



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS DE  
LA SALUD  
Escuela Profesional de  
Psicología

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES  
ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN  
EDUCATIVA LOCAL - SIHUAS, 2017**

**Tesis para optar por el título de Licenciada en Psicología que presenta**

**la Bachiller:**

**MILAGROS JOHANA CORCINO DELGADILLO**

**Asesor:**

**MG MARTÍN CASTRO SANTISTEBAN**

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2017**

**Palabras clave**

**Tema** Satisfacción laboral

**Especialidad** Psicología

**Keywords**

**Theme** Work Satisfacción

**Specialty** Psychology

## DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a Dios que durante todo este tiempo me ha guiado con su Santo Espíritu llenándome de sabiduría en el nombre de Jesus, a mis padres Margoth y Dario, mis hermanas Carol y Cielo que con su ejemplo y cariño me apoyaron en todo momento y fueron ellos mi impulso para culminar con éxito esta etapa de mi vida.

Milagros Johana

## **AGRADECIMIENTO**

A la Unidad de Gestión Educativa Local- Sihuas, quienes me abrieron las puertas de su entidad para poder realizar mi investigación, así como brindándome un buen trato hacia mi persona.

Al Lic. Emilio Cueva Solís, quién me orientó y direccionó en el desarrollo de mi investigación y brindándome su amistad, y al Mg. Martín Castro Santisteban, quien me asesoró en el desarrollo de la presente investigación.

La autora

### **DERECHO DE AUTORÍA**

Quien escribe, Milagros Johana Corcino Delgadillo, con documento de identidad N° 71879038, autora del trabajo de investigación titulado “Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa- Sihuas 2017”, declaro que cedo a título gratuito, y en forma pura y simple, ilimitada e irrevocable a la Universidad San Pedro-Chimbote, los derechos de autor de contenido patrimonial que me corresponden sobre el presente trabajo. Conforme a lo anterior, esta cesión otorga a la USP la facultad de comunicar la obra, divulgarla, publicarla y reproducirla en soportes analógicos o digitales en la oportunidad que esta así lo estime conveniente. La USP deberá indicar que la autoría o creación del trabajo corresponde a mi persona y hará referencia al tutor y las personas que hayan colaborado en la realización del presente trabajo de investigación.

En la ciudad de Chimbote, a los 20 días del mes de mayo del 2017.

---

Corcino Delgadillo, Milagros Johana

## **PRESENTACIÓN**

La presente investigación “Satisfacción Laboral”, es importante ya que servirá para contrastar algunas teorías que se sustentan en el presente estudio en base a la comprobación empírica, por lo que los resultados se utilizarán de base y apoyo para futuras investigaciones del área organizacional y así mismo serán útiles a los directivos para que puedan tomar decisiones respecto a la satisfacción laboral de sus trabajadores y aportar nuevos conocimientos científicos.

Por otro lado la estructura del informe está dividida en las siguientes partes:

En el primer capítulo se explica la introducción, en donde encontramos sus antecedentes y fundamentación científica, la justificación, el problema, marco teórico- conceptual y los objetivos.

En el segundo capítulo se explica el material y métodos en la cual encontraremos el tipo y diseño de investigación, población y muestra, método, técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos de recolección de datos y protección de los derechos humanos de los sujetos que participaron en el estudio.

En el tercer capítulo se plasma los resultados, análisis y discusión, y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	iv
DERECHO DE AUTORÍA.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRAC.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Antecedentes y fundamentación científica.....	11
1.2 Justificación de la investigación.....	14
1.3 Problema.....	14
1.4 Marco teórico- conceptual.....	16
1.4.1 Marco Teórico.....	16
1.4.2 Marco Conceptual.....	22
1.5 OBJETIVOS.....	27
II. Material y Métodos.....	28
2.1 Tipo y Diseño de investigación.....	28
2.2 Población y Muestra.....	28
2.3 Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
2.4 Procedimiento de recolección de datos.....	31
2.5 Protección de los derechos humanos de los sujetos en estudio.....	31
III. RESULTADOS.....	33
3.1 Análisis.....	33
3.2 Discusión.....	45
IV. Conclusiones y recomendaciones.....	48
4.1. Conclusiones.....	48
4.2. Recomendaciones.....	51
Referencias Bibliográficas.....	52

**ÍNDICE DE TABLA**

Tabla 1: <i>Matriz de operacionalización de variable</i> .....	25
Tabla 2: <i>Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores</i> .....	33
Tabla 3: <i>Satisfacción laboral en Condiciones físicas y materiales</i> .....	34
Tabla 4: <i>Satisfacción laboral en Beneficios Laborales y/o Remuneraciones</i> .....	35
Tabla 5: <i>Satisfacción laboral en Políticas Administrativas</i> .....	36
Tabla 6: <i>Satisfacción laboral en Relaciones Sociales</i> .....	37
Tabla 7: <i>Satisfacción laboral en Desarrollo Personal</i> .....	38
Tabla 8: <i>Satisfacción laboral en Desempeño Social</i> .....	39
Tabla 9: <i>Satisfacción laboral en Relación con la Autoridad</i> . .....	40
Tabla 10: <i>Satisfacción laboral según sexo de los trabajadores</i> .....	41
Tabla 11: <i>Satisfacción laboral según edad de los trabajadores</i> .....	42
Tabla 12: <i>Satisfacción laboral según tiempo laboral de los trabajadores</i> .....	43
Tabla 13: <i>Satisfacción laboral según la condición laboral de los trabajadores</i> .....	44

## **Resumen**

El presente informe titulado “Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local- Sihuas” es de tipo básico-descriptivo, se trabajó con una población de 55 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local- Sihuas. Se utilizó una muestra no probabilística, y para obtener los datos se aplicó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma (1999). El problema a estudiar es el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local- Sihuas. La cual favorecerá al incremento de conocimientos y proponer alternativas de solución en base a los resultados que se obtenga.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Trabajadores, administrativos, Unidad de Gestión Educativa

### **Abstract**

The present report entitled "Work satisfaction in the workers of the Local Educational Management Unit - Sihuas" is a basic-descriptive type, we will work with a population of 55 workers of the Local Educational Management Unit - Sihuas. A non-probabilistic sample will be used, and the SL-SPC job satisfaction scale of Sonia Palma (1999) will be used to obtain the data. The problem to investigate is the level of job satisfaction that the workers of the Local Educational Management Unit - Sihuas have. This will increase knowledge and propose alternative solutions based on the results obtained.

