médica.

1.4.2.2.1 Calidad de servicio médico a los colaboradores.

## **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS**

Es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico registrales de los Registros Públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema.

### **Visión**

En el Perú se respetan los derechos humanos en un contexto de cultura de la legalidad y convivencia social, armónica, con bajas tasas de criminalidad y discriminación, donde toda persona goza de seguridad jurídica y tiene acceso a una justicia inclusiva y confiable, gracias a un Estado moderno y transparente que protege efectivamente los intereses del país y de sus ciudadanos.

### **Misión**

Inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad accesible, oportuno y predecible.

SUNARP Archivo Lince: Av. Bernardo Alcedo 415

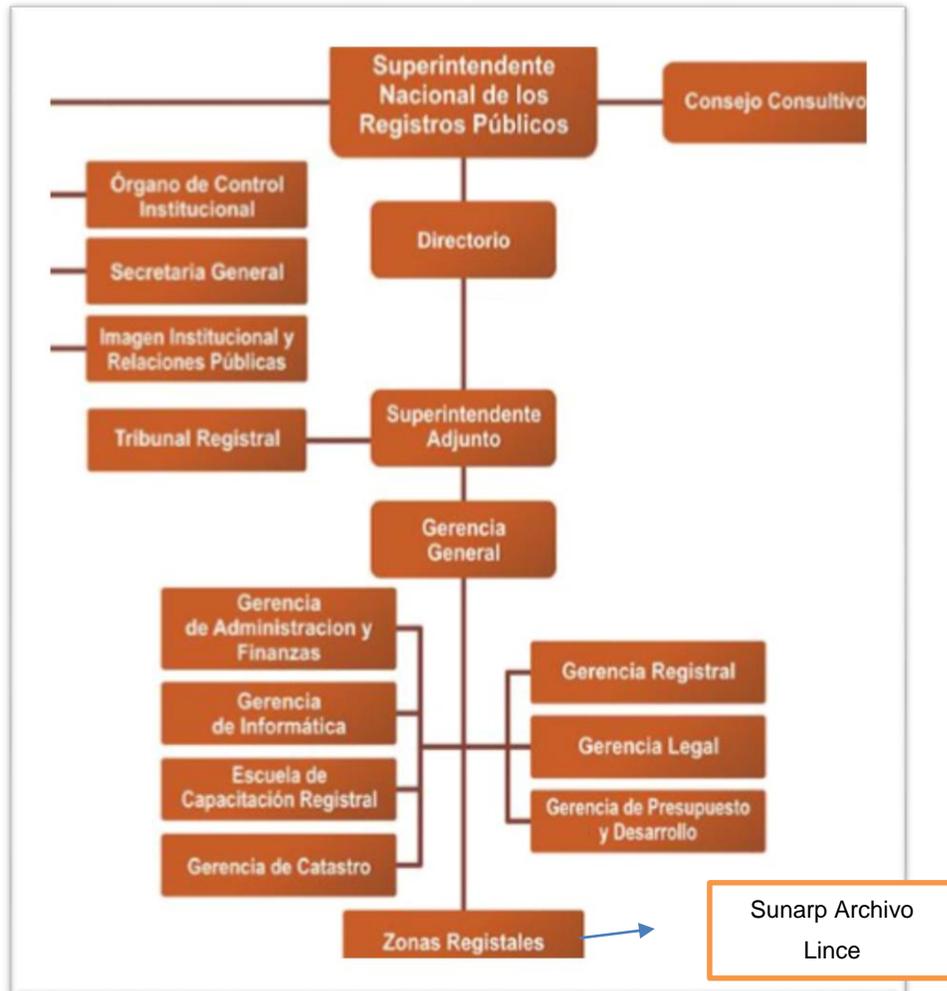


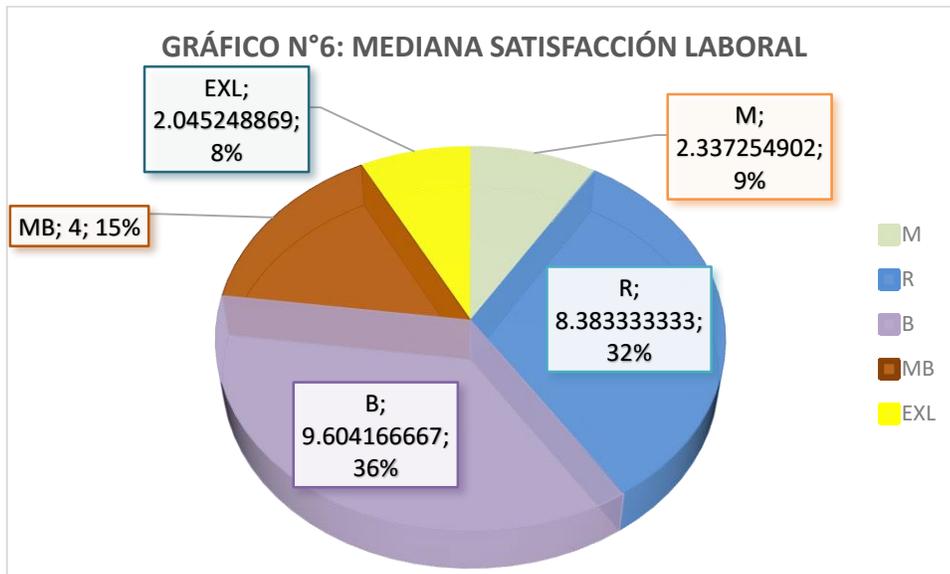
Gráfico 5 Organigrama SUNARP

## CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

### 3.1.- PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

*Tabla 1 Mediana Satisfacción laboral*

M	R	B	MB	EXL
2.3372549	8.383333333	9.604166667	4	2.04524887



*Gráfico 6 Mediana Satisfacción laboral*

# 1. DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO

## 1.1 MEDIO AMBIENTE

Tabla 2 Medio Ambiente

MEDIO AMBIENTE				
M	R	B	MB	EXL
3.25	13.6	7.75	2.63	0.88

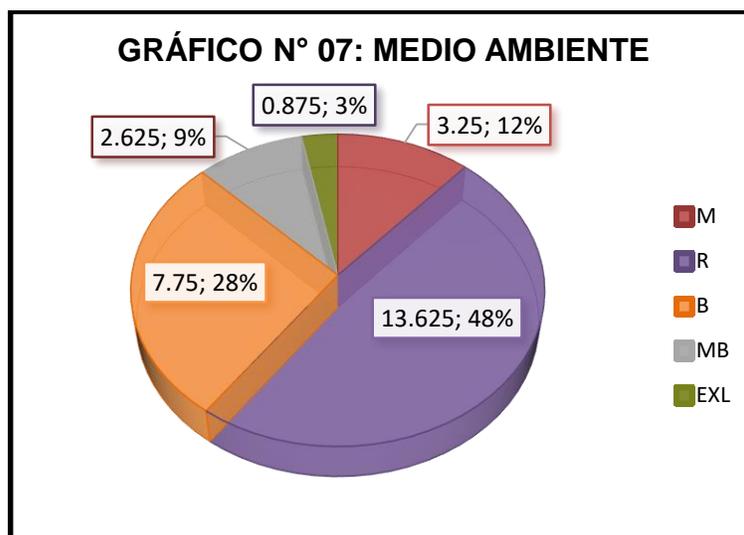


Gráfico 7 Medio Ambiente

### DESCRIPCIÓN

- 3 trabajadores que representan el 12% de los entrevistados perciben como malo al medio ambiente del área de Archivo de la SUNARP.
- 14 trabajadores que representan el 48% de los entrevistados perciben como regular el medio ambiente del área de Archivo de la SUNARP.
- 8 trabajadores que representan el 28% de los entrevistados perciben como bueno el medio ambiente.
- 3 trabajadores que representan el 9% de los entrevistados perciben como muy bueno el medio ambiente del área de Archivo de la SUNARP.
- 1 trabajador que representa el 3 % de los entrevistados percibe excelente el medio ambiente del área de Archivo de la SUNARP.

## 1.2 LA TAREA

Tabla 3 La Tarea

LA TAREA				
M	R	B	MB	EXL
1	14.8	7.6	4.2	0.4

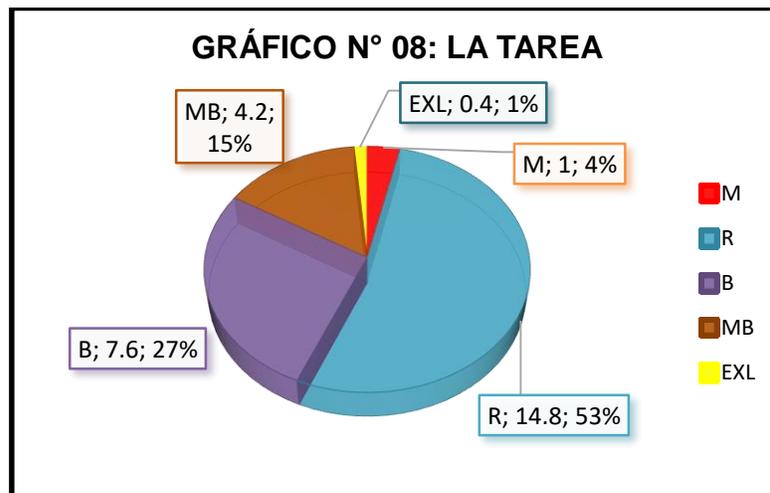


Gráfico 8 La tarea

### DESCRIPCIÓN:

- 1 trabajador que representa el 4% de los entrevistados percibe como malo a la tarea del área de Archivo de la SUNARP,
- 15 trabajadores que representan el 53% de los entrevistados perciben como regular a la tarea del área de Archivo de la SUNARP.
- 8 trabajadores que representan el 27% de los encuestados perciben como bueno la tarea del área de Archivo de la SUNARP.
- 4 trabajadores que representan el 15% de los entrevistados perciben como muy bueno la tarea del área de Archivo de la SUNARP.
- 0 trabajador que representa el 1 % de los entrevistados percibe excelente la tarea del área de Archivo de la SUNARP.

