

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Congreso
de la República, Lima - 2019**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en
Administración

Autores : Bach. Nury Estrella Dávila Llimpe

Asesor : Dr. Juan Manuel Sánchez Soto

Línea de Investigación Institucional: Ciencias empresariales y gestión de los
recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 14-08-19 al 13-12-19

Huancayo – Perú

2020

Hoja de aprobación de jurados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Congreso de la
República, Lima - 2019.**

PRESENTADO POR:

Bach. Nury Estrella Dávila Llimpe

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL JURADO:

Dr. Wilber Gonzalo Vásquez Vásquez

PRESIDENTE

Mtro. Raúl Gabriel Aliaga Fuentes

SECRETARIO

Mg. Graciela Soledad Berasategui Velásquez

PRIMER MIEMBRO

Dra. Betty Borja Peinado

SEGUNDO MIEMBRO

Mtro. Doris Isabel Alvarado Canturín

TERCER MIEMBRO

Huancayo, 06 de agosto del 2021

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Congreso de la República, Lima - 2019.

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en
Administración

Autores : Bach. Nury Estrella Dávila Llimpe

Asesor : Dr. Juan Manuel Sánchez Soto

Línea de Investigación Institucional: Ciencias empresariales y gestión de los
recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 14-08-19 al 13-12-19

Huancayo – Perú

2020

Asesor

Dr. Juan Manuel Sánchez Soto

DEDICATORIA

A mi madre y hermanos, por su apoyo
constante y deseos de superación.

Nury

AGRADECIMIENTO

A mi madre Alejandrina Llimpe Aucapiña
Mi hermana Tania Dávila Llimpe y todas
aquellas personas, que, de alguna forma,
me impulsaron a aventurarme en tamaño
camino. A todas ellas, gracias.

La Autora

Contenido

Portada.....	¡Error! Marcador no definido.
Hoja de aprobación de jurados.....	ii
TESIS	iii
Asesor	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
Contenido	vii
Contenido de tablas.....	xii
Contenido de figuras	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT	xix
INTRODUCCIÓN.....	xx
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
1.1. Descripción del problema	22
1.2. Delimitación del problema.....	24
1.3. Formulación del problema	25
1.3.1. Problema general	25
1.3.2. Problemas específicos.....	25
1.3. Objetivos	26
1.3.1. Objetivo general	26

1.3.2. Objetivos específicos	26
1.4. Justificación	26
1.4.1. Social	27
1.4.2. Teórica	27
1.4.3. Metodológica	27
CAPITULO II MARCO TEORICO	27
2.1. Antecedentes	27
2.2. Bases teóricas	31
2.3. Marco conceptual	37
CAPITULO III	38
HIPÓTESIS	38
3.1. Hipótesis general	38
3.2. Hipótesis específicas	38
3.2. Hipótesis específicas	39
CAPITULO IV METODOLOGÍA	41
4.1. Método de investigación	41
4.2. Tipo de investigación	41
4.3. Nivel de investigación	41
4.4. Diseño de investigación	41
4.5. Población y muestra	42
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42

4.7. Procedimiento de recolección de datos	43
Tabla N° 01:.....	43
<i>Confiabilidad de Cronbach</i>	43
Tabla N° 02:.....	44
<i>Baremo de interpretación del alfa de Cronbach</i>	44
CAPITULO V RESULTADOS.....	45
5.1. Descripción de resultados	45
Tabla N° 03:.....	45
<i>Valores descriptivos de la variable satisfacción laboral</i>	45
Tabla N° 02:.....	46
<i>Valores descriptivos de la dimensión condiciones físicas y/o materiales</i>	46
Tabla N° 03:.....	47
<i>Valores descriptivos de la dimensión beneficios laborales o remunerativos</i>	47
Tabla N° 04:.....	48
<i>Valores descriptivos de la dimensión reconocimientos sociales</i>	48
Tabla N° 05:.....	49
<i>Valores descriptivos de la dimensión desarrollo personal</i>	49
Tabla N° 06:.....	50
<i>Valores descriptivos de la dimensión desarrollo de tareas</i>	50
Tabla N° 07:.....	51
<i>Valores descriptivos de la dimensión relación con la autoridad</i>	51

5.2. Contrastación de hipótesis	52
Tabla N° 8:.....	52
<i>Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral</i>	52
Tabla N° 9:.....	53
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión condiciones físicas y/o materiales</i>	53
Tabla N° 10:.....	55
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión beneficios laborales o remunerativos</i> ...	55
Tabla N° 11:.....	56
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión reconocimientos sociales</i>	56
Tabla N° 12:.....	58
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión desarrollo personal</i>	58
Tabla N° 13:.....	59
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión desarrollo de tareas</i>	59
Tabla N° 14:.....	60
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión relación con la autoridad</i>	60
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS	72
ANEXOS	74
Anexo n° 01: Matriz de consistencia	75

Anexo n° 02: Matriz de operacionalización	76
Anexo n° 03: Instrumento de investigación.....	77
Anexo n° 04: Consideraciones éticas	80
Anexo n° 05: Evidencias fotográficas	81
Anexo n° 06: Validación del Instrumento de investigación	83

Contenido de tablas

Hoja de aprobación de jurados	ii
TESIS	iii
Asesor	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
Contenido	vii
Contenido de tablas.....	xii
Contenido de figuras	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT	xix
INTRODUCCIÓN.....	xx
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
1.1. Descripción del problema	22
1.2. Delimitación del problema.....	24
1.3. Formulación del problema	25
1.3.1. Problema general	25
1.3.2. Problemas específicos.....	25
1.3. Objetivos	26
1.3.1. Objetivo general	26
1.3.2. Objetivos específicos	26
1.4. Justificación	26