**Keywords:** Labor Satisfaction, Workers, administrative, Educational Management Unit.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Antecedentes y fundamentación científica**

Cifuentes (2012), Bogotá, realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de Salud de cuarto nivel de atención”; Bogotá, tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. La población fue de 105 profesionales de enfermería. Se utilizó el cuestionario Font-Roja. Se obtuvo los siguientes resultados: los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. La insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal, la competencia profesional y la monotonía laboral. Con la presión del trabajo y la satisfacción por el trabajo también se obtuvieron puntajes bajos, en relación al género se obtuvo las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres, en relación a la edad se evidencio que los enfermeros (as) mayor o igual a los 37 años, se mostraron más insatisfechos en respecto a su trabajo, la competencia profesional y la relación interpersonal con sus jefes.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), Lima-Perú, desarrollaron un estudio titulado “Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, el estudio fue no experimental transaccional descriptivo y correlacional. La población del estudio estuvo conformada por trabajadores dependientes de la municipalidad A de la Provincia Constitucional del Callao, y de las municipalidades B y C de Lima Metropolitana, el total de los trabajadores de la población 3,179 y estuvieron distribuidas en las tres municipalidades. La muestra fue no

probabilística, para la recopilación de la información se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala SL-SPC” (1999). En base a las dimensiones evaluadas, en significación de tareas y beneficios económicos los trabajadores se encuentra en un nivel promedio a satisfactorio y en cuanto a las variables reconocimiento personal y/o social a en sus resultados generales presenta un nivel insatisfactorio con mayor frecuencia que otros factores .Los resultados obtenidos fueron que los niveles de satisfacción laboral reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio.

Teniendo en cuenta el antecedente se considera de importancia la variable Satisfacción Laboral ya que esta concuerda con la variable del presente estudio, y así se puede resaltar los resultados obtenidos de dicho estudio que expresa la insatisfacción de los trabajadores.

León (2011), Lima, realizó un estudio “Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas-Región Callao”, teniendo como objetivo identificar los niveles de satisfacción laboral en una muestra de docentes de Instituciones Educativas Inclusivas de la Región Callao, y dividir los resultados según institución, edad y tiempo de servicio. Se tomó como muestra a 76 docentes y se utilizó la escala de satisfacción laboral diseñada por Sonia Palma (1999), los resultados en cuanto a la dimensión condiciones físicas y/o materiales están en un nivel de parcial satisfacción. Los beneficios remunerativos que perciben los docentes son de regular satisfacción y con tendencia a la insatisfacción parcial por su labor. En las relaciones sociales como de regular satisfacción y tendencia a parcial insatisfacción. En desarrollo personal están en un nivel de alta satisfacción. En desempeño de tareas es de regular satisfacción con tendencia de alta satisfacción. En cuanto a la relación con la autoridad es de regular a parcial satisfacción. Según edad es de evidente tendencia de regular a

parcial satisfacción en los mayores de 40 años, y tendencia de parcial insatisfacción en los aspectos de beneficios laborales, relaciones sociales y políticas administrativas.

Teniendo en cuenta el antecedente se considera importante resaltar la variable de Satisfacción Laboral ya que tiene relación con la variable del presente estudio y las dimensiones de estudio, en base a los resultados obtenidos se puede afirmar que teniendo una satisfacción laboral favorable se puede desarrollar un adecuado bienestar social.

Alva y Domínguez (2013), Chimbote, desarrollaron una investigación titulada, “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote 2013”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, estudiado en 332 trabajadores. Utilizaron la Escala de Clima Laboral y la Escala de Satisfacción Laboral elaborado por la autora Sonia Palma Carrillo. Con respecto a la variable de estudio se pudo determinar que el mayor porcentaje de los miembros de la organización se caracterizan por tener un nivel parcial y regular de satisfacción laboral, lo que significa que el personal se encuentra satisfecho con el puesto de trabajo, percibe satisfacción en cuanto a su remuneración recibida y en cuanto a sus condiciones físicas. Así mismo se determinó la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se encontró que existe una relación significativa, lo que indicaría que en la medida en que los trabajadores perciban que su ambiente laboral es favorable, que les permita satisfacer sus expectativas laborales, aquello ayudará a que sus tareas sean regularmente satisfactorias.

Se puede evidenciar la variable de investigación “Satisfacción Laboral” es un factor importante para el desarrollar en el trabajador un sentido de compromiso y pertenencia a la empresa.

## **1.2 Justificación de la investigación**

La satisfacción laboral, siendo entendida como la actitud hacia el trabajo, es un campo de interés cada vez más creciente por quienes están vinculados a la actitud de gestión del potencial humano, ya que resulta un buen indicador del funcionamiento organizacional y mejorar calidad de vida en las organizaciones conjuntamente con el rendimiento laboral y la cultura organizacional, expresan el grado de efectividad alcanzado por la institución y su diagnóstico permite tomar decisiones con respecto a las políticas y planes institucionales ,dichos aspectos puede ser evidenciados a través del presente estudio.

Teniendo en cuenta los antecedentes citados, se considera que el presente estudio es importante ya que nos permitirá conocer cuáles son los niveles de Satisfacción laboral o insatisfacción que tienen los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local- Sihuas, y así poder incrementar el conocimiento de nuestro estudio en base a un lineamiento actual dentro del área de la psicología, ya que la información en esta área es escasa.

Todas estas investigaciones se relacionan con los resultados obtenidos en el presente estudio, por lo cual se hace contraste con las teorías de la satisfacción laboral que se sustenta en base a la comprobación empírica, así mismo los resultados servirán de base y apoyo para futuras investigaciones del área organizacional y también serán útiles a los directivos para que puedan tomar decisiones respecto a la satisfacción laboral de sus trabajadores.

## **1.3 Problema**

La satisfacción laboral, es una actitud que se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su

ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento (Newstron, 2011). En este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos (Rodríguez, Zarco, & Gonzales, 2009).

La satisfacción laboral de los trabajadores está caracterizada como un fenómeno psicosocial, ya que está estrechamente ligado a un conjunto de actitudes que tienen una gran importancia decisiva en el comportamiento y los resultados de los individuos. En este sentido la satisfacción laboral son actitudes es de gran importancia en la actualidad ya que son influyentes en el desenvolvimiento del trabajador para lograr los objetivos de la empresa de una manera satisfactoria.