### 1.3 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Tabla 4 Organización del trabajo

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO				
M	R	B	MB	EXL
4.75	10.5	9.75	2.25	0.75

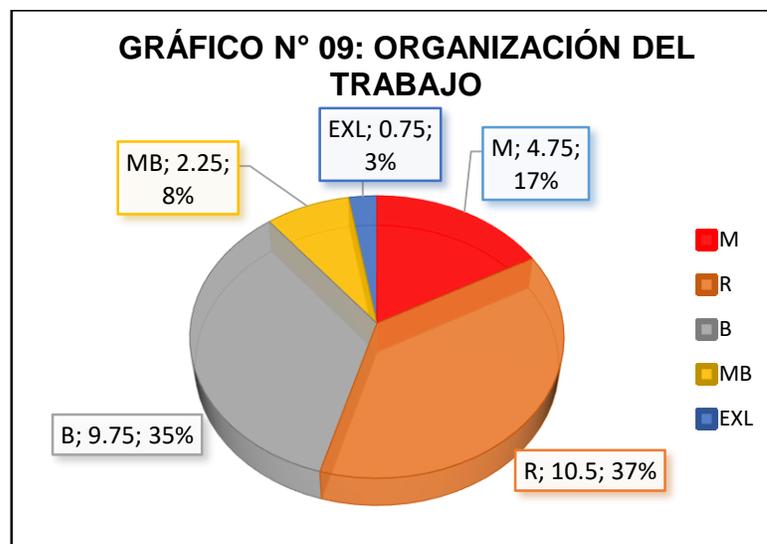


Gráfico 9 Organización del trabajo

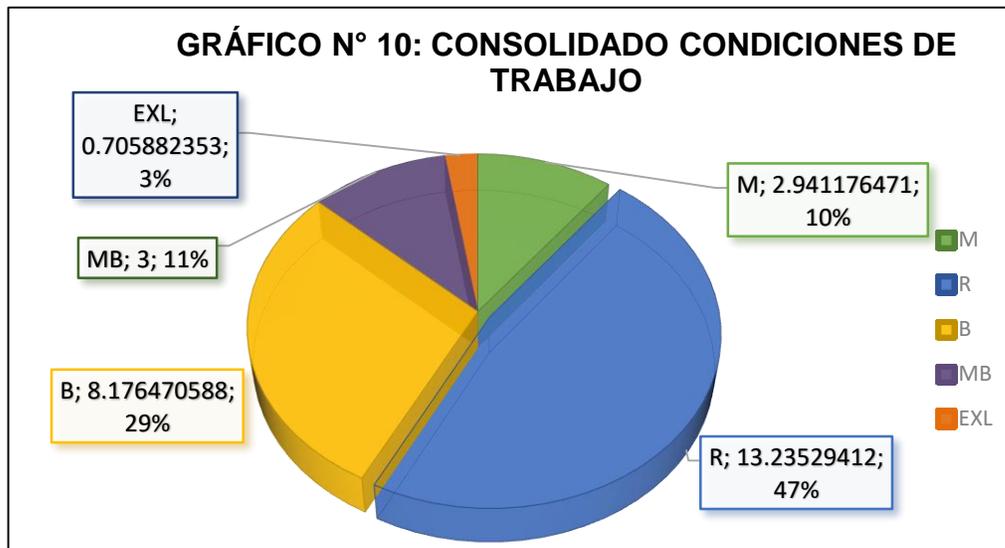
#### DESCRIPCIÓN

- 5 trabajadores que representan el 17% de los entrevistados perciben como malo la organización del trabajo del área de Archivo de la SUNARP.
- 11 trabajadores que representan el 37% de los entrevistados perciben como regular la organización del trabajo del área de Archivo de la SUNARP.
- 10 trabajadores que representan el 35% de los entrevistados perciben como bueno la organización del trabajo del área de Archivo de la SUNARP.
- 2 trabajadores que representan el 8% de los entrevistados perciben como muy bueno la organización del trabajo del área de Archivo de la SUNARP.
- 1 trabajador que representa el 3 % de los entrevistados percibe excelente la organización del trabajo del área de Archivo de la SUNARP.

## CONSOLIDADO CONDICIONES DE TRABAJO

Tabla 5 Consolidado condiciones de trabajo

DESCRIPCIÓN	CONDICIONES DE TRABAJO				
	M	R	B	MB	EXL
	2.941	13.2	8.18	3	0.71
<b>MEDIO AMBIENTE</b>					
	M	R	B	MB	EXL
	3.25	13.6	7.75	2.63	0.88
<b>Disposición física en planta</b>	1	11	11	5	0
<b>Flujo de recorrido</b>	2	13	11	2	0
<b>Estado del sistema de refrigeración</b>	7	12	8	1	1
<b>Disponibilidad de insumos materiales</b>	3	14	4	5	2
<b>Disponibilidad maq y equip. Adecuados</b>	4	15	5	3	1
<b>Exposición a radiaciones</b>	3	16	7	2	0
<b>Estado de conservación tomos antiguos</b>	5	14	8	0	1
<b>Uso de EPP</b>	1	14	8	3	2
<b>LA TAREA</b>					
	M	R	B	MB	EXL
	1	14.8	7.6	4.2	0.4
<b>Grado de esfuerzo físico desplegado</b>	2	17	6	2	1
<b>Dispon. Soport tecn. (herramientas,eq.)</b>	2	16	5	5	0
<b>Adecuada distribución de tareas</b>	0	10	11	7	0
<b>Formación acorde al puesto</b>	1	12	9	5	1
<b>Percepción cansancio en las tareas</b>	0	19	7	2	0
<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>					
	M	R	B	MB	EXL
	4.75	10.5	9.75	2.25	0.75
<b>Distribución del tiempo por tareas</b>	0	6	15	6	1
<b>Trabajo bajo presión</b>	5	8	12	2	1
<b>Exposición a estrés laboral</b>	6	13	8	1	0
<b>Monotonía en el trabajo</b>	8	15	4	0	1



*Gráfico 10 Consolidado Condiciones de trabajo*

**DESCRIPCIÓN:**

- 3 trabajadores que representan el 10% de los entrevistados perciben como malo la dimensión condiciones de trabajo del área de Archivo de la SUNARP.
- 13 trabajadores que representan el 47% de los entrevistados perciben como regular la dimensión condiciones de trabajo del área de Archivo de la SUNARP.
- 8 trabajadores que representan el 29% de los entrevistados perciben como bueno la dimensión condiciones de trabajo del área de Archivo de la SUNARP.
- 3 trabajadores que representan el 11% de los entrevistados perciben como muy bueno la dimensión condiciones de trabajo del área de Archivo de la SUNARP.
- 1 trabajador que representa el 3 % de los entrevistados percibe como excelente la dimensión condiciones de trabajo del área de Archivo de la SUNARP.

## 2. DIMENSIÓN CARACTERÍSTICAS DE LAS TAREAS

### 2.1 VARIEDAD DE HABILIDADES

Tabla 6 Variedad de habilidades

VARIEDAD DE HABILIDADES				
M	R	B	MB	EXL
0	3.5	12.17	8.667	3.667

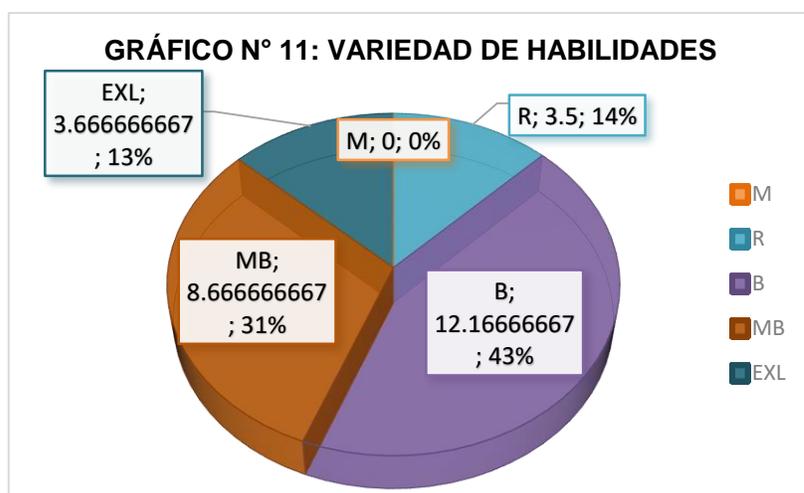


Gráfico 11 Variedad de habilidades

#### DESCRIPCIÓN:

- trabajadores que representan el 13% de los entrevistados perciben como regular la variedad de habilidades del área de Archivo de la SUNARP.
- 12 trabajadores que representan el 43% de los entrevistados perciben como bueno la variedad de habilidades del área de Archivo de la SUNARP.
- 9 trabajadores que representan el 31% de los entrevistados perciben como muy bueno la variedad de habilidades del área de Archivo de la SUNARP.
- 4 trabajadores que representan el 13 % de los entrevistados perciben como excelente la variedad de habilidades del área de Archivo de la SUNARP.

## 2.3 IDENTIDAD DE LA TAREA

Tabla 7 Identidad de la tarea

IDENTIDAD DE LA TAREA				
M	R	B	MB	EXL
0	4	11	10	3

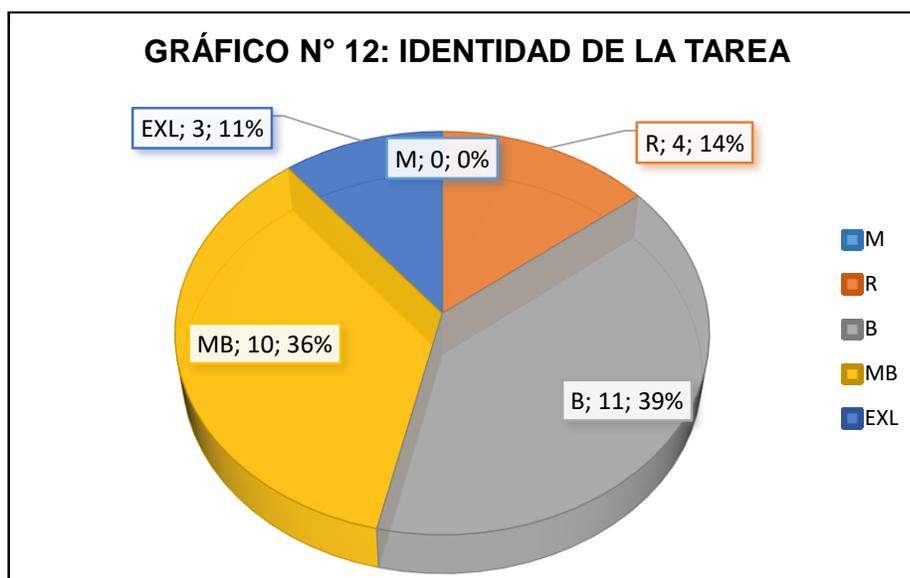


Gráfico 12 Identidad de la tarea

### DESCRIPCIÓN:

- 4 trabajadores que representan el 14% de los entrevistados perciben como regular la identidad de la tarea del área de Archivo de la SUNARP.
- 11 trabajadores que representan el 39% de los entrevistados perciben como bueno la identidad de la tarea del área de Archivo de la SUNARP.
- 10 trabajadores que representan el 36% de los entrevistados perciben como muy bueno la identidad de la tarea del área de Archivo de la SUNARP.
- 3 trabajadores que representan el 11 % de los entrevistados perciben como excelente la identidad de la tarea del área de Archivo de la SUNARP.

## 2.4 IMPORTANCIA DE LA TAREA

Tabla 8 Importancia de la tarea

IMPORTANCIA DE LA TAREA				
M	R	B	MB	EXL
0	1	9	12	6

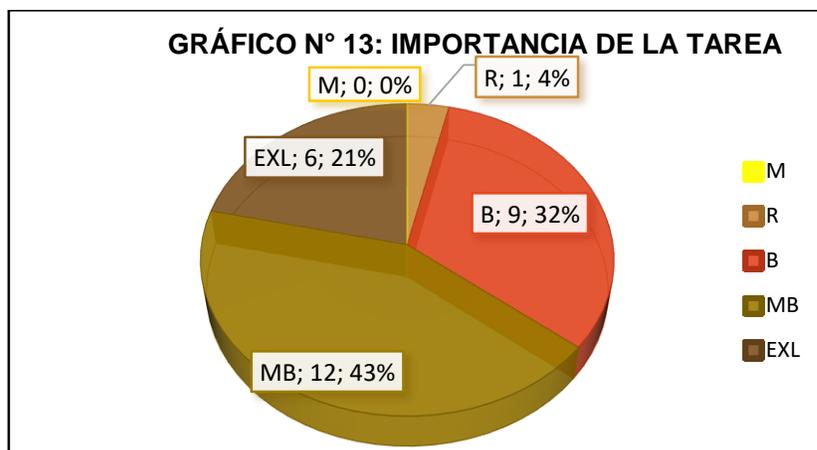


Gráfico 13 Importancia de la tarea

### DESCRIPCIÓN:

- 1 trabajador que representa el 4% de los entrevistados perciben como regular la importancia de la tarea del área de Archivo de la SUNARP.
- 9 trabajadores que representan el 32% de los entrevistados perciben como bueno la importancia de la tarea del área de Archivo de la SUNARP.
- 12 trabajadores que representan el 43% de los entrevistados perciben como muy bueno la importancia de la tarea del área de Archivo de la SUNARP.
- 6 trabajadores que representan el 21 % de los entrevistados perciben como excelente la importancia de la tarea en el archivo Lince.