1.4.1. Social	27
1.4.2. Teórica	27
1.4.3. Metodológica	27
CAPITULO II MARCO TEORICO	27
2.1. Antecedentes	27
2.2. Bases teóricas	31
2.3. Marco conceptual	37
CAPITULO III	38
HIPÓTESIS	38
3.1. Hipótesis general	38
3.2. Hipótesis específicas	38
3.2. Hipótesis específicas	39
CAPITULO IV METODOLOGÍA	41
4.1. Método de investigación	41
4.2. Tipo de investigación	41
4.3. Nivel de investigación	41
4.4. Diseño de investigación	41
4.5. Población y muestra	42
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
4.7. Procedimiento de recolección de datos	43
Tabla N° 01:	43

<i>Confiabilidad de Cronbach</i>	43
Tabla N° 02:.....	44
<i>Baremo de interpretación del alfa de Cronbach</i>	44
CAPITULO V RESULTADOS.....	45
5.1. Descripción de resultados	45
Tabla N° 03:.....	45
<i>Valores descriptivos de la variable satisfacción laboral</i>	45
Figura N° 01: Análisis gráfico de la variable satisfacción laboral; Error! Marcador no definido.	
Tabla N° 02:.....	46
<i>Valores descriptivos de la dimensión condiciones físicas y/o materiales</i>	46
Figura N° 02: Análisis gráfico de la dimensión condiciones físicas y/o materiales; Error! Marcador no definido.	
Tabla N° 03:.....	47
<i>Valores descriptivos de la dimensión beneficios laborales o remunerativos</i>	47
Figura N° 03: Análisis gráfico de la dimensión beneficios laborales o remunerativos	Error! Marcador no definido.
Tabla N° 04:.....	48
<i>Valores descriptivos de la dimensión reconocimientos sociales</i>	48
Figura N° 04: Análisis gráfico de la dimensión reconocimientos sociales.....	Error! Marcador no definido.
Tabla N° 05:.....	49

<i>Valores descriptivos de la dimensión desarrollo personal</i>	49
Figura N° 05: Análisis gráfico de la dimensión desarrollo personal; Error! Marcador no definido.	
Tabla N° 06:.....	50
<i>Valores descriptivos de la dimensión desarrollo de tareas</i>	50
Figura N° 06: Análisis gráfico de la dimensión desarrollo de tareas; Error! Marcador no definido.	
Tabla N° 07:.....	51
<i>Valores descriptivos de la dimensión relación con la autoridad</i>	51
Figura N° 07: Análisis gráfico de la dimensión relación con la autoridad..... Error! Marcador no definido.	
5.2. Contrastación de hipótesis	52
Tabla N° 8:.....	52
<i>Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral</i>	52
Tabla N° 9:.....	53
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión condiciones físicas y/o materiales</i>	53
Tabla N° 10:.....	55
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión beneficios laborales o remunerativos</i> ...	55
Tabla N° 11:.....	56
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión reconocimientos sociales</i>	56
Tabla N° 12:.....	58
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión desarrollo personal</i>	58

Tabla N° 13:.....	59
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión desarrollo de tareas</i>	59
Tabla N° 14:.....	60
<i>Estadísticos descriptivos de la dimensión relación con la autoridad</i>	60
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS	72
ANEXOS	74
Anexo n° 01: Matriz de consistencia	75
Anexo n° 02: Matriz de operacionalización	76
Anexo n° 03: Instrumento de investigación.....	77
Anexo n° 04: Consideraciones éticas	80
Anexo n° 05: Evidencias fotográficas	81

Contenido de figuras

Figura 1 Análisis gráfico de la variable satisfacción laboral	45
Figura 2 Análisis gráfico de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.....	46
Figura 3 Análisis gráfico de la dimensión beneficios laborales o remunerativos.....	47
Figura 4 Análisis gráfico de la dimensión reconocimientos sociales	48

Figura 5 Análisis gráfico de la dimensión desarrollo personal	49
Figura 6 Análisis gráfico de la dimensión desarrollo de tareas	50
Figura 7 Análisis gráfico de la dimensión relación con la autoridad	51

RESUMEN

La presente investigación titulada Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Congreso de la República, Lima – 2019, se planteó como un análisis descriptivo de los niveles de satisfacción que percibe el trabajador en base a factores que puedan afectar estos niveles. Siendo que se planteó como objetivo principal el identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Congreso de la República, Lima - 2019. En tanto que se planteó como hipótesis general que el nivel de satisfacción laboral que los trabajadores del Congreso de la República, Lima - 2019 perciben, se da a un nivel de total desacuerdo. La investigación tuvo una metodología basada en un tipo aplicado, de nivel descriptivo y diseño descriptivo simple, siendo que, en esta investigación se pretende describir el nivel de satisfacción laboral, si alterar el entorno de estudio; la población estuvo comprendida por 3058 trabajadores del Congreso de la República, del área administrativa, estableciendo una muestra de 80 sujetos de estudio a través de un muestreo aleatorio simple; definiéndose como técnica de investigación, la encuesta, y como instrumento, el cuestionario. Aplicándose una prueba piloto y valorando su confiabilidad mediante el análisis del valor del alfa de Cronbach, estableciéndose una confiabilidad alta (0.610), se procedió con la aplicación y análisis estadístico. Llegándose a la conclusión general de que, el nivel de satisfacción laboral que los trabajadores del Congreso de la República, Lima - 2019 perciben, NO se da a un nivel de total desacuerdo; acorde a los resultados del análisis descriptivo realizado a la variable calidad de vida laboral, apreciándose

que el estadístico de contraste ($t=2.0484$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis alterna ($\alpha=1.96$, al 50% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.0484$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Concluyéndose que, por lo tanto, la hipótesis alterna (H_1) corresponde a los datos e información hallada y analizada en la presente investigación.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desarrollo, desempeño, relaciones, condiciones.