Actualmente la satisfacción laboral en los países económicamente desarrollados como Brasil 65%, España 58%, tienen un nivel de satisfacción laboral adecuada, según el ISR (2001), al mismo en el Perú se realizó un sondeo, aplicando una encuesta a 2,050 personas, donde identificaron que el 76% de los peruanos no se sienten satisfechos laboralmente, según [trabajando.com](http://trabajando.com) (2016). Con respecto a la Unidad de Gestión Educativa Local- Sihuas, según los directivos de la institución, el director Iparraguirre refiere que su satisfacción de los trabajadores influyen diferentes factores de las cuales una es por la falta de organización en sus deberes laborales, en cuanto a su salario, la falta de liderazgo por los compañeros y el bajo compromiso con la institución, así mismo existen diferencias por los logros y reconocimientos de algunos trabajadores

Tomando en consideración lo descrito se hizo referencia el caso específico de la Unidad de Gestión Educativa Local, siendo importante conocer si los trabajadores se encuentran satisfechos, es por esta razón se formuló la siguiente interrogante:

*¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral que tienen los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Local- Sihuas- 2017?*

## **1.4 Marco teórico- conceptual**

### **1.4.1 Marco Teórico**

#### **1.4.1.1 Satisfacción laboral**

##### **1.4.1.2.1 Definiciones**

Desde un enfoque psicológico, la satisfacción laboral está directamente relacionado a la salud laboral, en la cual la Organización Mundial de la salud (1990) promociona el bienestar del trabajador en todos los niveles ocupacionales; y es la base para aspirar a un trabajo decente, concepto que desde la Organización Internacional del trabajo (OIT, 1999) favorece el trabajo con dignidad, protección y seguridad social. Todos estos aspectos son permanentes con el desarrollo de actitudes y comportamientos sanos del ser humano.

Así mismo Herzberg (1959), sugiere que la real satisfacción del hombre hacia su trabajo proviene del enriquecimiento del puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desempeñar una mayor responsabilidad y experiencia a su vez un crecimiento mental y psicológico.

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1968). 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.

Por lo tanto existen teorías que respaldan a esta investigación donde a continuación serán citadas.

La satisfacción laboral, es la actitud hacia el trabajo, se relaciona con el nivel de agrado y desagrado del empleado con respecto a su actividad laboral. Puesto que es un constructo que ha sido explicado por diferentes teorías, desde las motivacionales hasta las interaccionistas, la presente investigación adopta el planteamiento propuesta por Herzberg (1968).

La teoría bifactorial planteado por Herzberg, (1968) quien postula que la satisfacción es consecuencia de un óptimo estado motivacional; haciendo referencia que la satisfacción de las personas depende de dos factores:

***Factores Motivadores.***- Se relaciona como elementos fundamentales para generar fuertes niveles motivacionales y por ende generar un buen desempeño. Son los que proveen satisfacción real, y están originadas de las condiciones intrínsecas de la labor mismas, tales como el reconocimiento, el logro o el crecimiento persona, por ejemplo, el trabajo desafiante, la responsabilidad.

***Factores Higiénicos.***- Son las características del contexto en el trabajo como las condiciones Si bien su presencia no produce satisfacción real, su ausencia sí causa insatisfacción. Dichos factores son extrínsecos a la labor en sí misma, e incluye aspectos como las políticas de la compañía, las prácticas de supervisión, el salario o los incentivos y la seguridad laboral, forman parte de estos aspectos preventivos.

En consecuencia, los factores higiénicos sirven para asegurar que un empleado no muestre insatisfacción, en cambio, los factores de motivación son útiles para estimular niveles elevados de rendimiento.

***Teoría de la Discrepancia y Planteamiento Dinámico***

La teoría de la discrepancia planteada por Locke (1984), sostiene que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales que se consideren importantes y que se reconocen a través del propio trabajo; estos valores tienen que ser congruentes con las necesidades; es decir la satisfacción se deriva de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus necesidades y jerarquía de valores con la percepción que le ofrece el trabajo en sus distintos aspectos de lo que implica la consecución de los mismos.

La satisfacción está en función a la discrepancia entre lo que la persona piensa que debería recibir y lo que recibe realmente en relación a las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. Lawler (1973)

Este planteamiento reconoce no sólo las influencias personales sino también las del contexto como relevantes en la satisfacción.

Así pues, Palma (2005) en cuanto al planteamiento dinámico, cita a Bruggemann, Croskuth y Ulich (1975), quienes plantearon que el grado de satisfacción es producto de las percepciones individuales así como las influencias del medio y las construcciones significativas que se elaboran en dicha interacción.

Estas afirmaciones sugieren que la satisfacción es producto de una relación de interacción con el medio ambiente mediado por las significaciones personales, las mismas que dan lugar a manifestaciones dimensionadas de la actitud hacia el trabajo.

#### **1.4.1.2.2 Referencias históricas sobre satisfacción laboral**

Para el desarrollo de la presente investigación se ha revisado diversas investigaciones acerca de la satisfacción laboral realizados en el país, y en el mundo. En todos ellos se ha analizado la variable de satisfacción laboral.

Es posible que con el aporte de Elton Mayo (1920) en la West Electric Company en Hawthorne, quien al interesarse por el descanso y la luz para optimizar la productividad, se inicia una línea de investigación en este campo; él se percató que los aspectos se relacionaban con fuertes sentimientos, identificando así una asociación entre productividad, actitudes y relaciones interpersonales.

En 1935, Hoppock, realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

#### **1.4.1.2.3 Enfoques teóricos**

La psicología positiva surgió a finales de la década de los noventa gracias a los trabajos del psicólogo Martin Seligman, fundador de esta disciplina. Desde entonces, son muchos los estudios que se han llevado a cabo en diversas áreas de conocimiento relacionadas con la psicología positiva, como la esperanza, la felicidad, las fortalezas del carácter, los valores, las relaciones positivas, la resiliencia, etc.

La importancia de la psicología positiva radica en que es un campo dedicado al mejoramiento de la calidad de vida.

El nombre de Psicología Positiva hace énfasis en actitudes y emociones positivas, en potenciar fortalezas y fomentar comportamientos que garanticen una buena calidad de vida.

La definición de este término de Psicología Positiva quedará mucho más amplia al ir hablando de sus temáticas y de sus técnicas, que como puede apreciarse, apuntan a una

psicología de la prevención y de promoción de comportamientos, emociones y pensamientos positivos.

### ***Temas que aborda la Psicología Positiva***

***Calidad de vida:*** El tener una vida de estilo de vida saludable, se incrementa la probabilidad de estar saludablemente favorable en lo físico y psicológico. Las diversas estrategias regulan el comportamiento del ser humano, el tener un autocontrol, es lo principal para desechar comportamientos y actitudes negativas para nuestra salud.

***El perdón:*** Como recurso psicológico: Séligman plantea que, para tener felicidad duradera hay que tener emociones y actitudes positivas dirigidas al pasado, presente y futuro; el perdón es una actitud dirigida al pasado y nos garantiza una paz interior que nos permite estar sanos, tanto física como psicológicamente.

***Resiliencia:*** Hace referencia a la capacidad que tiene un individuo de soportar situaciones difíciles, y aún más, saliendo más fortalecido de ellas. Existen aspectos tales como las redes sociales, autoestima, altruísmo, participación comunitaria, entre muchos otros.