## 2.4 AUTONOMÍA

Tabla 9 Autonomía

AUTONOMÍA				
M	R	B	MB	EXL
1	6	14	4.5	2.5

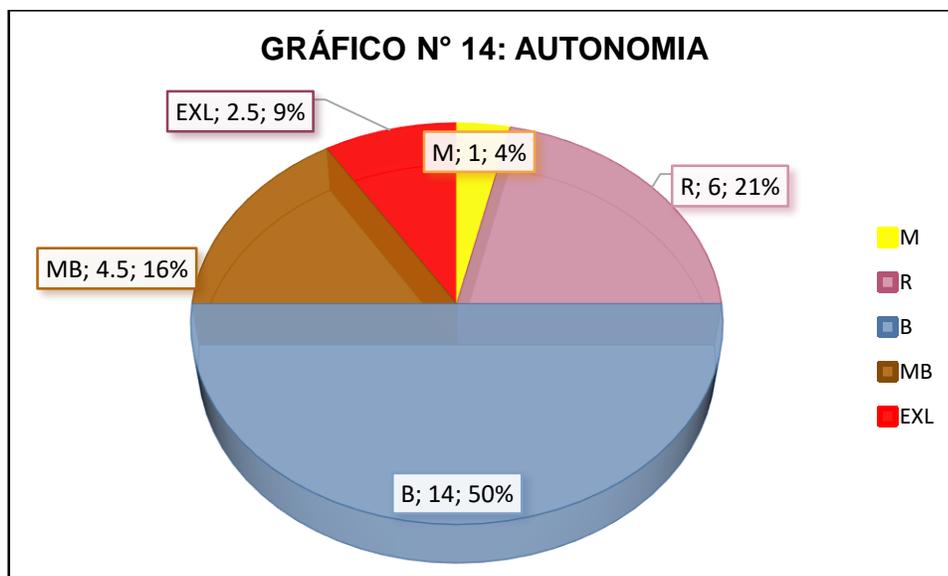


Gráfico 14 Autonomía

### DESCRIPCIÓN:

- 1 trabajador que representa el 4% de los entrevistados perciben como malo la autonomía del área de Archivo de la SUNARP.
- 6 trabajadores que representan el 21% de los entrevistados perciben como regular la autonomía del área de Archivo de la SUNARP.
- 14 trabajadores que representan el 50% de los encuestados perciben como bueno la autonomía del área de Archivo de la SUNARP.
- 5 trabajadores que representan el 16% de los entrevistados perciben como muy bueno la autonomía del área de Archivo de la SUNARP.
- 3 trabajadores que representan el 9 % de los entrevistados perciben como excelente la autonomía del área de Archivo de la SUNARP.

## 2.5 RETROALIMENTACIÓN

Tabla 10 Retroalimentación

RETROALIMENTACIÓN				
M	R	B	MB	EXL
2.333	8.333	11.33	3.333	2.667

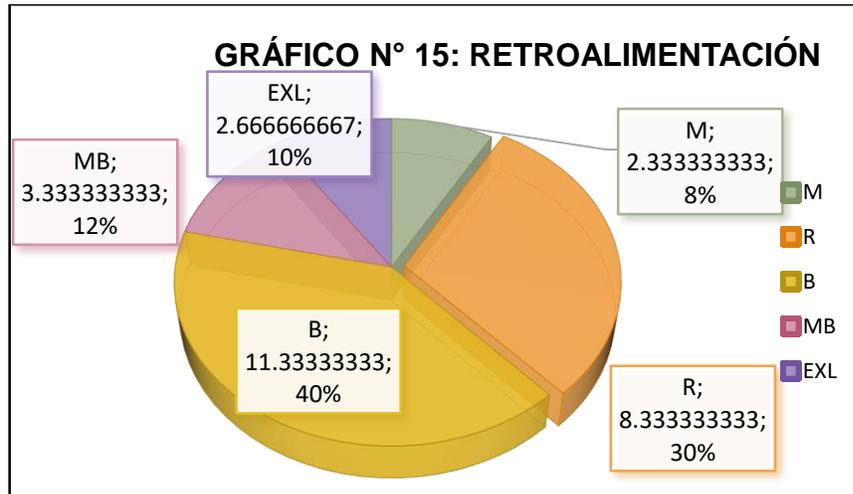


Gráfico 15 Retroalimentación

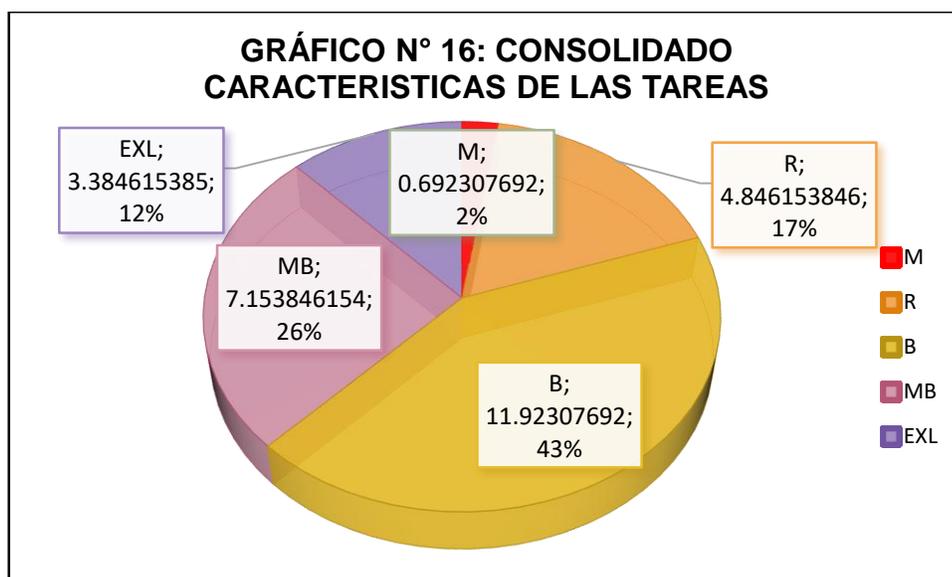
### DESCRIPCIÓN:

- 2 trabajadores que representan el 8% de los entrevistados perciben como malo la retroalimentación del área de Archivo de la SUNARP.
- 8 trabajadores que representan el 30% de los entrevistados perciben como regular la retroalimentación del área de Archivo de la SUNARP.
- 11 trabajadores que representan el 40% de los encuestados perciben como bueno la retroalimentación del área de Archivo de la SUNARP.
- 3 trabajadores que representan el 12% de los entrevistados perciben como muy bueno a la retroalimentación del área de Archivo de la SUNARP.
- 3 trabajadores que representan el 10 % de los entrevistados percibe excelente la retroalimentación del área de Archivo de la SUNARP.

## CONSOLIDADO CARACTERÍSTICAS DE LAS TAREAS

Tabla 11 Consolidado Característica de las tareas

DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS DE LAS TAREAS					
	M	R	B	MB	EXL	
		0.692	4.846	11.92	7.154	3.385
<b>VARIEDAD DE HABILIDADES</b>						
	M	R	B	MB	EXL	
		0	3.5	12.17	8.667	3.667
<b>Grado de conocimiento</b>		0	5	13	8	2
<b>Grado de experiencia laboral requerida</b>		0	4	11	9	4
<b>Trabajo en equipo</b>		0	5	10	8	5
<b>Relaciones interpersonales</b>		0	4	14	7	3
<b>Adaptabilidad</b>		0	2	13	9	4
<b>Actitud</b>		0	1	12	11	4
<b>IDENTIDAD DE LA TAREA</b>						
	M	R	B	MB	EXL	
		0	4	11	10	3
<b>Identificación con la tarea</b>		0	4	11	10	3
<b>IMPORTANCIA DE LA TAREA</b>						
	M	R	B	MB	EXL	
		0	1	9	12	6
<b>La tarea que realiza es importante para el usuario</b>		0	1	9	12	6
<b>AUTONOMÍA</b>						
	M	R	B	MB	EXL	
		1	6	14	4.5	2.5
<b>Grado de supervision</b>		1	7	13	3	4
<b>Libertad metodológica en el desarrollo de las tareas</b>		1	5	15	6	1
<b>RETROALIMENTACIÓN</b>						
	M	R	B	MB	EXL	
		2.333	8.333	11.33	3.333	2.667
<b>Se evalúa el proceso de servicio brindado</b>		1	8	12	4	3
<b>Adecuado feedback de las tareas por los jefes</b>		2	11	11	2	2
<b>Se verifica los acontecimientos reales para mejorar</b>		4	6	11	4	3



*Gráfico 16 Consolidado característica de las tareas*

#### **DESCRIPCIÓN:**

- 1 trabajador que representa el 2% de los entrevistados perciben como malo características de las tareas del área de Archivo de la SUNARP.
- 5 trabajadores que representan el 17% de los entrevistados perciben como regular las características de las tareas del área de Archivo de la SUNARP.
- 12 trabajadores que representan el 43% de los encuestados perciben como bueno las características de las tareas del área de Archivo de la SUNARP.
- 7 trabajadores que representan el 26% de los entrevistados perciben como muy bueno las características de las tareas del área de Archivo de la SUNARP.
- 3 trabajadores que representa el 12 % de los entrevistados perciben como excelente las características de las tareas del área de Archivo de la SUNARP.

### 3. DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO PERSONAL

#### 3.1 NECESIDAD SOCIAL

Tabla 12 Necesidad social

NECESIDAD SOCIAL				
M	R	B	MB	EXL
1.571	4.857	12.14	6	3.429

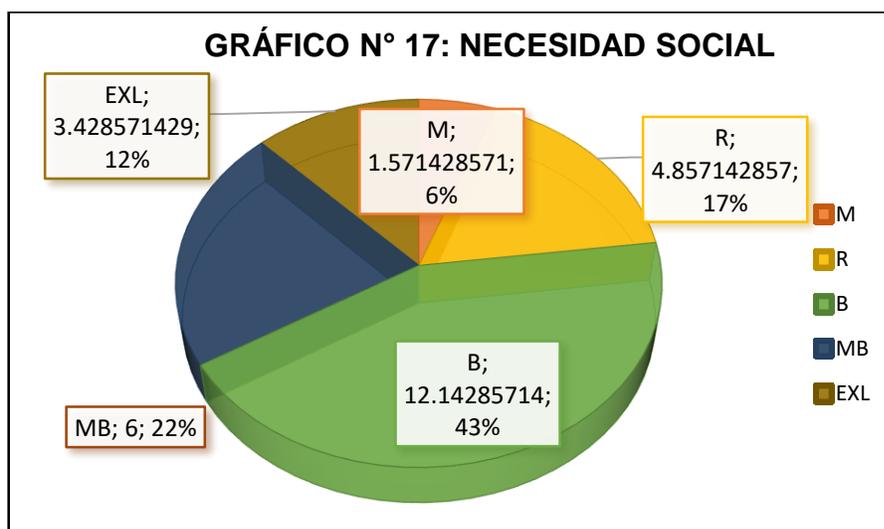


Gráfico 17 Necesidad social

#### DESCRIPCIÓN:

- 2 trabajadores que representan el 6% de los entrevistados perciben como malo la necesidad social del área de Archivo de la SUNARP.
- 5 trabajadores que representan el 17% de los entrevistados perciben como regular la necesidad social del área de Archivo de la SUNARP.
- 12 trabajadores que representan el 43% de los encuestados perciben como bueno la necesidad social del área de Archivo de la SUNARP.
- 6 trabajadores que representan el 22% de los entrevistados perciben como muy bueno la necesidad social del área de Archivo de la SUNARP.
- 3 trabajadores que representan el 12 % de los entrevistados percibe excelente la necesidad social del área de Archivo de la SUNARP.