ABSTRACT

The present investigation entitled Level of job satisfaction of the workers of the Congress of the Republic, Lima - 2019, was proposed as a descriptive analysis of the levels of satisfaction perceived by the worker based on factors that may affect these levels. Since the main objective was to identify the level of job satisfaction of the workers of the Congress of the Republic, Lima - 2019. While it was raised as a general hypothesis that the level of job satisfaction that the workers of the Congress of the Republic, Lima - 2019 they perceive, it occurs at a level of total disagreement. The research had a methodology based on an applied type, descriptive level and simple descriptive design, being that, in this research it is intended to describe the level of job satisfaction, without altering the study environment; The population was comprised of 3058 workers from the Congress of the Republic, from the administrative area, establishing a sample of 80 study subjects through simple random sampling; defining itself as a research technique, the survey, and as an instrument, the questionnaire. Applying a pilot test and assessing its reliability by analyzing the Cronbach's alpha value, establishing a high reliability (0.610), we proceeded with the application and statistical analysis. Reaching the general conclusion that the level of job satisfaction that the workers of the Congress of the Republic, Lima - 2019 perceive, does NOT occur at a level of total disagreement; According to the results of the descriptive analysis carried out on the quality of working life variable, it is noted that the contrast statistic ($t = 2.0484$) is higher than the level of significance for the acceptance of the alternative hypothesis ($\alpha = 1.96$, at 50% confidence), which expresses that, based on the Decision Rule ($H_0 = 1.96 < 2.0484$), the null hypothesis (H_0) is rejected. Concluding that, therefore, the alternative hypothesis (H_1) corresponds to the data and information found and analyzed in the present investigation..

Keywords: Job satisfaction, development, performance, relationships, conditions.

INTRODUCCIÓN

El Congreso de la República, presenta un inconveniente tanto en personal con preparación universitaria como los que no, en un contexto de mercado laboral en constante cambio. En el Congreso de la República una parte del personal desempeña cargos públicos y la otra parte desempeña cargos de administración de servicios y otros. El personal nombrado a causa de su estabilidad laboral y a diferencia del personal contratado, tiene menor compromiso con la institución y genera un problema para la prestación de servicio de esta entidad, tanto para el público interno y externo.

Esta investigación pretende determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Congreso de la República, y poder proponer acciones que mejoren el servicio de esta dependencia estatal.

Para obtener los resultados de la investigación se seguirá el siguiente orden de la estructura de la investigación:

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Es el campo más importante, porque se describe la realidad problemática, sus delimitaciones, se formula el problema general y los problemas específicos, también la justificación, y se determina objetivos tanto general como específicos.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.

Se da a conocer los antecedentes previos de investigación, se fundamentan las bases teóricas y se define el marco conceptual.

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

Se fundamenta planteando la hipótesis general de la investigación y las hipótesis específicas, se realiza la operacionalización de las variables.

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.

Se menciona el método científico a utilizar, el tipo, nivel y diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de dato, la técnica de procesamiento y análisis de datos, y aspectos éticos de la Investigación.

CAPÍTULO V RESULTADO

Describe los resultados y la contratación de hipótesis.

Finalmente, el análisis y discusión de resultado, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

A nivel internacional de acuerdo con el “The Work Force View in Europe 2017” de ADP (Automatic Data Processing), proveedor global experto en soluciones de Gestión del Capital Humano (HCM), los niveles de satisfacción en el trabajo varían bastante de un país de Europa a otro: donde “casi la mitad (47%) de los empleados afirmaron que estos eran los elementos que más les motivaban, claramente por delante de cualquier otro factor. Después del dinero, las relaciones con los compañeros fue el segundo mayor factor de motivación, confirmado por casi un tercio (30%) de los empleados, seguido de cerca por el buen equilibrio entre la vida laboral y la vida privada (28%) y la valoración o el reconocimiento por parte de los superiores (19%)”.

Es importante que las personas se sientan satisfechas, tanto en su entorno rutinario como en el laboral, siendo que, la implicación de diversos factores afecta en gran medida la forma en como el trabajador, en diversos aspectos, manifiesta una baja en su productividad y, en general, con sus actitudes frente a ciertas actividades.

Las instituciones públicas, por su naturaleza, tienden a tener un funcionamiento burocrático, basado en las normas y funciones predefinidas, dando poco espacio a la flexibilidad, y esto tienen un efecto directo en el trabajador, que afecta su comodidad; desde un punto de vista teórico, puede decirse que esta comodidad, enfocada al trabajador, se relaciona de forma significativa a la satisfacción que este puede tener con el ambiente, funciones, y beneficios, por decir algunos, que la organización le ofrece.

Arbaiza (2010) señala que, todas las organizaciones o instituciones deben de tener un carácter cauteloso en base al mantenimiento de los factores o características que

hacen que el trabajador se sienta satisfecho y motivados, ya que esto afectaría, de ser el caso de no darle la importancia adecuada, de que la productividad baje en relación al desempeño. Lo cual, denota una importancia primaria en el conocimiento de los niveles de satisfacción laboral del trabajador, y determinar un nivel cuantificable, en cierta forma, y analizarlos para determinar su estado.

Por lo que, en base a lo anterior, se ejerce un análisis superficial de la satisfacción del trabajador, y este denota que existen factores específicos a los que podría referirse en base a su percepción, por lo que puede afirmarse que la satisfacción es volátil con respecto a la visión organizacional e individual del sujeto.

Robbins (2004) hace referencia que la satisfacción laboral puede retratarse desde el aspecto de las actitudes, fácilmente influenciadas por el medio o individuos, recayendo en el aspecto de la personalidad de los sujetos y sus características, todas en base a una motivación intrínseca que se relaciona con el entorno y medioambiente.

Al respecto, Calvacante Silva (2004), explican que existiría también, una relación entre el desempeño y la satisfacción, a un grado empírico, aun sin establecer influencias o significancias notorias, por lo que puede entenderse que es vital la determinación del nivel de satisfacción de un trabajador, para poder, a su vez, establecer a que aspectos afecta y como lo hace.

Por lo que en este punto, es pertinente denotar que la satisfacción laboral, afecta no solo aspectos vinculados a la organización, sino que también, aspectos personales e individuales de los trabajadores, alterando diversos aspectos que resultan ser claves y estratégicos, tanto para el aspecto del trabajo así como el del entorno social o personal, esto se sustenta en condiciones que se ven desarrolladas desde el ámbito generalmente intrínseco, en tanto que se referiría a aspectos puntuales de la actitud y comportamiento

del sujeto, así como motivaciones extrínsecas, más relacionadas a las acciones que toma la organización, así como lo denota Davis y Newstrom (2003), que plantean la satisfacción de necesidades como un punto vital que lograría la mejora gradual y contante de aspectos en los que la organización ve que flaquea.