***Emociones positivas:*** Se fomentan emociones positivas, tanto sobre el pasado, presente y futuro. Martín Séligman plantea esto para mejorar la calidad de vida del ser humano. Dentro de las emociones dirigidas al pasado podemos hablar de la gratitud, resignación, serenidad y satisfacción; estas emociones hacen sentirnos felices y bien con respecto a lo que hemos vivido. En cuanto a emociones dirigidas al presente podemos hablar de alegría y amor, las cuales tienen un beneficio muy grande para nuestra salud; esto ha sido comprobado en diferentes investigaciones. Emociones dirigidas al futuro como la confianza, la seguridad, la esperanza y el optimismo nos, permiten ver el futuro de forma positiva.

**Espiritualidad y religión:** Ellis en su libro "Una terapia breve más profunda y duradera", plantea una serie de ventajas que presenta tener un credo y una creencia religiosa, entre las más importantes podemos destacar: 1. los credos religiosos y espirituales incluyen reglas morales que favorecen el bienestar individual y social. 2. Si se cree que Dios ayuda a superar los problemas, es probable que alguien se comporte de una manera menos ansiosa y deprimida que si no contara con esta ayuda. 3. Asistir a ritos religiosos otorga un cierto grado de relajación a la persona, pues se distrae de las dificultades que se tienen.

**Buen humor:** "La risa como terapia" y "La felicidad duradera". En pocas palabras, el buen humor en una persona la hace sentir bien a ella y a los que están a su alrededor. El buen humor es un antídoto ante muchas cosas.

**Inteligencia emocional:** Se define como la capacidad del ser humano para identificar, expresar y manejar sabiamente sus propias emociones y la de los demás, comprende habilidades como: ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas; interpretar los sentimientos más íntimos del otro.

**Optimismo:** Mantener una actitud positiva ante la vida y creer que las cosas pueden salir bien, tomando las medidas favorables para visualizar posibles obstáculos que podamos tener, y así hacer los correctivos necesarios. El optimismo se entiende que en la vida existen situaciones no tan favorables: el optimista la ve como una oportunidad donde se pueden hacer muchas cosas.

**Sabiduría:** La sabiduría es una virtud y que parten de la personalidad que son actitudes que apuntan, principalmente en ayudar al otro (ser más humanos) y a soportar

dificultades para un placer a largo plazo. Conviene privarse de algunos determinados placeres para no sufrir dolores penosos".

**Liderazgo:** Capacidad que tiene un individuo para influir en un grupo. Tener características de líder nos hace sentir más valiosos en la sociedad; esta cualidad la podemos cultivar desde la infancia, sea por modelos o para el desarrollo de conductas de liderazgo.

**Autoestima:** Una alta autoestima es indicio de una vida feliz y de una persona que se siente valiosa; por el contrario, una persona con baja autoestima, tiende a sufrir de depresión; por este motivo la psicología positiva plantea este tema como fundamental en programas de prevención.

**Amor:** Sentir amor es un estado que nos produce placer; claro que debe de ser un amor fuera de manipulaciones, un amor que no conspire contra mi ser auténtico, un amor que no vaya en contra de nuestros principios y ni contra nuestros gustos.

**Motivación:** La motivación viene del interior de nosotros mismos; es intrínseca; es más importante que los premios y los castigos que vienen de afuera. Como es interna, es generadora de optimismo y esperanza, lo cual quiere decir que si se me presentan dificultades, persisto en lo mío, en mis metas, pues estoy motivado.

#### **1.4.2 Marco Conceptual**

**Dimensiones:** Hace referencia a los aspectos o facetas específicas de un concepto que se desea investigar

**Trabajadores:** Toda persona física que presta sus servicios subordinados a otra institución, o persona u empresa, obteniendo una retribución a cambio de su fuerza de trabajo.

**Unidad de Gestión Educativa Local:** Garantizar un servicio educativo de calidad en todos los niveles y modalidades del sistema educativo, promoviendo la formación integral y desarrollo de la identidad, así mismo gestionar recursos financieros, de personal, infraestructura, desarrollo de tecnologías educativas y todo aquello que sirva de soporte a la mejora permanente del servicio educativo.

**Administrativos:** Se define como el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas laboran o trabajan en grupo, alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Es necesario ampliar esta definición básica. Como administración las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control.

**Nivel:** Están asociadas a la idea de nivel son la que define a esta palabra como la medida de una cantidad en relación a una escala específica aquella que habla de nivel como la semejanza o similitud en cualquier línea o especie; y la que lo presenta como el grado o altura que se logra en determinadas cuestiones del ámbito social.

**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 (Palma, 2005).

**Factor I: Condiciones físicas y/o materiales:** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se construye como facilitador de la misma.

**Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

**Factor III: Política Administrativa:** El grado a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relacional laboral y asociada directamente con el trabajador.

**Factor IV: Relaciones Sociales:** Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

**Factor V: Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

**Factor V: Desempeño de Tareas:** La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas en la entidad en la que labora.

**Factor VII: Relación con la Autoridad:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

## VARIABLE Y SU OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 1: *Matriz de operacionalización de variable*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnica instrumento
Satisfacción Laboral	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.	<p>Condiciones Físicas y/o Materiales</p> <p>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</p> <p>Políticas Administrativas</p> <p>Relaciones Sociales</p>	<p>Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se construye como facilitador de la misma.</p> <p>El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.</p> <p>El grado a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.</p> <p>Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de</p>	<p>Alta Satisfacción</p> <p>Parcial Satisfacción</p> <p>Regular</p> <p>Parcial Insatisfacción</p> <p>Alta Insatisfacción</p>	<p>“Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC”</p> <p>Sonia Palma , 1999</p>

		<p>Desarrollo Personal</p> <p>Desempeño de Tareas</p> <p>Relación con la Autoridad</p>	<p>la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.</p> <p>Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.</p> <p>La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la labora.</p> <p>La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.</p> <p>“Palma, (1999)”</p>	
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

## **1.5 OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local – Sihuas -2017.

### **Objetivos específicos:**

- Determinar el nivel de la Satisfacción Laboral en relación a las condiciones físicas y materiales donde laboran los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local.
- Identificar el grado de complacencia en relación a los incentivos económicos de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local.
- Determinar el nivel del cumplimiento de las políticas administrativas que son consideradas en las actividades laborales de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local.
- Determinar el nivel de las relaciones sociales entre los colaboradores de la organización con quien comparte sus actividades laborales de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local.
- Identificar el nivel de valorización de desempeño laboral en la entidad que laboran los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local.
- Identificar el nivel de apreciación valorativa hacia su jefe en relación a sus actividades cotidianas en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local.

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa laboral, según sexo, edad, tiempo de servicio y condición laboral.