### 3.2 NECESIDAD DE ESTIMA

Tabla 13 Necesidad de estima

NECESIDAD DE ESTIMA				
M	R	B	MB	EXL
3	10	7.25	3.75	4

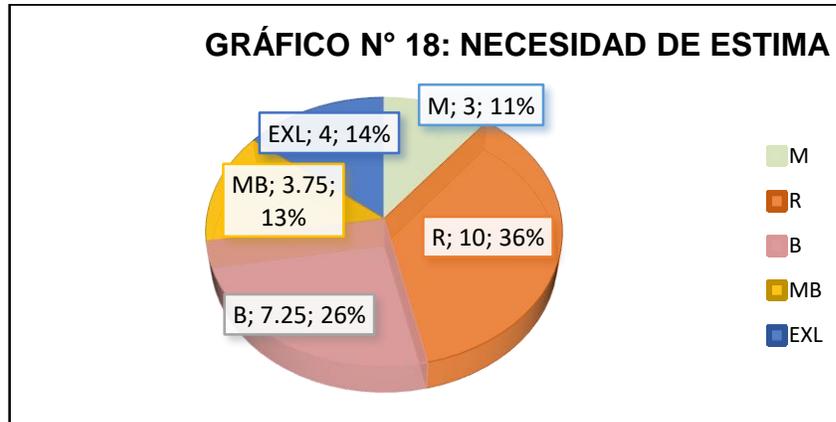


Gráfico 18 Necesidad de estima

#### DESCRIPCIÓN:

- 3 trabajadores que representan el 11% de los entrevistados perciben como malo la necesidad de estima del área de Archivo de la SUNARP.
- 10 trabajadores que representan el 36% de los entrevistados perciben como regular la necesidad de estima del área de Archivo de la SUNARP.
- 7 trabajadores que representan el 26% de los entrevistados perciben como bueno la necesidad de estima del área de Archivo de la SUNARP.
- 4 trabajadores que representan el 13% de los entrevistados perciben como muy bueno la necesidad de estima del área de Archivo de la SUNARP.
- 4 trabajadores que representan el 14 % de los entrevistados percibe excelente la necesidad de estima en el archivo Lince.

### 3.3 NECESIDAD DE AUTORREALIZACIÓN

Tabla 14 Necesidad de autorrealización

NECESIDAD DE AUTORREALIZACIÓN				
M	R	B	MB	EXL
0.75	8.75	10.25	4.5	3.75

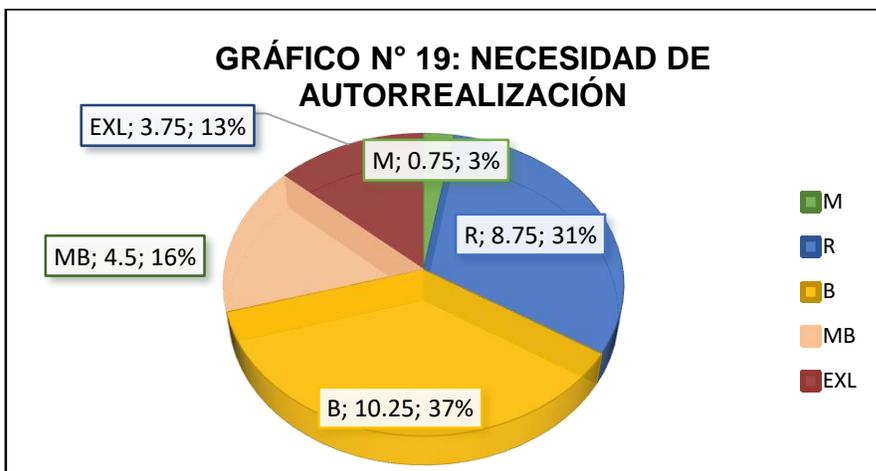


Gráfico 19 Necesidad de autorrealización

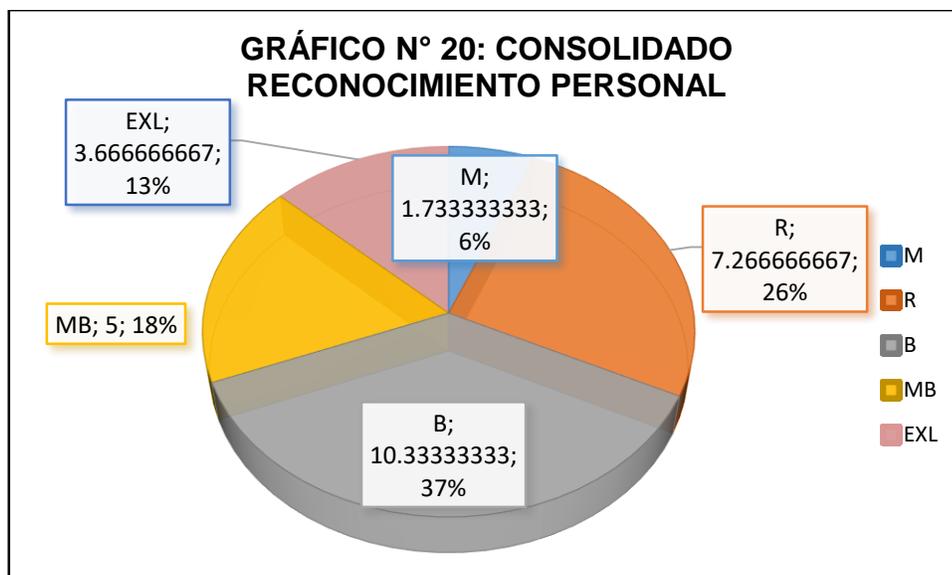
#### DESCRIPCIÓN:

- 1 trabajador que representa el 3% de los entrevistados perciben como malo la necesidad de autorrealización del área de Archivo de la SUNARP.
- 9 trabajadores que representan el 31% de los entrevistados perciben como regular la necesidad de autorrealización del área de Archivo de la SUNARP.
- 10 trabajadores que representan el 37% de los entrevistados perciben como bueno la necesidad de autorrealización.
- 5 trabajadores que representan el 16% de los entrevistados perciben como muy bueno la necesidad de autorrealización del área de Archivo de la SUNARP.
- 4 trabajadores que representan el 13% de los entrevistados perciben excelente la necesidad de autorrealización del área de Archivo de la SUNARP.

## CONSOLIDADO RECONOCIMIENTO PERSONAL

*Tabla 15 Consolidado Reconocimiento Personal*

DESCRIPCIÓN	RECONOCIMIENTO PERSONAL				
	M	R	B	MB	EXL
	1.733	7.267	10.33	5	3.667
	NECESIDAD SOCIAL				
	M	R	B	MB	EXL
	1.571	4.857	12.14	6	3.429
<b>Con la institución</b>	1	5	12	8	2
<b>Con el jefe</b>	2	6	12	5	3
<b>Con los compañeros</b>	0	2	14	8	4
<b>Lealtad institucional</b>	0	6	10	7	5
<b>Oportunidad línea de carrera</b>	8	8	7	4	1
<b>Se siente parte de la organización</b>	0	6	15	3	4
<b>El respeto y la disciplina caracterizan su comportamiento</b>	0	1	15	7	5
	NECESIDAD DE ESTIMA				
	M	R	B	MB	EXL
	3	10	7.25	3.75	4
<b>Apoyo del jefe</b>	6	10	4	4	4
<b>El jefe valora el esfuerzo en el trabajo</b>	3	13	7	1	4
<b>Importancia de la capacitación institucional</b>	1	10	8	6	3
<b>Trato justo</b>	2	7	10	4	5
	NECESIDAD DE AUTORREALIZACIÓN				
	M	R	B	MB	EXL
	0.75	8.75	10.25	4.5	3.75
<b>Me complace los resultados de mi trabajo</b>	0	7	11	5	5
<b>El trabajo me permite alcanzar mis objetivos personales</b>	0	9	9	6	4
<b>El desarrollo personal es una base de la institución</b>	2	7	12	4	3
<b>Sientes que estas logrando crecer profesionalmente</b>	1	12	9	3	3



*Gráfico 20 Consolidado Reconocimiento personal*

#### **DESCRIPCIÓN:**

- trabajadores que representan el 6% de los entrevistados perciben como malo el reconocimiento personal del área de Archivo de la SUNARP.
- 7 trabajadores que representan el 26% de los entrevistados perciben como regular el reconocimiento personal del área de Archivo de la SUNARP.
- 10 trabajadores que representan el 37% de los entrevistados perciben como bueno el reconocimiento personal del área de Archivo de la SUNARP.
- 5 trabajadores que representan el 18% de los entrevistados perciben como muy bueno el reconocimiento personal del área de Archivo de la SUNARP.
- 4 trabajadores que representan el 13% de los entrevistados perciben excelente el reconocimiento personal del área de Archivo de la SUNARP.

## 4. DIMENSIÓN PRESTACIONES SOCIALES

### EN EL CARGO

Tabla 16 En el cargo

EN EL CARGO				
M	R	B	MB	EXL
8	8.667	8.167	2.5	0.667

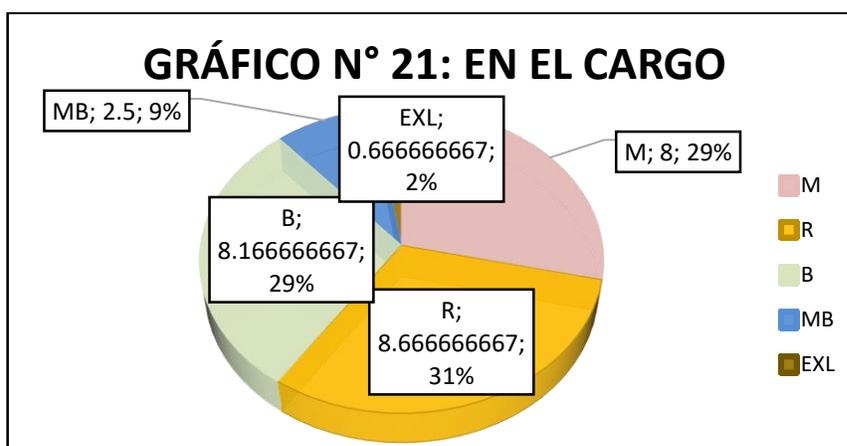


Gráfico 21 En el cargo

### DESCRIPCIÓN:

- 8 trabajadores que representan el 29% de los entrevistados perciben como malo las prestaciones sociales en el cargo del área de Archivo de la SUNARP.
- 9 trabajadores que representan el 31% de los entrevistados perciben como regular las prestaciones sociales en el cargo del área de Archivo de la SUNARP.
- 8 trabajadores que representan el 29% de los entrevistados perciben como bueno las prestaciones sociales en el cargo del área de Archivo de la SUNARP.
- 3 trabajadores que representan el 9% de los entrevistados perciben como muy bueno las prestaciones sociales en el cargo del área de Archivo de la SUNARP.
- 1 trabajador que representa el 2 % de los entrevistados percibe excelente las prestaciones sociales en el cargo del área de Archivo de la SUNARP.