Se identificó cierto grado de descontento con el trabajo que realizan, ya que muchos de ellos sienten que su labor no es reconocida por sus superiores, sus jornadas laborales no se les permite recuperar las tardanzas y directamente pasan a ser descontadas de sus salarios, no se sienten cómodos con los espacios asignados y la comodidad de éstos. Además, se identifican que existe cierta rencilla y enemistad entre compañeros de trabajo y sus superiores lo cual tiene como resultado un clima laboral tenso.

Las malas relaciones que existe con los directivos de cada área, la institución no viene ofreciendo las capacitaciones y entrenamientos pertinentes, para que se pueda mejorar las capacidades y habilidades del personal, causando que el personal, disminuya su nivel de productividad,

Por lo que, la problemática a investigar reside en la determinación real de los niveles de satisfacción que perciben los trabajadores del Congreso de la Republica, basados en un análisis cuantitativo que permita conocer de forma fehaciente y medible, de que formas es esta percepción y su afectación de forma específica e individual.

1.2. Delimitación del problema

Delimitación espacial

El presente estudio se realizará en las oficinas de los congresistas, ubicada en el Jirón Junín 123, del Cercado de Lima, distrito y provincia de Lima.

Delimitación temporal

Se harán las encuestas de satisfacción laboral de entre los meses de agosto a diciembre del 2019, a los trabajadores de las oficinas de los congresistas.

Delimitación conceptual o temática

El tema se limitará a determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores de las oficinas de los congresistas, delimitado espacialmente. Y se analizará, para que se use como una herramienta que promueva mejoras en la atención de esta entidad del Estado.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el grado satisfacción laboral de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción de acuerdo a las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019?
2. ¿Cuál es el grado de satisfacción de acuerdo a los beneficios laborales o remuneraciones percibidas por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019?
3. ¿Cuál es el grado de satisfacción de acuerdo a los reconocimientos sociales recibidos por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019?
4. ¿Cuál es el grado de satisfacción de acuerdo al desarrollo personal de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019?
5. ¿Cuál es el grado de satisfacción por el desarrollo de tareas encomendadas de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019?

6. ¿Cuál es el grado de satisfacción en cuanto a la relación con las autoridades de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Identificar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar el grado de satisfacción de acuerdo a las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.
2. Establecer el grado de satisfacción de acuerdo a los beneficios laborales o remuneraciones percibidas por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.
3. Describir el grado de satisfacción de acuerdo a los reconocimientos sociales recibidos por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.
4. Determinar el grado de satisfacción de acuerdo al desarrollo personal de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.
5. Describir el grado de satisfacción por el desarrollo de tareas encomendadas de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.
6. Identificar el grado de satisfacción en cuanto a la relación con las autoridades de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Socialmente, la investigación se justifica en la necesidad de conocer las condiciones en las que un trabajador está satisfecho laboralmente, ya que tiene una afectación en diversas percepciones de este, siendo el aspecto productivo y actitudinal el más afectado, frente a la organización y relaciones sociales.

1.4.2. Teórica

Teóricamente, la investigación se justifica en la concepción teórica de la satisfacción laboral, siendo que esta, establece la tendencia a un nivel de estabilidad laboral, basándose en la propia experiencia del trabajador, por lo que puede presumirse que teóricamente, la variable de investigación, resalta por la puntualidad de las interpretaciones conceptuales.

1.4.3. Metodológica

Metodológicamente, la investigación se justifica en la forma de tratamiento de los datos, de manera descriptiva, ya que, para determinar un nivel, es necesario el tratamiento de la información cuantitativa, de forma estadística, basándose en el recojo, tratamiento y análisis de los datos obtenidos, y la contratación de hipótesis, referidos al uso de estadísticos para su comprobación y posterior afirmación o negación.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Rodríguez Jarabo, B. (2016) en su investigación titulada *“Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad”*. Para optar por el grado de Doctora en Psicología, por la Universidad Miguel Hernández de Elche, España. Donde tuvo como objetivo de la investigación el *“Establecer las características sociodemográficas y laborales de los profesionales estudiados, y establecer si alguna de ellas implica diferencias respecto a las variables de PWC, JS y WLQ.”* Llegando a la conclusión de que:

- *“Las mujeres perciben que sus condiciones de trabajo son peores de lo que las perciben los hombres. Es decir, le molestan o preocupan más que a los hombres; en particular en lo que se refiere a las Relaciones personales (con sus compañeros, jefes y otras personas a las que su empresa presta sus servicios) y a las Cargas de trabajo (referidas al ritmo, dificultad, y cantidad de trabajo; y a las condiciones ergonómicas).*
- *El nivel de satisfacción laboral es semejante en hombres y mujeres. Las mujeres sólo se sienten más satisfechas que los hombres en lo que concierne a la JS relacionada con la carga de trabajo.”*

Castillo Inostroza, C. y Cifuentes Martínez, G. (2016) en su tesis titulada *“Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único.”* Para optar por el título de Ingeniero Comercial y el grado de Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas, por la Universidad de Concepción, Chile. Donde planteo como objetivo de su investigación el *“analizar la relación entre las diferentes dimensiones de la Satisfacción Laboral con los tipos de Compromiso Organizacional en la cadena Supermercados Únicos.”* Llegando a la conclusión de que: *“las variables que afectan de forma positiva y significativa al Compromiso Afectivo son la antigüedad*

laboral, si el trabajador tiene hijos, la Satisfacción con la Supervisión y la Satisfacción con las Prestaciones.”