## **II. Material y Métodos**

### **2.1 Tipo y Diseño de investigación**

El tipo de investigación es básica de nivel descriptiva, ya que su propósito general fue descubrir conocimientos acerca de la naturaleza y los principios y las leyes que rigen los fenómenos, Salas (2000). El diseño es no experimental, ya que no se genera ninguna situación, sólo se observan situaciones ya existentes, y no son provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza, y aunque también es transversal ya que se recolectaron datos de un solo momento en un tiempo único, (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

### **2.2 Población y Muestra**

Se trabajó con una muestra censal, ya que se desarrolló con el 100 % de los trabajadores al considerar un número manejable de sujetos, el cual estuvo conformado por 55 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local- Sihuas. En este sentido Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

### **Criterios de Inclusión**

- Aquellos que tienen más de tres meses laborando en la organización.
- Que el personal no tenga procesos legales con la entidad.
- Participación de manera voluntaria.

### **Criterios de Exclusión**

- Personas que tienen menos de tres meses laborando en la organización.
- Personal con alguna sanción administrativa.

## **2.3 Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó fue la aplicación de una encuesta para la recopilación de datos. El instrumento para la recopilación de información que se utilizó fue la “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (1999) como parte de sus actividades de profesora investigadora (Lima- Perú), que consta de 36 ítem de acuerdo a los factores: Condiciones físicas y materiales, sus ítems: 1, 13, 21, 28, 32; beneficios laborales y remunerativos, sus ítems: 2, 7, 14, 22; políticas administrativas, sus ítems: 8, 15, 17, 23, 33; relaciones sociales, sus ítems: 3, 9, 16, 24; desarrollo personal, sus ítems: 4, 10, 18, 25, 29, 34; desempeño de tareas, sus ítems: 5, 11, 19, 26, 30, 35; y relación con la autoridad, sus ítems: 6, 12, 20, 27, 31, 35.

Para la presente investigación se hizo una prueba piloto, en la cual su validez es de 0.05 y su confiabilidad es de 0.79.

## **PROCESO DE LA ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)- 1999**

No se ha encontrado estudios sobre validaciones de instrumentos sobre satisfacción laboral en nuestro medio; siendo de acuerdo a la literatura especializada las Escalas, la técnica de mayor uso para la medición de las actitudes. Es por eso que para el presente trabajo se optó por la elaboración de una Escala con el método de Likert.

### **OBJETIVOS**

- Elaborar una Escala de Satisfacción Laboral para empleados dependientes en entidades de Lima Metropolitana.
- Validar y Estandarizar la Escala de Satisfacción Laboral para Lima Metropolitana.

### **CONCLUSIONES**

1. Se justificaron baremos por las variables sexo, remuneración y grupo ocupacional.
2. El nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de Lima Metropolitana corresponde a un nivel de Regular; siendo en general los factores intrínsecos los de mayor satisfacción.
3. Las diferencias por sexo favorecen a la mujer con un mejor nivel de satisfacción Laboral; así también a los trabajadores que atienden directamente

al público siendo la remuneración un elemento directamente asociado al grado de satisfacción.

#### **2.4 Procedimiento de recolección de datos**

- Se presentó una solicitud, dirigida a la organización seleccionada, pidiendo las facilidades para realizar la investigación.
- Posteriormente, se organizaron y se concretaron fechas, horarios y el lugar apto para la aplicación de la prueba.
- Se organizaron materiales (copias, lapiceros. Etc.) de acuerdo a la cantidad de participantes.

#### **El proceso para la aplicación de la prueba**

- Previamente se explicó la importancia de la investigación y se les hizo firmar la carta del consentimiento informado.
- Se depuró la información, clasificó, se interpretaron y organizaron la información obtenida, utilizando números para la codificación.

Una vez que se han clasificaron y analizaron la información de la siguiente manera:

- Elaboración de la matriz de datos.
- Análisis, se ingresa al programa SPSS 21.

#### **2.5 Protección de los derechos humanos de los sujetos en estudio**

- Se hizo por medio de un consentimiento informado.
- La participación fue de forma anónima.

- Se respetó la identidad de los participantes según el código de ética de la investigación en seres humanos.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis

Con respecto a la tabla 2, se evidencia que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL-SIHUAS, se encuentran con un 47,3% de nivel regular, y con un 52,7% de nivel parcial insatisfactorio.

Tabla 2: *Resultado total del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL SIHUAS*

Nivel	F	%
Regular	26	47,3
Parcial insatisfacción	29	52,7
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores

Con respecto a la tabla 3, el 49.1% está en un nivel de parcial insatisfacción, el 38.2% se encuentra en un nivel regular, el 5.5% se encuentra en un nivel de alta satisfacción, el 5.5% se ubica en un nivel de parcial satisfacción y el 1.8% está en un nivel de alta satisfacción.

Tabla 3: *Resultado total de Satisfacción laboral en Condiciones físicas y materiales de los trabajadores de la UGEL Sihuas - 2017*

Nivel	F	%
Alta satisfacción	1	1.8
Parcial satisfacción	3	5.5
Regular	21	38.2
Parcial insatisfacción	27	49.1
Alta insatisfacción	3	5.5
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores.

Con respecto a la tabla 4, el 78,2% se encuentra en un nivel regular, el 12,7% se encuentra en un nivel de parcial satisfacción, el 7,3% se encuentra en un nivel de alta satisfacción y el 1,8% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción.

Tabla 4: *Resultado total de Satisfacción laboral en Beneficios Laborales y/o Remuneraciones de los Trabajadores de la UGEL, Sihuas - 2017*

Nivel	F	%
Alta satisfacción	4	7,3
Parcial satisfacción	7	12,7
Regular	43	78,2
Parcial insatisfacción	1	1,8
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores

Con respecto a la tabla 5, el 67,3% de los trabajadores se encuentran en un nivel de parcial insatisfacción, el 18,2% se encuentra en un nivel regular, el 14,5% se encuentra en un nivel de alta satisfacción.

Tabla 5: Satisfacción *laboral en Políticas Administrativas de los Trabajadores de la UGEL, Sihuas - 2017*

Nivel	F	%
Regular	10	18,2
Parcial insatisfacción	37	67,3
Alta insatisfacción	8	14,5
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores.

Con respecto a la tabla 6, el 74,4% de los trabajadores se encuentran un nivel regular, el 20,0% se encuentra en un nivel de parcial satisfacción, el 3,6% se encuentra en un nivel de alta satisfacción en cuanto a las relaciones sociales.

Tabla 6: Satisfacción *laboral en Relaciones Sociales de los Trabajadores de la UGEL, Sihuas - 2017*

Nivel	F	%
Alta satisfacción	2	3,6
Parcial satisfacción	11	20,0
Regular	42	74,4
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores.