## FUERA DE LA EMPRESA

Tabla 17 Fuera de la empresa

FUERA DE LA EMPRESA				
M	R	B	MB	EXL
3	12	11	1.5	0.5

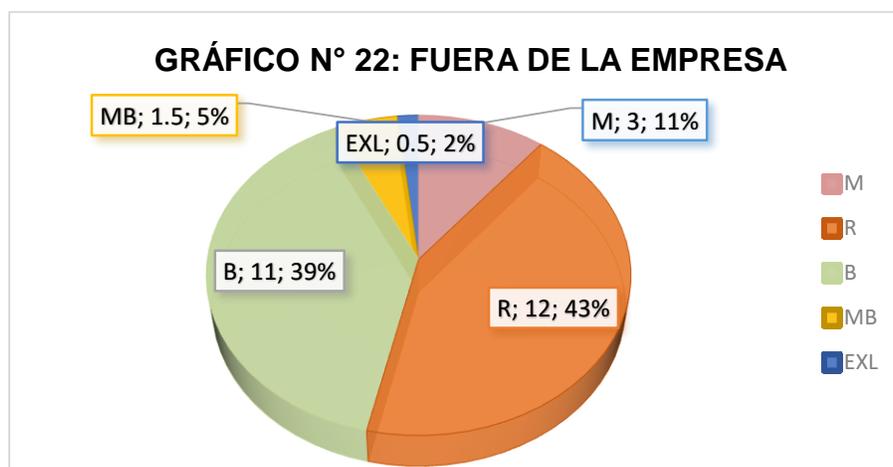


Gráfico 22 Fuera de la empresa

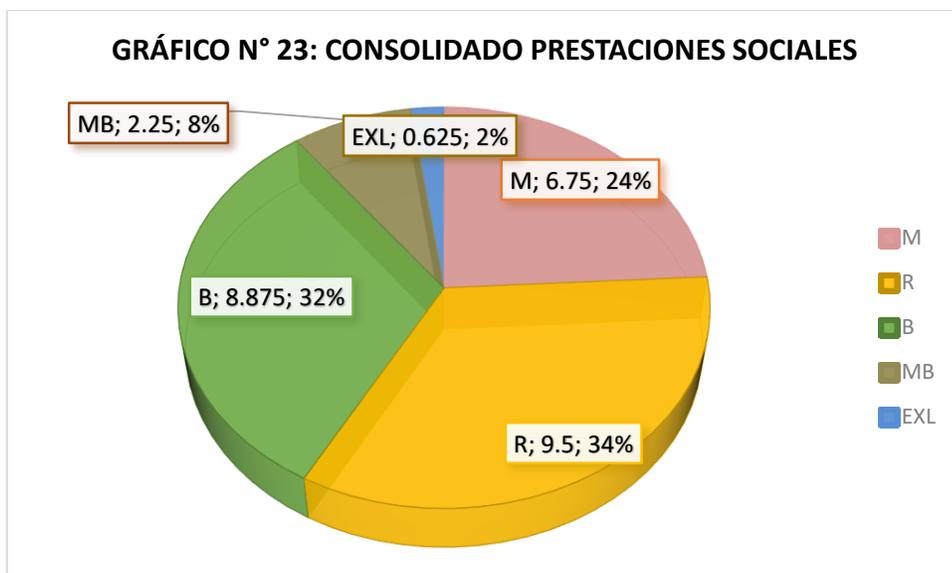
### DESCRIPCIÓN:

- 3 trabajadores que representan el 11% de los entrevistados perciben como malo las prestaciones sociales fuera de la empresa del área de Archivo de la SUNARP.
- 12 trabajadores que representan el 43% de los entrevistados perciben como regular las prestaciones sociales fuera de la empresa del área de Archivo de la SUNARP.
- 11 trabajadores que representan el 39% de los encuestados perciben como bueno las prestaciones sociales fuera de la empresa del área de Archivo de la SUNARP.
- 2 trabajadores que representan el 5% de los entrevistados perciben como muy bueno las prestaciones sociales fuera de la empresa del área de Archivo de la SUNARP.
- 1 trabajador que representa el 2 % de los entrevistados percibe excelente las prestaciones sociales fuera de la empresa del área de Archivo de la SUNARP.

## CONSOLIDADO PRESTACIONES SOCIALES

*Tabla 18 Consolidado Prestaciones sociales*

DESCRIPCIÓN	PRESTACIONES SOCIALES				
	M	R	B	MB	EXL
	6.75	9.5	8.875	2.25	0.62
					5
	EN EL CARGO				
	M	R	B	MB	EXL
	8	8.667	8.167	2.5	0.66
					7
<b>Escala salarial</b>	6	11	8	3	0
<b>Beneficios sociales (aguinaldo, cts., seguro, etc.).</b>	9	4	9	4	2
<b>Empresa brinda oportunidades para su desarrollo profesional</b>	7	9	8	4	0
<b>Empresa brinda bonos e incentivos</b>	12	7	9	0	0
<b>Calidad de servicio de inducción al personal nuevo</b>	4	13	8	3	0
<b>Servicio de comedor</b>	10	8	7	1	2
	FUERA DE LA EMPRESA				
	M	R	B	MB	EXL
	3	12	11	1.5	0.5
<b>Incentivo al deporte</b>	4	12	10	2	0
<b>Calidad de servicio médico a los colaboradores</b>	2	12	12	1	1



*Gráfico 23 Consolidado Prestaciones sociales*

**DESCRIPCIÓN:**

- 7 trabajadores que representan el 24% de los entrevistados perciben como malo las prestaciones sociales del área de Archivo de la SUNARP.
- 10 trabajadores que representan el 34% de los entrevistados perciben como regular las prestaciones sociales del área de Archivo de la SUNARP.
- 9 trabajadores que representan el 32% de los entrevistados perciben como bueno las prestaciones sociales del área de Archivo de la SUNARP.
- 2 trabajadores que representan el 8% de los entrevistados perciben como muy bueno las prestaciones sociales del área de Archivo de la SUNARP.
- 1 trabajador que representa el 2 % de los entrevistados percibe excelente las prestaciones sociales del área de Archivo de la SUNARP.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Según lo hallado en la presente investigación sobre el grado de satisfacción laboral, se ha demostrado que existe Insatisfacción Laboral en los colaboradores de la Sunarp, la oficina de archivo sede Lince, donde fueron sometidos a una evaluación para determinar los niveles que predominan o abundan en la organización, la cual está dividida en diferentes componentes que conforma la variable de investigación.

Al ser una investigación de corte descriptivo empezaremos dando respuesta al objetivo general: Describir el grado de satisfacción laboral de los colaboradores del archivo SUNARP Lince.

De acuerdo a los resultados obtenidos, en el caso de los componentes que conforma la variable Satisfacción Laboral, muestran que existe Insatisfacción laboral y Satisfacción Promedio de los colaboradores, siendo este un resultado desfavorable para la organización, es decir que los trabajadores tienen una actitud negativa frente a su trabajo y, a las Dimensiones como las Condiciones de trabajo, la Característica de las tareas, el Reconocimiento Personal y las prestaciones sociales que la empresa les ofrece. Según lo mencionado por Chiavenato. (2017) la satisfacción laboral según Herzberg depende del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes que implica; estos son los llamados factores motivacionales y la insatisfacción se da en función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del puesto, los llamados factores higiénicos de no satisfacer los factores higiénicos en su mayoría los colaboradores sentirán insatisfacción, tal es el caso de los colaboradores del archivo de la Sunarp sede Lince por los resultados obtenidos de alguna u otra manera no se han podido ajustar o adaptar de cierta manera a su centro de trabajo.

En cuanto a la **dimensión condiciones de trabajo** que corresponde a la variable de investigación **grado de satisfacción laboral** de los colaboradores del archivo Lince SUNARP 2019, evidencian que 13 trabajadores que representan el 47% de los entrevistados perciben como **regular** las condiciones de trabajo en el cargo del área archivo SUNARP Lince. Que demuestra insatisfacción porque en la escala de Likert se encuentra en el nivel 2 seguido de satisfacción buena 8 trabajadores que representan el 29 % de los entrevistados. Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

Es decir que los trabajadores perciben como peligro para la salud el manipuleo de expedientes antiguos que dañan la salud, la falta de cultura en el uso de los EPP, maquinarias que necesitan el adecuado mantenimiento y equipos obsoletos que retrasan los trabajos, las tareas no están adecuadamente descritas y analizadas por cada puesto, percepción de estrés por la alta de manda y no muy adecuada organización en el trabajo, se da capacitaciones esporádicamente y carece de un manual específico de los procedimientos de atención al público.

De acuerdo a lo contrastado por **Lacayo F. (2017)**, en su objetivo específico: Exponer si las condiciones físicas del trabajo previenen riesgos laborales en cuanto a higiene en las áreas operativas y administrativas de una entidad aseguradora.

Sobre las políticas de salud y seguridad se determinó que, en la compañía de seguros, cuentan con procedimientos debidamente implantados y desarrollados representado por el 90.91% que estuvieron de acuerdo como también **Yeren Gomez. (2017)** que nos dice que la infraestructura juega un papel importante, los colores vivos aportan optimismo y los espacios compartidos generan relaciones sociales entre los colaboradores.

Esto no dice que las condiciones si influyen en la salud y tienen relación con la teoría de los dos factores propuesto por Herzberg (1959) donde el factor higiénico, la cual hace referencia a lo externo, como las condiciones de trabajo, los salarios, el clima laboral entre otros, donde se desenvuelve el trabajador, no son los adecuados, se puede generar insatisfacción laboral.

Con respecto a la **dimensión características de las tareas** que corresponde a la variable de investigación **grado de satisfacción laboral** de los colaboradores del archivo Lince SUNARP 2019, evidencian que 12 trabajadores que representan el 43% de los entrevistados perciben como **bueno** las características de las tareas en el cargo del área archivo SUNARP Lince. Lo que demuestra una satisfacción laboral promedio porque en la escala de Likert se encuentra en el nivel 3 seguido de 7 trabajadores que representan el 26% de los entrevistados perciben como **muy bueno**.

Características de las tareas o también llamado características esenciales para la motivación nos explica cómo afectan estas características a la gente en el puesto.

Los hallazgos demuestran que las dimensiones características de las tareas son óptimas sin embargo hay deficiencias y limitaciones de gestión que podrían mejorar la satisfacción. La retroalimentación es uno de los puntos a mejorar en esta dimensión Hay un nivel óptimo de habilidades de los trabajadores, como compañerismo, actitud y adaptabilidad sin embargo hay colaboradores que hacen siempre lo mismo y no puede aprender otras áreas.

Tal como lo menciona **Canchanya Poma. (2017)** la disposición hacia el trabajo es insuficiente hacia las funciones que realizan en el puesto de trabajo. Consideran que el trabajo no les hace sentir realizados como persona ni mucho menos le gusta lo que hacen, se produce insatisfacción laboral hacia el puesto de trabajo, generando que los trabajadores eviten hacer las tareas encomendadas, lo que ocasiona a su vez el

incumplimiento de los servicios solicitados por parte de la Empresa Estrategias Corporativas.

Esto tiene relación con lo propuesto en el modelo de las características del puesto de trabajo (MCTP) desarrollado por J. Richard Hackman y Greg Oldham que combina 5 características para crear un trabajo significativo que el colaborador considera importante, valioso y relevante.

Esto explica porque los trabajadores mantienen una disposición insuficiente frente a las tareas encomendadas donde consideran que no se da retroalimentación y variedad de habilidades.

Y en cuanto a la dimensión **Reconocimiento personal** que corresponde a la variable de investigación **grado de satisfacción laboral** de los colaboradores del archivo Lince SUNARP 2019 , evidencian que 10 trabajadores que representan el 37% de los entrevistados perciben como **bueno** el reconocimiento personal en el cargo del área archivo SUNARP Lince, seguido de 7 trabajadores que representan el 26% de los entrevistados perciben como regular el reconocimiento personal.

Es un resultado promedio de satisfacción, pero le sigue muy de cerca la insatisfacción respecto al reconocimiento personal.

En esta dimensión vemos deficiencias en la necesidad de autorrealización y de estima porque vemos que el personal está muy poco motivado por la poca apertura a la oportunidad de línea de carrera, reconocimiento de logros y a la asignación oportuna de personal nuevo porque sobrecarga las labores a los colaboradores y no sienten estima por parte de la empresa.

Hay limitaciones de gestión porque los concursos públicos demoran un mes hasta dos meses para contratar personal practicante que renunció o acabo su año de prácticas.