Nacionales

Ludeña Soriano, S. A. (2015) en su investigación titulada *“La satisfacción laboral de los trabajadores del área de participación ciudadana del congreso”*. Para optar por el grado de Magister en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo, Lima. Donde estableció como objetivo principal de investigación el de: *“describir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana del Congreso de la República en el año 2014”*. Llegando a la conclusión de que: *“los trabajadores en general se encuentran en el nivel promedio de satisfacción laboral. Apreciándose que el 100,00 % de los encuestados perciben que el nivel es medio, a nivel de género (hombres y mujeres).”*

Campos Sanchez, R. Y. (2016) en su investigación titulada *“Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Illimo, 2016.”*. Para optar por el grado de Licenciado en Psicología por la Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo. Donde el objetivo de su investigación fue: *“determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa negociación agrícola del distrito de Íllimo en marzo de 2016, según edad, sexo y cargo que desempeña.”* Llegando a la conclusión de que: *“afirmamos que la mayor parte de los trabajadores se encuentran insatisfechos (60%), siendo estos más vulnerables a renuncia del empleo, crear un clima desagradable entre trabajadores y manifestando dicha insatisfacción a través de la irresponsabilidad o ausentismo del trabajo. Además, según las condiciones sociodemográficas se encontró que el 50% de los trabajadores de 20-30 años están*

insatisfechos, los varones muestran mayor insatisfacción (51%). El personal administrativo está más insatisfecho que los agricultores.”

Lomas Púa, R. (2017) en su investigación titulada *“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017”*. Para optar por el grado de Maestro en Gestión Pública, por la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Donde tuvo como objetivo general el de: *“determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017.”* Llegando a la conclusión de que: *“se evidencio que existe una relación directa; positiva muy alta entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad, debido a que el valor P (Sig. (Bilateral); a 0,05 es decir “0,000; donde la correlación r de Pearson es de 0.944, la cual indica que la variable Satisfacción Laboral influye en la variable Productividad en un 89%. Dichos resultados son provenientes de la muestra, lo cual el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, las cuales repercuten en la productividad de los mismos. En un total de la muestra, el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, debido a que la organización no ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades.”*

LOCALES

Espíritu Vargas, Y., & Muñoz Camargo, F. (2017) en su investigación titulada *“Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017”*. Para optar por el grado de Licenciados en Administración por la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. Donde determinaron como objetivo principal de su investigación el de: *“determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Microred de salud de río negro – Satipo, 2017”*. Llegando a la conclusión de que: *“Se ha determinado la relación*

entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017 que los trabajadores opinan que la gestión administrativa es mala (60%) y que están medianamente satisfechos laboralmente. (38%) y buena el 2%. Habiéndose demostrado que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral donde $r = -0.637$ y Z calculada es $4.4938 > 1.96$ ”

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sobre la variable satisfacción laboral

Montero C., Fernández M., Cáceres E., Almeida S. y Cáceres S. (2015) refieren que la satisfacción laboral, es estudiada desde el punto de vista de la conducta organizacional. En tanto que su correspondencia con aspectos subjetivos se denota en gran medida desde el aspecto motivacional y actitudinal.

Siendo que Gamboa (2010, Citado por Montero C. Et. Al.) hace referencia a factores específicos que pueden determinar que la satisfacción laboral se basa en el trabajo, las recompensas o beneficios que se obtienen, las condiciones (físicas o materiales) y relación organizacional, todo esto englobado en un contexto donde el trabajador se interrelaciona con estos.

Es, por lo tanto, importante denotar los factores antes mencionados, ya que manifiestan una relación entre la concepción de la satisfacción con características subjetivas y objetivas, en tanto que, pueden ser pasibles de influencias y efectos que manifiesten un fenómeno de percibimiento intrínseco.

Al respecto, Merino Muñoz, M. y Diaz Jave, A. (2008) manifiestan que la satisfacción laboral corresponde a la actitud de un empleado frente a su trabajo, condicionada por las actividades que realiza, sus relaciones sociales (colegas y

compañeros), relación con la autoridad y costumbres generales de la organización, todo referente al desempeño.

Siendo también se puede decir que quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; en cambio que quien está insatisfecho, muestra lo contrario, actitudes negativas (Robbins, 2004). Es por ello que la importancia de conocer estas actitudes del trabajador, es imprescindible para reconocer aquellos aspectos fallidos dentro de la organización y trabajar en ellos.

También se puede hacer referencia a la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en las creencias y valores desarrollados a partir de la experiencia ocupacional del individuo. Que se basan en el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz corresponde a un trabajador productivo.

Pero también puede entenderse a la satisfacción laboral como un concepto multidimensional que incluye un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables del individuo frente a su trabajo y que agrupa diversos factores distinguiendo entre aquellos que están directamente relacionados con la naturaleza de la tarea desempeñada y aquellos relativos al contexto laboral (Davis y Newstrom, 2003).

Los referidos autores anteriormente, también hacen referencias a condiciones que involucran la subjetividad de las emociones, por lo que resulta interesante determinar que también puede expresarse que se entiende la satisfacción laboral como el factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo.

Se puede entonces, explicar la dinámica de los trabajadores con sus organizaciones, donde muchas veces se ven las necesidades del trabajador minimizadas en el aspecto social y que afecta su bienestar y capacidad de trabajo.

No existe un consenso unánime con respecto a lo que satisfacción laboral trata de abordar, ya que se tiene en cuenta que los aportes de autores no coinciden en aspectos que inciden en la satisfacción laboral como un concepto bajo ciertas circunstancias y características del propio trabajo que se condicionan en la visión o percepción del individuo.

Pero también, la insatisfacción tiene que definirse como lo contrario, a la forma en que el trabajador trata de evitar toda relación con los factores que considera rechazables (renuncia, ausentismo, disminución de desempeño). Debido a que las razones pueden emplearse como una forma de crítica frente a las actuaciones de la organización. La insatisfacción puede deberse también a restricciones y demoras innecesarias que se recargan al trabajador.

Las características que denotan la determinación de situaciones que hacen del entorno un contexto de satisfacción e insatisfacción, están relacionados a la historia personal y profesional, la edad, el sexo, el nivel educativo, el nivel socioeconómico, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural determinan unas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales de satisfacción o insatisfacción.