Con respecto a la tabla 7, el 74,5% se encuentra en un nivel regular, el 10,9% se encuentra en un nivel de parcial satisfacción, el 10,9% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, el 3,6% se encuentra en un nivel de alta insatisfacción.

Tabla 7: Satisfacción *laboral en Desarrollo Personal en los Trabajadores de la UGEL, Sihuas - 2017*

Nivel	F	%
Parcial satisfacción	6	10,9
Regular	41	74,5
Parcial insatisfacción	6	10,9
Alta insatisfacción	2	3,6
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores.

Con respecto a la tabla 8, el 89,1% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, el 7,3% se encuentra en un nivel regular, el 3,6% se encuentra en un nivel de alta insatisfacción en relación al desempeño de tareas.

Tabla 8: *Satisfacción laboral en Desempeño de tareas en los Trabajadores de la UGEL, Sihuas- 2017.*

Tabla 8:

*Satisfacción laboral en Desempeño de tareas en los Trabajadores de la UGEL, Sihuas – 2017.*

Nivel	F	%
Regular	4	7,3
Parcial insatisfacción	49	89,1
Alta insatisfacción	2	3,6
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores.

Con respecto a la tabla 9, el 60,0% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, el 34,5% se encuentra en un nivel regular, el 5,5% se encuentra en un nivel de alta insatisfacción.

Tabla 9: *Satisfacción laboral en Relación con la Autoridad de los Trabajadores de la UGEL, Sihuas - 2017.*

Nivel	F	%
Regular	19	34,5
Parcial insatisfacción	33	60,0
Alta insatisfacción	3	5,5
Total	55	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores.

Con respecto a la tabla 10, el 100% del sexo femenino, el 60% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, el 40% se encuentra en un nivel regular. En cuanto al 100% del sexo masculino, el 50% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción y el 50% se encuentra en un nivel regular.

Tabla 10: *Satisfacción laboral según sexo de los Trabajadores de la UGEL, Sihuas - 2017.*

Sexo	Satisfacción laboral					
	Parcial				Total	
	Regular		insatisfacción		f	%
	F	%	F	%		
Femenino	6	40.0	9	60.0	15	100,0
Masculino	20	50.0	20	50.0	40	100,0
Total	26	47.3	29	52.7	55	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores.

En cuanto a la tabla 11, entre las edades de 20- 39 años, del 100% de los trabajadores, el 50% se encuentra en un nivel regular y de parcial insatisfacción, entre las edades de 40-59 años del 100%, el 54,3% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, el 45,7% se encuentra en un nivel regular.

Tabla 11: *Satisfacción laboral según edad de los Trabajadores de la UGEL, Sihuas - 2017.*

Edad	Satisfacción laboral					
	Parcial				Total	
	Regular		insatisfacción		f	%
	f	%	f	%	f	%
20 – 39 años	10	50.0	10	50.0	20	100,0
40 – 59 años	16	45,7	19	54.3	35	100,0
Total	26	47.3	29	52.7	55	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores.

Con respecto a la tabla 12, el tiempo laboral del 100,0%, de 0 – 8 años el 54,5% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, el 45,5% se encuentra en un nivel regular, de 9- 17 años del 100,0% , el 50,00% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, el otro 50,00% se encuentra en un nivel regular, entre 18- 26 años del 100,0% el 66,7% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, el 33,3% se encuentra en un nivel regular, entre los 27- 35 años del 100,0%, el 60.0% se encuentra en un nivel regular, el 40,0% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción.

Tabla 12: *Satisfacción laboral según tiempo laboral de los trabajadores de la UGEL, Sihuas - 2017.*

Tiempo laboral	Satisfacción laboral					
	Parcial				Total	
	Regular		insatisfacción		f	%
	f	%	f	%	f	%
0 - 8 años	15	45,5	18	54,5	33	100,0
9 - 17 años	7	50,0	7	50,0	14	100,0
18 - 26 años	1	33,3	2	66,7	3	100,0
27 - 35 años	3	60,0	2	40,0	5	100,0
Total	26	47,3	29	52,7	55	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores.

Con respecto a la tabla 13, del 100,0% de los trabajadores el 50,0% de los nombrados se encuentran en un nivel regular y el otro 50% en un nivel de parcial insatisfacción. En cuanto al 100,0% de los contratados el 45,7% se encuentra en un nivel regular, el 54,3% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción.

Tabla 13: *Satisfacción laboral según la condición laboral de los Trabajadores de la UGEL, Sihuas.*

Condición laboral	Satisfacción laboral					
	Regular		Parcial insatisfacción		Total	
	f	%	F	%	f	%
Nombrado	10	50.0	10	50.0	20	100,0
Contratado	16	45.7	19	54.3	35	100,0
Total	26	47.3	29	52.7	55	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores.

### **3.2 Discusión**

En la actualidad las organizaciones se interesan por la satisfacción laboral sus empleados en que se sientan satisfechos de ejercer la labor y que se sientan identificados con la organización.

En este sentido Herzberg (1959), sugiere que la real satisfacción del hombre hacia su trabajo proviene del enriquecimiento del puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desempeñar una mayor responsabilidad y experiencia a su vez un crecimiento mental y psicológico.

Por ello la presente investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la UGEL, Sihuas, en base a los resultados obtenidos se pudo identificar el nivel de Satisfacción Laboral es de parcial insatisfacción, ya que su porcentaje es del 52,7%. Por lo que puede decirse que la institución donde laboran no les ofrece factores que ayuden a desarrollar una adecuada Satisfacción Laboral, en este sentido según los autores Alfaro, Leyton, Meza y Saénz (2002), realizaron una investigación en tres municipalidades, utilizando la Escala SL-SPC (1999), en la cual los resultados obtenidos fueron que los niveles de satisfacción laboral se encuentra en un nivel promedio.

En los resultados que se han obtenido en ambas investigaciones se evidencia que los trabajadores ambas organizaciones se encuentran en un nivel de regular insatisfacción. En este sentido el autor Newstron (2011) refiere que la satisfacción laboral, es una actitud que se define como los sentimientos y las creencias que

determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento.