En cuanto a otras investigaciones puedo citar a **Rodríguez E. (2017)**, quién sustentó en su estudio titulado " Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo-2016"

La investigación se realizó con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral dentro del establecimiento, para ello se aplicó una encuesta a cada uno de los trabajadores de la empresa obteniendo resultados variados sobre dicha satisfacción.

Objetivo específico: Describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores basado en el factor reconocimiento personal.

Se concluye que el 68% de los trabajadores de la organización se encuentran satisfechos con el reconocimiento personal, pero una cuarta parte de la empresa se encuentra al mismo tiempo insatisfecho, esto se debe que Pizza Hut tiene como uno de sus principales virtudes el de dar reconocimientos físicos a los colaboradores que realizan una buena acción o por algún esfuerzo realizado.

Según Maslow nos centramos en necesidades sociales, de estima y autorrealización.

Esto explica que si existe relación entre estas necesidades y otras investigaciones.

Y finalmente, en relación a la **dimensión prestaciones sociales** que corresponde a la variable de investigación **grado de satisfacción laboral** de los colaboradores del archivo Lince SUNARP 2019 , evidencian que 10 trabajadores que representan el 34% de los entrevistados perciben como **regular** las prestaciones sociales en el cargo del área archivo SUNARP Lince. Seguido de 8 trabajadores que representan el 32% de los entrevistados perciben como **bueno** las prestaciones sociales.

Es decir, vemos deficiencias en los beneficios sociales porque no todos reciben igual. La empresa no brinda oportunidades para su desarrollo profesional. Carece de

un servicio de inducción de calidad al personal y servicio de comedor óptimo a diferencia de otras sedes de la Sunarp.

En lo que se refiere a los antecedentes de investigación se relaciona con la tesis de **Calderón C. (2016)**, quién en su objetivo específico: Determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango, en el área Administrativa.

Se concluye que la información recopilada permitió conocer que el factor que más influye en la satisfacción laboral de los colaboradores municipales es la identificación con la empresa. Esto se ve en Chiavenato.(2017) las prestaciones sociales son medios indispensables para mantener a la fuerza de trabajo dentro de un nivel óptimo de productividad y satisfacción que pueden darse con capacitaciones. El factor económico tiene relación con la teoría planteada por Herzberg (1959) donde los Beneficios Económicos, es un factor externo, el factor higiénico, que motiva al individuo a realizar un determinado trabajo, que, si no es recompensado por las funciones que realiza, genera insatisfacción laboral, haciendo que tenga una actitud negativa hacia el trabajo o un bajo desempeño laboral.

### 3.2 DIAGNÓSTICO

FUNDAMENTOS TEÓRICOS	FUNDAMENTOS NORMATIVOS	FUNDAMENTOS EMPÍRICOS (HALLAZGOS)
<p>La satisfacción laboral puede definirse como “La forma en que la persona se siente con respecto a su puesto de trabajo en la empresa. (Arbaiza Fermini , 2017, pág. 165)</p>	<p>Según el artículo 70 de la constitución política del Perú: El derecho de propiedad es inviolable. El Estado lo garantiza. Se ejerce en armonía con el bien común y dentro de los límites de ley. A nadie puede privarse de su propiedad sino, exclusivamente, por causa de seguridad nacional o necesidad pública, declarada por ley.</p>	<p>La variable Satisfacción Laboral, muestra que existe Insatisfacción laboral y Satisfacción Promedio de los colaboradores, siendo este un resultado desfavorable para la organización, es decir que los trabajadores tienen una actitud negativa frente a su trabajo según la perspectiva encontrada.</p>
<p>Según el modelo de las características del puesto de trabajo (MCTP) desarrollado por J. Richard Hackman y Greg Oldham combina 5 características para crear un trabajo significativo: La variedad de habilidades, la identidad de la tarea, la importancia de la tarea, la autonomía y la retroalimentación. (Robbins &amp; Judge, 2017, pág. 246)</p>	<p>Mediante Ley N° 26366, se creó el Sistema de Nacional de Registros Públicos, y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP.</p>	<p>La dimensión condiciones de trabajo que corresponde a la variable de investigación grado de satisfacción laboral de los colaboradores del archivo Lince SUNARP 2019, perciben como regular las condiciones de trabajo, significando insatisfacción.</p> <p>La dimensión característica de las tareas del puesto percibe como buena, resultando óptima.</p>
<p>Como afirma Robbins &amp; Judge (2017) “Las condiciones de trabajo especialmente la naturaleza intrínseca del trabajo, las interacciones sociales y la supervisión son factores importantes para predecir la satisfacción laboral”.</p>	<p>El Reglamento Interno de Trabajo de la SUNARP RESOLUCION N°196, 160 Y 096-2012-SUNARP/SN Nos dice su Principio de probidad y ética pública. El empleado público actuará de acuerdo a los principios y valores éticos establecidos en la Constitución y las leyes, que requiera</p>	<p>La dimensión reconocimiento persona es un resultado promedio de satisfacción, pero le sigue muy de cerca la insatisfacción respecto al reconocimiento personal.</p>
<p>La teoría de la motivación de Maslow, la jerarquía de necesidades Las cinco</p>		

<p>categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de autorrealización; (Koontz, Weihrich, &amp; Cannice, 2012, pág. 390)</p>	<p>la función pública, además del Código de Ética institucional. Artículo 98°.- La SUNARP garantiza que el Centro de Trabajo contará con los medios y condiciones que protegen la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores, estableciendo para tal efecto un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, el que será de aplicación en todos los Órganos Desconcentrados de la SUNARP.</p>	<p>La dimensión prestaciones sociales que corresponde a la variable de investigación grado de satisfacción laboral perciben como regular las prestaciones sociales en el cargo del área archivo SUNARP Lince.</p>
<p>Nos dice que Chiavenato. (2017) “Las prestaciones sociales son medios indispensables para mantener a la fuerza de trabajo dentro de un nivel óptimo de productividad y satisfacción”.(Pag. 272)</p>	<p>Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley N°29783</p>	
<p>Luego del estudio y análisis de los fundamentos teóricos, normativos y empíricos supra, he llegado a la siguiente inferencia conceptual:</p> <p><b>Se percibe las siguientes deficiencias de gestión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La distribución y asignación de roles y responsabilidades, no toma en consideración las competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales del personal.</li> <li>• En promedio, el 50% del personal es practicante, remunerado por la modalidad de Convenio.</li> <li>• Personal mayormente desmotivado, incurre en mal comportamiento, generando la queja de los usuarios.</li> <li>• No se logra la meta diaria de atención a los usuarios internos y/o externos.</li> </ul> <p><b>Se percibe las siguientes Carencias de gestión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal no capacitado en Técnicas de archivo, temas registrales, temas motivacionales y tecnologías de información (aprenden haciendo - Ausencia de Programas de Capacitación).</li> <li>• Personal desmotivado por la ausencia de políticas de Línea de carrera y/o estructura salarial.</li> </ul> <p><b>Se percibe las siguientes Limitaciones de gestión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto e infraestructura tecnológica irrisoria por deficiencias de personal competente para la formulación de proyectos.</li> </ul> <p>No cuenta con estándares de la actuación; por tanto, no tiene referentes para supervisar la actuación y tomar las medidas correctivas, para el logro de mejores resultados, incluso con los recursos que dispone.</p>		

### **3.3.- MODELO DE SOLUCIÓN PROPUESTO**

#### **PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Se propone un Programa para mejorar el grado de Satisfacción Laboral en la oficina de archivo de la SUNARP en Lince.

##### **1. Finalidad**

El programa tiene por finalidad poner en práctica las recomendaciones plasmadas en el análisis de los resultados para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de archivo de la SUNARP en Lince. Asimismo, contribuir con la institución, dándole a conocer la importancia de la satisfacción laboral, ya que eso permite que los trabajadores tengan una actitud positiva hacia el trabajo y se encuentren satisfechos en su centro de labores.

##### **2. Establecimiento de objetivos**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se plantea los siguientes objetivos:

- Mejorar los niveles de satisfacción laboral en la oficina de archivo de la SUNARP en Lince que obtuvo como resultado una satisfacción Laboral promedio, reforzando las actitudes de los trabajadores frente al trabajo.

### **3. Políticas**

- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo LEY N°29783
- Reglamento Interno de Trabajo de la SUNARP
- Certificación de calidad ISO 9001
- Constitución Política del Perú: Art. 70
- Ley 29783: Información y Capacitación

#### 4. PROGRAMA

N°	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA							HORAS	INDICADOR	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
					JULIO		AGOSTO								
					Vier	Viernes	Vier	Vier	Vier						
1	Mejorar la relación colaborador-empresa para lograr los objetivos de la empresa.	Reforzar las competencias actitudinales de los colaboradores	Charla sobre la importancia del colaborador en la institución	28	X						2	Cambio de actitud	RRHH	S/700.00	
2	Mejorar la cultura del colaborador en seguridad y salud ocupacional	Reforzar las competencias procedimentales de los colaboradores	Charla sobre Seguridad y Salud en el trabajo	28		X					2	Uso de EPPS, menor ausentismo	RRHH	S/1,500.00	
3	Mejorar la percepción del colaborador acerca del ambiente de trabajo.	Reforzar las competencias actitudinales de los colaboradores	Taller sobre Clima Laboral	28					X		2	Cambio de actitud	RRHH	S/800.00	
4	Reconocer a los colaboradores sobresalientes	Reforzar las competencias actitudinales de los colaboradores	Programa de Reconocimiento	28						X	2	Puntualidad, asistencia	RRHH, Jefes	S/800.00	
5	Capacitar al personal en temas específicos al lugar de trabajo	Reforzar las competencias cognitivas y procedimentales de los colaboradores	Capacitación en temas Registrales	28							2	colaboradores mas capacitados	RRHH	S/800.00	
PRESUPUESTO CONSOLIDADO TENTATIVO														S/4,600.00	

## **ACTIVIDAD 1: CHARLA SOBRE LA IMPORTANCIA DEL COLABORADOR EN LA INSTITUCIÓN**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

- a) Denominación: Charla sobre la importancia del colaborador en la institución.
- b) Órgano Responsable: Recursos humanos.
- c) Responsable: Jefe del archivo.
- d) Cobertura: El archivo Lince.

### **II. JUSTIFICACIÓN**

Concientizar a las personas que laboran en el archivo Lince, que los recursos más importantes de toda empresa son los trabajadores y, a ellos se debe el éxito y productividad de la institución.

### **III. OBJETIVOS**

Mejorar la relación colaborador- empresa para lograr los objetivos de la empresa.

### **IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

- a) Naturaleza y características: La difusión será clasificada a través de charlas, boletines, separatas, etc.
- b) Meta: Todos los colaboradores del archivo Lince.
- c) Usuarios: Trabajadores de la SUNARP.

## **V. PROGRAMACIÓN DE TAREAS**

- a) Estudio y selección de información que tratará sobre la importancia del colaborador en la institución.
- b) Preparación de la información.
- c) Elaboración de la materia y artículos.
- d) Impresión.
- e) Divulgación

## **VI. POTENCIAL HUMANO Y RECURSOS**

- a) Humano: Recursos Humanos, Jefe de archivo.
- b) Recursos: A cargo de la institución.

## **VII. CONTROL Y EVALUACIÓN**

Control de las actividades.

Evaluación de resultados.

Informe final.

## **ACTIVIDAD 2: CHARLA SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

- a) Denominación: Charla sobre Seguridad y salud en el trabajo
- b) Órgano Responsable: Recursos humanos.
- c) Responsable: Especialista en Seguridad.
- d) Cobertura: El archivo Lince.