La organización o institución, tiene que tomar tanto la satisfacción como la insatisfacción, como aspectos que afecten la productividad, para lo cual deben

de establecer estrategias, o hacer mejoras notables y contantes en las condiciones tanto tangibles e intangibles en las que se desenvuelven los trabajadores.

TEORÍAS CENTRADAS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL:

Se puede indicar que la satisfacción e insatisfacción también es importante dentro de las teorías que pretenden enfocar los alcances y una óptima satisfacción relacionada con aspectos motivacionales y físicos; siendo que las principales teorías que se relacionan con la variable de estudio son:

- **En el contenido o teorías basadas en la reducción de las necesidades del trabajador:** Que se refiere a lo que motiva al trabajador en base al cumplimiento de sus necesidades cotidianas, que logra que este se sienta satisfecho en relación a su dinámica con su entorno, por lo que puede decirse que estos se basan en las necesidades (Teoría de las Jerarquías de necesidades), en la relación entre factores (Teoría X e Y), en la satisfacción de necesidades específicas (Teoría de necesidades), la influencia entre factores (Teoría bifactorial) y la existencia, relación y crecimiento (Teoría ERC).
- **En el proceso o teorías basadas en la privación relativa:** Como la forma en que se activa la conducta motivacional en relación a la satisfacción que percibe el trabajador, bajo un concepto de la equidad de trabajo y la referencia que emplea, que se basa en las teorías de las expectativas, equidad y la meta o finalidad.
- **En el logro o en la asignación de importancia condicionada por el trabajador:** Que correspondería la adecuación entre lo que para el

trabajador es importante en su desempeño profesional y lo que percibe que realmente logra, basándose en la multiplicidad de funciones (Teoría de Vroom) y el establecimiento de metas (Teoría de Locke).

- **En las expectativas y resultados o la discrepancia entre lo que sucede:** Que se determina por la confrontación entre lo que la persona piensa que debe de recibir y lo que percibe que en realidad obtiene. Esta expectativa dependerá de su contribución laboral y su desempeño y su relación con los resultados esperados.

Es entonces, correcto afirmar que la satisfacción laboral corresponde al resultado de procesos de comparación intrapersonales, interpersonales o ambos, que engloban la combinación de estándares para evaluar según su experiencia que tan satisfechos se sienten laboralmente.

2.2.2. Sobre las dimensiones de la calidad de vida laboral

En relación a las dimensiones que se trataran, Merino Muñoz, M. y Diaz Jave, A. (2008), denotan al respecto, que los indicadores son englobados en teorías, sobre el contenido y el proceso en que se desarrolla la satisfacción como un aspecto teórico, por lo cual se consideraron las siguientes dimensiones:

D1: Satisfacción Laboral General: Que corresponde a la forma en que la persona percibe o siente su grado de comodidad en su trabajo, en relación a su desempeño; que puede involucra las características, las percepciones, nociones, expectativas que experimenta en relación al nivel de satisfacción que se manifiesta en la organización.

D2: Condiciones físicas y materiales: Basados en las condiciones del entorno donde se desarrolla el trabajador, que puede manifestarse en las

condiciones del ambiente, la tangibilidad de los bienes, las herramientas de las que dispone el trabajador y la tecnología a su disposición para la realización de sus funciones.

D3: Beneficios laborales o remunerativos: Que hacen referencia a las condiciones en que un trabajador se percibe satisfecho en relación al valor de su trabajo servicios, que se basa en el sueldo, sus beneficios, incentivos, y condiciones basadas en las funciones y capacidades del trabajador en base a su preparación profesional.

D4: Reconocimientos sociales: Que engloba el reconocimiento que recibe el trabajador en su entorno social, en el que se desenvuelve en su actividad diaria, que puede abarcar la camaradería, el liderazgo, el compañerismo, reconocimiento y alicientes.

D5: Desarrollo personal: Que se refiere a los factores que afectan el desarrollo de manera personal de los trabajadores, en un aspecto intrínseco, agrupando las condiciones del desarrollo profesional, oportunidades, mejora en las capacidades, el poder destacar frente a situaciones complicadas, y otras que se relacionan con la personalidad que el trabajador tiene frente a sus actividades y entorno.

D6: Desarrollo de tareas: Que esta en base y relación a las funciones que desarrolla el trabajador, y en cuan satisfecho se encuentra en la asignación de estas, que se caracterizaría por las actividades, la correcta asignación de puestos, el análisis de la capacidad operativa, formación profesional, y la idoneidad de las personas para realizar ciertas tareas específicas.

D7: Relación con la autoridad: Que se refieren a la forma de relación y comunicación entre los trabajadores y sus superiores, que se puede caracterizar por la comunicación, el reconocimiento como parte de la motivación, los aspectos de disciplina y valoración y apreciación.

2.3. Marco conceptual

1. **Satisfacción laboral:** Es el grado de satisfacción objetiva (material, ambiental) y subjetiva (motivacional y emocional) en el que un trabajador se desempeña en una actividad o función específica de la organización, que afecta su desempeño y productividad.
2. **Satisfacción:** La satisfacción es la percepción que tiene la persona sobre el hecho de sentirse en un aspecto de bienestar al cumplir una necesidad.
3. **Insatisfacción:** Es la percepción de una persona de que el contexto en el que se encuentra o desarrolla, no le permite cumplir sus necesidades.
4. **Necesidades:** La necesidad es el hecho o la circunstancia en la cual una persona necesita cumplir con algo o satisfacer un aspecto de su conducta o fisiología.
5. **Expectativas:** Corresponde a la realización de que un escenario imaginado o esperado se cumpla con las condiciones dadas.
6. **Relaciones:** Las relaciones corresponde a la sociabilidad de las personas que forman lazos y vínculos acordes a intereses.
7. **Desarrollo:** El desarrollo corresponde a la realización de actos que conllevan a una conclusión o el cumplimiento de un objetivo.
8. **Reconocimiento:** Corresponde a la toma de importancia en el sentido de la realización de algo esperado mediante un esfuerzo voluntario.
9. **Beneficio:** Un beneficio corresponde a una mejora obtenida por la realización de algo.