En base a la Satisfacción Laboral en condiciones físicas y materiales de los trabajadores, los resultados obtenidos fueron un 49,1% de parcial insatisfacción y, en cuanto a los Beneficios laborales y/o Remunerativos el 78,2% se encuentra en un nivel regular, en cuanto a las relaciones sociales se encuentran el 74,4% se encuentra en un nivel regular, en cuanto al desempeño de tareas el 89,1% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, en cuanto a la dimensión relación con la autoridad el 60,0% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, y según la edad el de los 20- 39 años el 50% se encuentra en un nivel regular y de los 40- 59 años se encuentran en un nivel de parcial insatisfacción. Teniendo en cuenta estos resultados, se cita la investigación que desarrollo León (2011) desarrolló una investigación titulada “Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas-Región Callao”, en la cual los resultados obtenidos en las condiciones físicas y/o materiales están en un nivel de parcial satisfacción. Los beneficios remunerativos que perciben los docentes son de regular satisfacción y con tendencia a la insatisfacción parcial por su labor. En las relaciones sociales como de regular satisfacción y tendencia a parcial insatisfacción. En desarrollo personal están en un nivel de alta satisfacción. En desempeño de tareas es de regular satisfacción con tendencia de alta satisfacción. En cuanto a la relación con la autoridad es de regular a parcial satisfacción y según la edad desde los 40 años su nivel es de parcial insatisfacción. Al mismo

tiempo los autores Alva y Dominguez (2013) desarrollaron un estudio sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote 2013” se pudo determinar que el mayor porcentaje de los miembros de la organización se caracterizan por tener un nivel parcial y regular de satisfacción laboral, lo que significa que el personal se encuentra satisfecho con el puesto de trabajo, percibe satisfacción en cuanto a su remuneración recibida y en cuanto a sus condiciones físicas. Del mismo modo haciendo referencia a las relaciones sociales el autor Cifuentes (2012) realizó una investigación titulada “Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de Salud de cuarto nivel de atención”; en la cual concluyó que la insatisfacción laboral está determinada por aspectos como la relación interpersonal, la competencia profesional y la monotonía laboral. En este sentido se cita a la autora Palma (2005), la cual refiere que 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.

En este sentido el autor Herzberg (1959), refiere que la real satisfacción del hombre hacia su trabajo proviene del enriquecimiento del puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desempeñar una mayor responsabilidad y experiencia a su vez un crecimiento mental y psicológico

## **IV. Conclusiones y recomendaciones**

### **4.1. Conclusiones**

El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL, el 47,3% se encuentra en un nivel regular y el 52,2% de nivel parcial insatisfacción.

El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en base a las condiciones físicas y materiales, el 49.1% está en un nivel de parcial insatisfacción, el 38.2% se encuentra en un nivel regular, el 5.5% se encuentra en un nivel de alta satisfacción, el 5.5% se ubica en un nivel de parcial satisfacción y el 1.8% está en un nivel de alta satisfacción.

El nivel de satisfacción laboral en beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores, el 78,2% se encuentra en un nivel regular, el 12,7% se encuentra en un nivel de parcial satisfacción, el 7,3% se encuentra en un nivel de alta satisfacción y el 1,8% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción.

El nivel de satisfacción laboral en políticas administrativas de los trabajadores, el 67,3% de los trabajadores se encuentran en un nivel de parcial insatisfacción, el 18,2% se encuentra en un nivel regular, el 14,5% se encuentra en un nivel de alta satisfacción.

El nivel de satisfacción laboral en relaciones sociales de los trabajadores, el 74,4% de los trabajadores se encuentran un nivel regular, el 20,0% se encuentra en un nivel de parcial satisfacción, el 3,6% se encuentra en un nivel de alta satisfacción en cuanto a las relaciones sociales.

El nivel de satisfacción laboral en desarrollo social en los trabajadores, el 74,5% se encuentra en un nivel regular, el 10,9% se encuentra en un nivel de parcial satisfacción, el 10,9% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, el 3,6% se encuentra en un nivel de alta insatisfacción.

El nivel de satisfacción laboral en desempeño de tareas e los trabajadores el 89,1% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, el 7,3% se encuentra en un nivel regular, el 3,6% se encuentra en un nivel de alta insatisfacción en relación al desempeño de tareas.

El nivel de satisfacción laboral en relación con la autoridad de los trabajadores, el 60,0% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, el 34,5% se encuentra en un nivel regular, el 5,5% se encuentra en un nivel de alta insatisfacción.

El nivel de satisfacción laboral según el sexo de los trabajadores, del 100,0%, el 60,0% del sexo femenino se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, el 40% se encuentra en un nivel regular. En cuanto al sexo masculino, del 100,0% el 50% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción y el otro 50% se encuentra en un nivel regular.

El nivel de Satisfacción Laboral según la edad de los trabajadores, entre las edades de 20- 39 años, del 100%, el 50% se encuentra en un nivel regular y de parcial insatisfacción, entre las edades de 40-59 años, el 54,3% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, el 45,7% se encuentra en un nivel regular.

El nivel de satisfacción laboral según el tiempo laboral de los trabajadores, del 100,0%, de 0 – 8 años el 54,5% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción,

el 45,5% se encuentra en un nivel regular, de 9- 17 años del 100,0% , el 50,00% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, el otro 50,00% se encuentra en un nivel regular, entre 18- 26 años del 100,0% el 66,7% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, el 33,3% se encuentra en un nivel regular, entre los 27- 35 años del 100,0%, el 60.0% se encuentra en un nivel regular, el 40,0% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción.

El nivel de satisfacción laboral según la condición laboral de los trabajadores, del 100,0%, el 50,0% de los nombrados se encuentran en un nivel regular y el otro 50,0% en un nivel de parcial insatisfacción. En cuanto al 100,0% de los contratados el 45,7% se encuentra en un nivel regular, el 54,3% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción.

## **4.2. Recomendaciones**

Se sugiere la implementación de capacitaciones permanentes a los trabajadores en los temas de Relaciones Interpersonales, Autoestima, Remuneración Afectiva, Liderazgo, Comunicación Aseriva, Sentimiento de Identificación, Autorrealización; para así poder desarrollar en el personal cambios sociales, familiares y laborales, ya que le permitirá desarrollar lazos de confianza practicando una comunicación saludable.

Realizar actividades recreativas en los tiempos fuera de la oficina al menos una vez al mes donde puedan intercambiar experiencias entre los trabajadores y mejorar los lazos interpersonales.

Evaluar el desempeño de los trabajadores mediante instrumentos válidos y confiables cada seis meses, para identificar de manera oportuna los aportes que están contribuyendo a lograr los objetivos a nivel personal e institucional.

Establecer metas u/o objetivos medibles, para que así el trabajador se sienta motivado al lograr su meta propuesta por mes y sea reconocido por su jefe y compañeros

Utilizar remuneraciones afectivas como el reconocimiento en público, cartas de felicitaciones, bonos, premiar al empleado del mes, y diversas estrategias que fortalecerá a lograr la motivación del trabajador.

## Referencias Bibliográficas

Alva, J., & Domínguez, L. (2013). Chimbote. *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote 2013* (tesis para obtener título de licenciado). Universidad San Pedro de Chimbote, Chimbote, Perú

Alfaro, R. Leyton, S., Meza, A. Sáenz, I. (2012). Perú-Surco. Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades (tesis para obtener el grado de magister en administración estratégicas de empresa). Pontifica Universidad Católica del Perú. Lima

Cifuentes, J. (2012). Colombia. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de Salud de cuarto nivel de atención (tesis para optar el título de Magister en Enfermería). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.