## **II. JUSTIFICACIÓN**

Dar a conocer la importancia de la seguridad y salud en el trabajo como en el uso adecuado de EPPS en el entorno laboral, generando altos niveles de motivación ya que es la fuerza que impulsa al individuo a realizar una determinada actividad o mostrar una actitud positiva hacia el trabajo y que se encuentre fuertemente motivado

## **III. OBJETIVOS**

Mejorar la cultura del colaborador en seguridad y salud ocupacional

## **IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

- a) Naturaleza y características: La difusión será clasificada a través de charlas, boletines, separatas, etc.
- b) Meta: Todos los colaboradores del archivo Lince.
- c) Usuarios: Trabajadores de la SUNARP.

## **V. PROGRAMACIÓN DE TAREAS**

- a) Exposición de un experto en seguridad y salud ocupacional
- b) Preparación de la información.
- c) Elaboración de la materia y artículos.
- d) Control de evaluación
- e) Prueba escrita

## **VI. POTENCIAL HUMANO Y RECURSOS**

- a) Humano: Recursos Humanos, Jefe de archivo.
- b) Recursos: A cargo de la institución.

## **VII. CONTROL Y EVALUACIÓN**

Control de las actividades.

Evaluación de resultados.

Informe final.

### **ACTIVIDAD 3: TALLER SOBRE CLIMA LABORAL.**

#### **I. IDENTIFICACIÓN**

- a) Denominación: Taller sobre Clima Laboral
- b) Órgano Responsable: Recursos humanos.
- c) Responsable: Jefe del archivo.
- d) Cobertura: El archivo Lince.

#### **II. JUSTIFICACIÓN**

Que los trabajadores se sientan cómodos trabajando en un ambiente confortable, seguro donde puedan desarrollar sus actividades laborales de manera adecuada.

#### **III. OBJETIVOS**

Mejorar la percepción del colaborador acerca del ambiente de trabajo.

#### **IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

- a) Naturaleza y características: La difusión será clasificada a través de charlas, boletines, separatas, etc.
- b) Meta: Todos los colaboradores del archivo Lince.
- c) Usuarios: Trabajadores de la SUNARP.

## **V. PROGRAMACIÓN DE TAREAS**

- a) Estudio y selección de información que tratará sobre el taller de Clima Laboral
- b) Preparación de la información.
- c) Elaboración de la materia y artículos.
- d) Impresión.
- e) Divulgación

## **VI. POTENCIAL HUMANO Y RECURSOS**

- a) Humano: Recursos Humanos, Jefe de archivo.
- b) Recursos: A cargo de la institución.

## **VII. CONTROL Y EVALUACIÓN**

Control de las actividades.

Evaluación de resultados.

Informe final.

## **ACTIVIDAD 4: PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO.**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

- a) Denominación: Programa de reconocimiento.
- b) Órgano Responsable: Recursos humanos.
- c) Responsable: Jefe del archivo.
- d) Cobertura: El archivo Lince.

## II. JUSTIFICACIÓN

Generar una actitud correcta en los colaboradores, haciéndoles sentir valorados, reconocidos e importantes por parte de la institución.

## III. OBJETIVOS

Reconocer a los colaboradores sobresalientes

## IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

- a) Naturaleza y características: La difusión será clasificada a través de charlas, boletines, separatas, etc.
- b) Meta: Todos los colaboradores del archivo Lince.
- c) Usuarios: Trabajadores de la SUNARP.

## V. PROGRAMACIÓN DE TAREAS

- a) Reconocimiento de los colaboradores
- b) Preparación de los incentivos
- c) Elaboración de la materia y artículos.
- d) Impresión.
- e) Divulgación

## VI. POTENCIAL HUMANO Y RECURSOS

- a) Humano: Recursos Humanos, Jefe de archivo.
- b) Recursos: A cargo de la institución.

## **VII. CONTROL Y EVALUACIÓN**

Control de las actividades.

Evaluación de resultados.

Informe final.

## **ACTIVIDAD 5: CAPACITACIÓN EN TEMAS REGISTRALES.**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

- a) Denominación: Capacitación en temas registrales.
- b) Órgano Responsable: Recursos humanos.
- c) Responsable: Jefe del archivo, abogado a cargo de la charla.
- d) Cobertura: El archivo Lince.

### **II. JUSTIFICACIÓN**

Mejorar su inserción laboral y motivación respecto al lugar de trabajo.

### **III. OBJETIVOS**

Capacitar al personal en temas específicos al lugar de trabajo

### **IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

- a) Naturaleza y características: La difusión será clasificada a través de charlas, boletines, separatas, etc.
- b) Meta: Todos los colaboradores del archivo Lince.
- c) Usuarios: Trabajadores de la SUNARP.

## **V. PROGRAMACIÓN DE TAREAS**

- a) Estudio y selección de información que tratará sobre la importancia del colaborador en la institución.
- b) Preparación de la información.
- c) Elaboración de la materia y artículos.
- d) Impresión.
- e) Divulgación

## **VI. POTENCIAL HUMANO Y RECURSOS**

- a) Humano: Recursos Humanos, Jefe de archivo, abogado.
- b) Recursos: A cargo de la institución.

## **VII. CONTROL Y EVALUACIÓN**

Control de las actividades.

Evaluación de resultados.

Informe final.

### **5. Materiales a utilizar**

De acuerdo al programa propuesto, se necesita recursos para lograr mejorar el grado de satisfacción laboral, tales como:

## **Recursos**

- Evaluador
- Sala de Capacitación para todo el personal
- Proyector para mostrar imágenes
- Mesas
- Sillas
- Lapiceros
- Formato de Asistencia
- Formato de encuesta sobre lo realizado.
- Laptop
- Folletos

Al finalizar las sesiones que forman parte del programa, se realizará una encuesta referente a lo realizado y a las mejoras que la empresa desea alcanzar, mejorando la satisfacción en todos los trabajadores de la empresa.

## CONCLUSIONES

- La satisfacción laboral según lo encontrado vemos la media en la escala de Likert del 1 al 5 (malo, regular, bueno, muy bueno, excelente), buena 36%, (se puede ver el gráfico 18 de la mediana de la satisfacción laboral). La satisfacción laboral entendida como la percepción que los trabajadores tienen respecto a las condiciones de trabajo, características de las tareas del puesto, reconocimiento personal y prestaciones sociales entre las dimensiones de mayor importancia. La investigación ha registrado que en general hay un grado de satisfacción promedio que es conveniente revertir generando acciones que contribuyen a establecimiento de un mejor clima laboral para que incida en la prestación de mejores servicios a los usuarios del sistema.
- La satisfacción laboral basado en el factor condiciones de trabajo de los colaboradores del archivo Lince SUNARP 2019 el 47 % nos dice que es regular (se puede ver el gráfico 4 de consolidado de condiciones de trabajo). La investigación ha demostrado un grado de insatisfacción laboral fundamentalmente en lo que respecta a condiciones de trabajo generado en el manejo de expedientes antiguos que aún no ha migrado a un sistema de microfichas u otro tratamiento digital poniendo en riesgo no solamente la integridad de los datos (que son el patrimonio institucional). Sino también significan un peligro latente a la salud del trabajador por efectos de su manipulación. Igualmente, la investigación ha encontrado deficiencias en el servicio de mantenimiento de equipos, falta de uso de los elementos de protección personal que entre otros generan insatisfacción laboral.
- La satisfacción laboral basado en el factor característica de las tareas del puesto el 43% nos dice que es bueno. (se puede ver el gráfico 10 de consolidado de características de las tareas) Esto significa que según la escala de Likert se encuentra en el nivel 3. El resultado de la dimensión características de las tareas del puesto se ha analizado en el marco de los fundamentos teóricos propuesto por

Robbins & Judge. (2017) quienes en su obra de Comportamiento Organizacional sostienen que describir la forma como el modelo de las características de las tareas del puesto incrementa la motivación al cambiar el ambiente laboral. En esta perspectiva la investigación ha modelado, levantado y procesado los datos encontrando un nivel de satisfacción promedio que es necesario mejorar.

- La satisfacción laboral basado en el factor reconocimiento personal de los colaboradores del archivo Lince SUNARP 2019. El 26% nos dice que es regular y el 37% nos dice que es buena. (Se puede ver el gráfico 14 de consolidado de reconocimiento personal). La satisfacción laboral basado en el factor reconocimiento personal de los colaboradores del archivo Lince Sunarp 2019, en general alcanza un nivel de satisfacción promedio significando que se deben tomar acciones que permitan superar la percepción tanto en lo referente a las necesidades de estima, social y autorrealización.
- La satisfacción laboral basado en el factor prestaciones sociales de los colaboradores del archivo Lince SUNARP 2019. El 34% no dice que es regular y el 32% nos dice que es buena. (Se puede ver el gráfico 17 de consolidado de prestaciones sociales). Esto Significa que según la escala de Likert se encuentra en el nivel 2 y 3. El grado de satisfacción laboral percibido respecto al factor prestaciones sociales de los colaboradores del archivo SUNARP Lince 2019 alcanza un nivel de insatisfacción categorizado como media baja significando que deben tomarse acciones para superarlo.

## RECOMENDACIONES

En el marco de los hallazgos de la investigación se infiere que hay deficiencias, carencias y limitaciones de gestión para elevar el grado de satisfacción laboral en todos los niveles lo cual se ve reflejado en el performance del colaborador lo que considerando además la magnitud de la institución.

- La SUNARP sede lince debería recurrir a los servicios de expertos quienes tengan que realizar un estudio a mayor profundidad, también implementar programas motivacionales, liderazgo, comunicación que contribuyan a elevar la performance de los colaboradores de la organización en su conjunto.
- Se debe implementar programas de gestión en base a cumplimiento. En el caso de las maquinarias, servicios de acondicionamiento, mantenimiento de expedientes antiguos para minimizar los impactos que estas condiciones de trabajo generan en el bienestar del colaborador y también capacitar sobre el uso de elementos de protección personal EPP para que tengan más cultura y sentir que la institución se preocupa por el personal.
- En el marco de la conclusión respectiva se interpreta que los colaboradores están laborando en la empresa sin una motivación en el puesto y debe la organización preocuparse en el adecuado feedback de las tareas para minimizar quejas de usuarios, como también tener bien definidas sus funciones de MOF de la organización porque muchos colaboradores no saben muy bien sus funciones.
- Se recomienda en base a reconocimiento personal se brinde reconocimiento de parte de jefes a los buenos empleados. Reconocimiento empleado del mes, incentivo a los resultados y enviar una propuesta al departamento de recursos humanos sobre los empleados más sobresalientes en el caso de los practicantes y incentivarlos con un premio que puede ser una mención honrosa al final de su convenio de prácticas sobre buen desempeño y así demostrar competitividad y se diferencie y sea un incentivo.

- La dimensión prestaciones sociales se recomienda capacitarlos a través de charlas para que asuman un mayor compromiso con la organización complementando con un programa de inducción para el personal nuevo de la SUNARP sede lince, y también un estímulo para aspirar a mejores niveles de posicionamiento en la empresa.