10. Condición: Son características propias de algo que responde a una naturaleza específica.

11. Motivación: Son los factores conductuales que hacen que un individuo se trace y mantenga sus acciones hacia el cumplimiento de una meta.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe un grado de satisfacción laboral negativo de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.

3.2. Hipótesis específicas

1. Existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo a las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019
2. Existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo a los beneficios laborales o remuneraciones percibidas por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019
3. Existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo a los reconocimientos sociales recibidos por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019
4. Existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo al desarrollo personal de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019
5. Existe un grado de satisfacción negativo por el desarrollo de tareas encomendadas de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.
6. Existe un grado de satisfacción negativo en cuanto a la relación con las autoridades de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.

3.2. Hipótesis específicas

VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICION
V1: Satisfacción Laboral	D1: Satisfacción laboral general	Características	1. ¿Existen ciertas características que hacen que un trabajador se sienta satisfecho o insatisfecho con su trabajo?	Escala ordinal: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
		Percepciones	2. ¿La percepción del trabajador es una forma efectiva de determinar el nivel de satisfacción?	
		Nociones	3. ¿La noción que tiene el trabajador sobre lo que lo hace sentir satisfecho o no, debe de tomarse como un indicador?	
		Expectativas	4. ¿El grado de cumplimiento de las expectativas de un trabajador es una muestra de la situación de la organización?	
	D2: Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente	5. ¿Las condiciones del ambiente determinan que tan a gusto puede desempeñarse el trabajador?	
		Tangibilidad	6. ¿Deben de existir elementos tangibles que permitan la realización de actividades específicas o funciones del puesto?	
		Herramientas	7. ¿El trabajador debe de contar con las herramientas necesarias para cumplir con sus actividades?	
		Tecnología	8. ¿La tecnología juega un papel importante en la mejora de las condiciones materiales del puesto de trabajo?	
	D3: Beneficios laborales o remunerativos	Sueldo	9. ¿Los trabajadores se desarrollan en sus actividades en relación a la contraprestación que perciben?	
		Beneficio	10. ¿Los beneficios que tiene el trabajador, son aspectos que mejoran su desempeño y productividad?	
		Incentivos	11. ¿Los incentivos que se le otorgan al trabajador, corresponden a un aspecto de motivación?	
		Funciones	12. ¿Las Funciones del trabajador están enfocadas de forma correcta evitando vicios o situaciones ineficaces?	
	D4: Reconocimientos sociales	Camaradería	13. ¿La camaradería es un aspecto que mejora las relaciones entre trabajadores?	
		Liderazgo	14. ¿El liderazgo de parte de colegas o superiores fortalece el reconocimiento social del trabajador?	
		Compañerismo	15. ¿El compañerismo se enfoca solamente en aspectos de ayuda enfocada en las actividades o funciones?	
		Reconocimiento	16. ¿El reconocimiento debe de ser algo empleado como forma de motivación para el trabajador?	
	D5: Desarrollo personal	Desarrollo profesional	17. ¿El desarrollo profesional debe de ser un aspecto valorado por la institución y potenciado por esta en relación a la mejora conjunta entre trabajador y organización?	
		Oportunidades	18. ¿Las oportunidades que tiene el personal para desarrollarse deben enfocarse a la mejora a conjunto?	
		Destacar	19. ¿Se deben de destacar aspectos personales de los trabajadores como forma de critica constructiva?	
		Capacidades	20. ¿Las capacidades del trabajador deben de ser explotadas al máximo en relación a la mejora de la organización?	
	D6: Desarrollo de tareas	Asignación de puestos	21. ¿La asignación de puestos debe de involucrar características referentes a la formación, experiencia y desarrollo profesional para determinar a la persona más apta?	
		Capacidad operativa	22. ¿La capacidad operativa del trabajador tiene que tenerse en cuenta para su mejora o feedback laboral?	
		Formación profesional	23. ¿La formación profesional debe de ser un aspecto crucial en la forma de asignar las tareas o funciones, tanto en la capacidad de desarrollarlas y cumplirlas en base a las metas y objetivos de la organización?	
		Idoneidad	24. ¿La idoneidad del personal debe de estar vinculada a las funciones que realiza en la organización?	
	D7: Relación con la autoridad	Comunicación	25. ¿La comunicación constante con los superiores ofrece una visión más directa sobre los aspectos débiles del desempeño?	
		Reconocimiento	26. ¿El acto de reconocimiento al trabajador, lo motiva en el cumplimiento de las metas de la organización?	
		Disciplina	27. ¿Los actos de disciplina sirven como forma de persuadir a que se cometan actos parecidos o de otra índole?	
		Valoración	28. ¿La valoración de arte del superior desemboca en una actitud más motivada y relacional?	

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

El Método básico será el descriptivo, que, según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2013) consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un hecho o un fenómeno y variables que les caracterizan de manera tal como se dan en el presente. El método descriptivo apunta a estudiar el fenómeno en su estado actual y en forma natural”

4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación corresponde al del tipo aplicada, según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2013), este tipo de investigación se basa en la aplicación del conocimiento teórico a una situación concreta bajo un contexto determinado, y los efectos que se produzcan de este. Por lo tanto, se puede expresar que se busca conocer el entorno natural en el que la variable se desarrolla y desenvuelve

4.3. Nivel de investigación

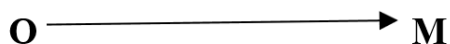
Como nivel de investigación se determinó que será del nivel descriptivo simple, que, según lo expresado por Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2013), la investigación descriptiva debe enfocarse en la descripción, análisis e interpretación de un fenómeno tal y como se manifiesta en un entorno específico.

4.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación, se determinó que se empleara el del tipo descriptivo, que, según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2013) este diseño describe el comportamiento entre dos o más categorías, conceptos o variables en un

momento determinado, bajo criterios específicos que denotan el fenómeno como un escenario recurrente.