Davis, S. y Palladino, J. (2008). Psicología 5ª. edición. México: Prentice Hall.

Dawis y Lofquist, 1992, citado en la tesis de Alfaro, R. Leyton, S., Meza, A. Sáenz, I. (2012). Perú-Surco. Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)

Hernández, S., Fernández C. &, Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. 6ta edición, México, Mc Graw Hill Education

Herzberg, F. (1968). ¿Cómo motiva usted a sus empleados? Harvard Business Review, pp.46, 53-62.

Juárez, 2010, citado en la tesis de, Sotomayor, F (2013), relaciones del clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede Central del gobierno regional Moquegua, Perú

[http://www.academia.edu/12094465/1.5\\_HIP%C3%93TESIS.\\_8\\_1.5.1\\_Hip%C3%B3tesis\\_General\\_8](http://www.academia.edu/12094465/1.5_HIP%C3%93TESIS._8_1.5.1_Hip%C3%B3tesis_General_8)

León, T., (2011). Lima- Perú. Satisfacción Laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas- Región Callao. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/wpcontent/uploads/2014/07/2011\\_Le%C3%B3n\\_Satisfacci%C3%B3n-laboral-en-docentes-de-primaria-en-instituciones-educativas-inclusivas-Regi%C3%B3n-Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/wpcontent/uploads/2014/07/2011_Le%C3%B3n_Satisfacci%C3%B3n-laboral-en-docentes-de-primaria-en-instituciones-educativas-inclusivas-Regi%C3%B3n-Callao.pdf)

Locke, 1968 y Palma (2005), citado en la tesis de Alfaro, R. Leyton, S., Meza, A. Sáenz, I. (2012). Perú-Surco. Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)

Newstron, 2011, citado en la tesis de Alfaro, R. Leyton, S., Meza, A. Sáenz, I. (2012) .Perú-Surco. Satisfacción Laboral y su relación con algunas

variables ocupacionales en tres Municipalidades. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)

Palma, S., (1999), Escala de satisfacción laboral SI-SPC, Lima-Perú

Palma, S. (2005). Escala Satisfacción Laboral SL-SPC. Lima: Editora y Comercialización CARTOLAN EIRL.

Pineda, E., De Alvarado, E. (2008). Metodología de la investigación. 3ra Edición, México, Organización Panamericana de la Salud.

Padilla y Fernández (2013), Las habilidades y su relación en la satisfacción laboral del personal en los centros de educación básica alternativa estatales de la jurisdicción de la Ugel n°04. Recuperado de

<http://es.slideshare.net/CAPACITATEFYAP/tesis-mba-habilidades-directivas-y-satisfaccion-laboral-en-educacion-basica-alternativa>

Rodríguez, Zarco, & Gonzales, 2009, citado en la tesis de Alfaro, R. Leyton, S., Meza, A. Sáenz, I. (2012) .Perú-Surco. Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)

Papalia, D., Wendkos, S. y Feldman, R. (2005). *Desarrollo humano*. 9ª. Edición, México: Editorial McGraw-Hill.

Salas, E. (2000). Una introducción a la investigación científica, 1ra edición, Perú

Stephen, P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México, D. F : Prentice-Hall.

Sánchez, S., Fuentes G., Artacho, R. (2008). Universidad de Córdoba. Recuperado de [http://www.factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1888/c212\\_060\\_a\\_Rankings%20internacionales\\_219\\_2.pdf](http://www.factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf)

Sotomayor ,F ,2013. Tacna. Relaciones del clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede Central del gobierno regional Moquegua, Perú. Recuperado de [http://www.academia.edu/12094465/1.5\\_HIP%C3%93TESIS\\_8\\_1.5.1\\_Hip%C3%B3tesis\\_General8](http://www.academia.edu/12094465/1.5_HIP%C3%93TESIS_8_1.5.1_Hip%C3%B3tesis_General8)

Trabajando.com (2016). Satisfacción Laboral 2016. Recuperado de <http://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html>

## ANEXOS

# ESCALA PARA MEDIR SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES

### DATOS INFORMATIVOS

Fecha: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino  Femenino

Condición de contrato: \_\_\_\_\_ Tiempo de labor: \_\_\_\_\_

### Instrucciones:

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionadas con características de la satisfacción laboral que usted experimenta actualmente en su área laboral. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su satisfacción laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Nº	Ítems	TA	A	I	TD	D
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente laboral es el ideal para realizar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo(s)					
7	Me siento mal con lo que hago en mi trabajo					
8	Siento que en mi trabajo me explotan					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que					

	realizo					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	Considero que en mi trabajo me hacen trabajar más de lo debido.					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo					
17	El horario de mi trabajo me resulta incómodo					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de mi trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi salario me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incomodo					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefe(s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33	No reconocen mi esfuerzo cuando hago horas extras					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					

## **MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El objetivo de esta investigación es Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Sihuas- 2017.

Esta información resultará de utilidad para conocer La Satisfacción Laboral.

En consecuencia, la investigación puede beneficiar a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local- Sihuas.

Para esta investigación se recaban datos a partir de la observación de la observación Escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma (1999).

Dichas entrevistas se realizarán en el mismo puesto de trabajo o donde se encuentren

La identidad del entrevistado y los datos relativos a la situación analizada serán confidenciales, tanto en los informes de investigación como en caso de que los resultados sean publicados.

El material a analizar será exclusivamente el recabado en las entrevistas a personas que hayan firmado el consentimiento informado y el observado, siempre y cuando todos los participantes den su consentimiento al respecto.

De no querer participar en la entrevista no se lo incluirá en la muestra a entrevistar.

Si negara su autorización para utilizar la información obtenida durante el trabajo de investigación se excluirá.

En el informe final de la investigación se comunicará la cantidad de personas que pidieron ser retirados de ésta y de casos que se excluyeron.

La participación de los entrevistados en esta investigación es voluntaria, así como la decisión de dar por terminada la entrevista en cualquier momento; tienen, además, el derecho de formular todas las preguntas que consideren necesarias para aclarar sus dudas.

Consiento participar de una entrevista, que será grabada. Autorizo la utilización de la información aquí relevada y la que se recabó en la reunión donde participé, a los fines de la investigación planteada.

Estas pautas me han sido propuestas y explicadas por:

.....  
.....

Autorizo la utilización con fines docentes y la publicación con fines científicos de los datos y de los resultados obtenidos durante la investigación, siempre que se preserve la confidencialidad de los datos de todas las personas involucradas.

Fecha: ...../...../.....

Firma: .....

Aclaración: .....