## BIBLIOGRAFIA

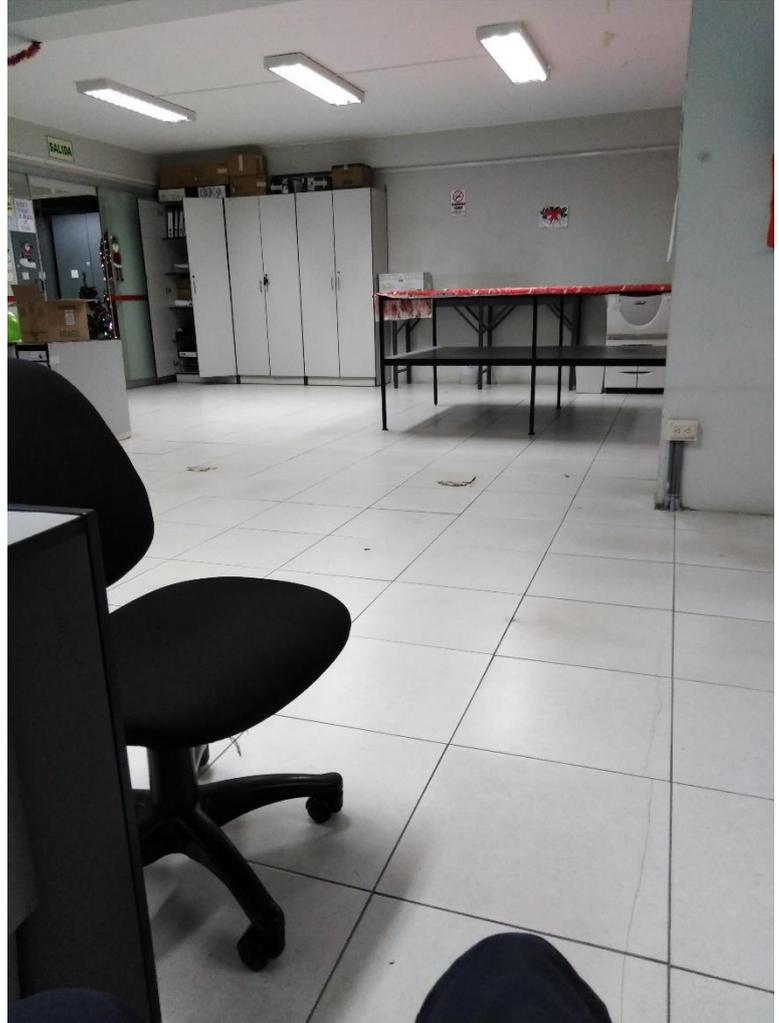
- Alles, M. A. (2007). *Comportamiento organizacional*. Buenos Aires: Granica.
- Arbaiza Fermini, L. (2017). *Liderazgo y comportamiento organizacional*. Lima: esan ediciones.
- Calderón Cobón, E. A. (2016). "Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango. *Tesis de grado*. Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala.
- Canchanya Poma, E. G. (2017). Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias corporativas de servicios SAC de Ransa San Agustín-Callao 2017. *Trabajo de suficiencia profesional*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima.
- Carvajal Muñoz, M., & Jimenez Martinez, E. (2016). "Estudio de la satisfacción laboral en los empleados del San Lázaro art lifestyle hotel en Cartagena". *Tesis de grado*. Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones segunda edición*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. 10ma edición*. México: McGraw-Hill.
- Chico Librán, E. (2015). *Manual de psicología de la personalidad*. San Vicente Alicante, España: Club Universitario.
- Cocha Miranda, A. R. (2015). "La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato". *Trabajo de titulación*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Corina Flores, H., León Díaz, M., Pascual Rodríguez, S., & Páramo, D. (2015). Evaluación Cuantitativa de la Satisfacción Laboral en Personal Directivo y Operativo de Empresas de Calzado y Cuero Usuarios del IMSS, como Modelo de Atención. *Scielo*, 202-206.
- De la Rocha Rubi, M., & Sanchez Laso, P. (2013). *Guía: Prevención de Riesgo laborales y la Ley de Jurisdicción Social UGT*. España: Blanca Impresores S.L.
- Fuentes Navarro, S. M. (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 grado*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Gestión, R. (8 de 11 de 2017). *Gestión*. Obtenido de ¿Hay una burbuja de la felicidad laboral?: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/hay-burbuja-felicidad-laboral-149934>
- Haz Vidal, J., & Isidro Fierro, U. (2017). Liderazgo y Satisfacción Laboral: Un Análisis de Estudios Previos. *PODIUM*, 29-36. Recuperado el 23 de 05 de 2019
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2005). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Thomson.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2018). *istas*. Obtenido de Condiciones de trabajo y salud: <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill.
- Lacayo Fuentes, J. P. (2017). "Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala". *Tesis de grado*. Universidad Rafael Landívar, De la Asunción, Guatemala.
- Madrigal Torres, B. E. (2009). *Habilidades directivas*. Mexico: MacGraw-Hill.
- Méndez Alvarez, C. E. (1988). *Metodología: Guía para elaborar diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas*. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.
- Muther, R. (1981). *Distribución en planta*. Barcelona: Hispano Europea.
- Ñaupas Paitan, H. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima : CEPREDIM.
- P. Robbins, S., & A. Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional 17va edición*. Mexico: Pearson.
- Pablos Gonzalez, M. (2016). Satisfacción laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos Badajoz y Cáceres. *Tesis doctoral*. Universidad de Extremadura, Badajoz y Cáceres, España.

- Palma, S. (2005). *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. Lima, Peru.
- Palma, S. (2006). *Escala SL - SPC*. Lima, Peru: Cartolan.
- Pujol-Cols, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 4-15.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración 12va edición*. México: Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional 17va edición*. Mexico: Pearson.
- Rodriguez Enriquez, C. L. (2017). Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo-2016. *Tesis para optar el título de Licenciado en Administración*. Universidad Católica Santiago de Mogrovejo, Chiclayo.
- Sanchez Trujillo, M. G., & Garcia Vargas, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su Estudio. *Scientia Et Technica*. Recuperado el 05 de 05 de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Yeren Gomez, Y. K. (2017). "Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss SA Lima-2016. (*Para obtener el título de licenciada en administración*). Universidad Autonoma del peru, Lima.
- Aparicio. Pérez. Trinidad (2019). Artículo: Puleva – La insatisfacción laboral-. Recuperado el 18/03/19 de <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>
- Zamora. Patricia (2012). Artículo: gestión del Talento Humano – Qué se entiende como beneficio Social-. Recuperado el 20/02/19 de <http://gtalentohumanoyoli.blogspot.com/2012/09/que-se-entiende-como-beneficio-social.html>

## ANEXO 1

Lugar de trabajo



## ANEXO 2

### Trabajadores de la Sunarp



## ANEXO 3

### UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR



#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

**Presentación.** Estimado colaborador(a) estamos realizando una investigación cuyo objetivo es: Describir el grado de satisfacción laboral de los colaboradores del archivo Lince SUNARP 2019

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Género:** M ( ) F ( ) **Grado de Instrucción:** \_\_\_\_\_

**Situación Laboral:** Estable ( ) Contratado ( ) \_\_\_\_\_

A continuación, se presentará una serie de opiniones vinculadas al trabajo y su actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa aquella alternativa que considera mejor su punto de vista. No hay opinión buena ni mala. Recuerde que sus respuestas son confidenciales, así que conteste con plena libertad.

**Escala** (1) Malo; (2) Regular; (3) Bueno; (4) Muy bueno; (5) Excelente.

DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	N°	Descripción	1	2	3	4	5	
					Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
1.1 CONDICIONES DE TRABAJO	1.1.1 Medio ambiente	1.1.1.1 Infraestructura (Local de Operaciones y Servicios)	1.1.1.1.1	Disposición física en planta						
			1.1.1.1.2	Flujo de recorrido						
			1.1.1.1.3	Estado del sistema de refrigeración						
		1.1.1.2 Materiales	1.1.1.2.1	Disponibilidad de insumos de materiales						
			1.1.1.2.2	Disponibilidad de maquinaria y equipos adecuados						
		1.1.1.3 Seguridad	1.1.1.3.1	Exposición a radiaciones						
			1.1.1.3.2	El estado de conservación de tomos antiguos.						
			1.1.1.3.3	Uso de elementos de protección personal						
		1.1.2 La tarea	1.1.2.1 La carga física	1.1.2.1.1	Grado de esfuerzo físico desplegado.					
	1.1.2.1.2			Disponibilidad de soporte tecnológico (herramientas, equipos)						
	1.1.2.2 La carga psíquica y mental		1.1.2.2.1	Adecuada distribución de tareas						
			1.1.2.2.2	Formación acorde al puesto de trabajo.						
			1.1.2.2.3	Percepción de cansancio en las tareas						

				1	2	3	4	5
				Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	1.1.3 Organización del trabajo	1.1.3.1 Horario de trabajo	1.1.3.1.1	Distribución del tiempo por tareas.				
		1.1.3.2 Presión temporal	1.1.3.2.1	Trabajo bajo presión.				
			1.1.3.2.2	Exposición a estrés laboral.				
		1.1.3.3 Mejora contenido de trabajo	1.1.3.3.1	Monotonía en el trabajo.				
1.2 CARACTERÍSTICAS DE LAS TAREAS	1.2.1 Variedad de habilidades	1.2.1.1 Formación	1.2.1.1.1	Grado de conocimiento.				
			1.2.1.1.2	Grado de experiencia laboral requerida.				
		1.2.1.2 Habilidades	1.2.1.2.1	Trabajo en equipo.				
			1.2.1.2.2	Relaciones interpersonales.				
			1.2.1.2.3	Adaptabilidad.				
			1.2.1.2.4	Actitud				
	1.2.2 Identidad de la tarea	1.2.2.1 Sentido de pertenencia	1.2.2.1.1	Identificación con la tarea.				
	1.2.3 Importancia de la tarea	1.2.3.1 Percepción.	1.2.3.1.1	La tarea que realiza es importante para el usuario.				
	1.2.4 Autonomía	1.2.4.1 Libertad	1.2.4.1.1	Grado de supervisión.				
			1.2.4.1.2	Libertad metodológica en el desarrollo de las tareas.				
	1.2.5 Retroalimentación	1.2.5.1 Evaluación	1.2.5.1.1	Se evalúa el proceso de servicio brindado.				
			1.2.5.1.2	Adecuado feedback de las tareas por los jefes y encargados.				
			1.2.5.1.3	Se verifica los acontecimientos reales para mejorar.				
1.3 RECONOCIMIENTO PERSONAL	1.3.1 Necesidad social	1.3.1.1 Relaciones laborales	1.3.1.1.1	Con la institución.				
			1.3.1.1.2	Con el jefe.				
			1.3.1.1.3	Con los compañeros.				
		1.3.1.2 Pertenencia	1.3.1.2.1	Lealtad institucional.				
						1	2	3

				Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
		1.3.Aceptación	1.3.1.2.2	Oportunidad línea de carrera					
			1.3.1.3.1	Se siente parte de la organización					
			1.3.1.3.2	El respeto y la disciplina en el trabajo caracterizan su comportamiento					
	1.3.2 Necesidad de estima	1.3.2.1 Reconocimiento	1.3.2.1.1	Apoyo del jefe.					
			1.3.2.1.2	El jefe valora el esfuerzo en el trabajo.					
			1.3.2.1.3	Importancia de la capacitación institucional					
	1.3.2.2 Respeto	1.3.2.2.1	Trato justo						
		1.3.3.1 Metas	1.3.3.1.1	Me complace los resultados de mi trabajo.					
			1.3.3.1.2	El trabajo me permite alcanzar mis objetivos personales					
		1.3.3.2 Logros	1.3.3.2.1	El desarrollo del personal es una base fundamental en los valores de la institución.					
	1.3.3.2.2		Sientes que estas logrando crecer personal y profesionalmente.						
	1.4 PRESTACIONES SOCIALES	1.4.1 En el cargo	1.4.1.1 Beneficios legales	1.4.1.1.1	Escala salarial				
				1.4.1.1.2	Beneficios sociales (aguinaldo, cts,seguro, etc.)				
1.4.1.2 Beneficios voluntarios			1.4.1.2.1	La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional					
			1.4.1.2.2	La empresa brinda bonos e incentivos por producción o servicio de atención al cliente.					
			1.4.1.2.3	Calidad del servicio de inducción al personal nuevo.					
			1.4.1.2.4	Servicio de comedor					
1.4.2 Fuera de la empresa		1.4.2.1 Recreación	1.4.2.1.1	Incentivo al deporte					
		1.4.2.2 Asistencia médica	1.4.2.2.1	Calidad de servicio médico a los colaboradores.					

# ANEXO 4

## Organigrama