ESQUEMA METOLOGICO:



Donde:

O = Observación

M = Muestra

4.5. Población y muestra

La población del estudio está conformada por los trabajadores de las oficinas congresales del edificio señalado en la limitación espacial, de Lima Metropolitana. De acuerdo a la información brindada por la oficina de recursos humanos, el total de los trabajadores de la población 3,058 y la muestra se tomará de la sede Edificio Roberto Ramírez del Villar – Jr. Junín N° 330 – Lima, con un cálculo por conveniencia, tomándose como muestra 80 sujetos de estudio.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Se determinó que la técnica a emplear será la de la encuesta, al respecto, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2013) manifiestan que la técnica de encuesta se caracteriza por la facilidad, y flexibilidad en el tratamiento de la información a recolectar.

Instrumentos de recolección de datos

Y como instrumento, se determinó que se empleara un cuestionario, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2013) afirman que el cuestionario es la forma más usual de cuantificar la información a necesitar, en tanto que el instrumento a aplicar conformado por interrogantes basadas en el estudio de la variable y dimensiones, para poder establecer valores cuantificables englobadas en indicadores.

Luego se establecerá contacto con el personal de los departamentos de Recursos Humanos para la solicitud de autorización para la aplicación del instrumento mencionados.

4.7. Procedimiento de recolección de datos

La recolección de datos y su posterior procesamiento en información se dará mediante la aplicación del instrumento de investigación establecido en la muestra seleccionada,

Confiabilidad del instrumento de investigación

Para la validación del instrumento se empleó una prueba piloto a razón de 80 personas, con la aplicación de un cuestionario con 28 preguntas, a una confiabilidad del 95% ($z=1.96$)

Resultado de la prueba de confiabilidad en el grupo piloto:

Tabla N° 01:

Confiabilidad de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,610	28

Fuente: Elaboración propia

Análisis del resultado de la prueba piloto con el baremo de interpretación:

Tabla N° 02:

Baremo de interpretación del alfa de Cronbach

Baremo de interpretación	
Rangos	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Elaboración propia

El resultado obtenido es de: $\alpha = 0,610$; este, al contrastarlo con el baremo de interpretación, denota que se encuentra en el intervalo de alta (0.61 a 0.80), en consecuencia, se puede proceder con la aplicación de instrumento en la muestra seleccionada, a una confiabilidad del 95% ($z=1.96$).

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

Análisis de la variable satisfacción laboral

Tabla N° 03:
Valores descriptivos de la variable satisfacción laboral

Satisfacción laboral		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	En desacuerdo	11	13,8
	Indiferente	48	60,0
	De acuerdo	10	12,5
	Totalmente de acuerdo	9	11,3
	Total	80	100,0

Fuente: Elaboración propia

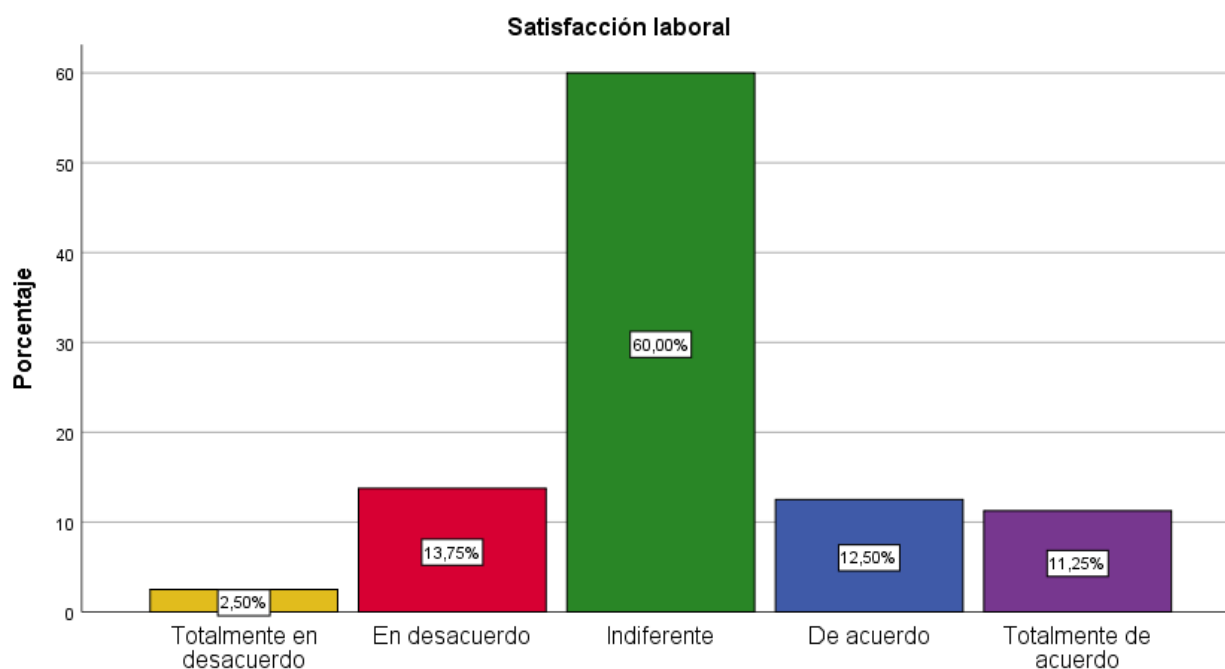


Figura 1 Análisis gráfico de la variable satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 80 sujetos sometidos al estudio, según la Tabla N° 02, se determinó que un 2.50% (2) y 13.75% (11) de estos expresan que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con la satisfacción laboral que perciben en el Congreso de la República; en contraste con un 60% (48) que expresan su indiferencia sobre los niveles mencionados; mientras que un 12.50% (10) y 11.25% (9) que expresan su satisfacción y total satisfacción en relación con los niveles de satisfacción laboral, expresada también en el Grafico N° 01.

Análisis de la dimensión condiciones físicas y/o materiales

Tabla N° 02:

Valores descriptivos de la dimensión condiciones físicas y/o materiales

Condiciones físicas y/o materiales		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	8,8
	En desacuerdo	28	35,0
	Indiferente	15	18,8
	De acuerdo	30	37,5
	Total	80	100,0

Fuente: Elaboración propia

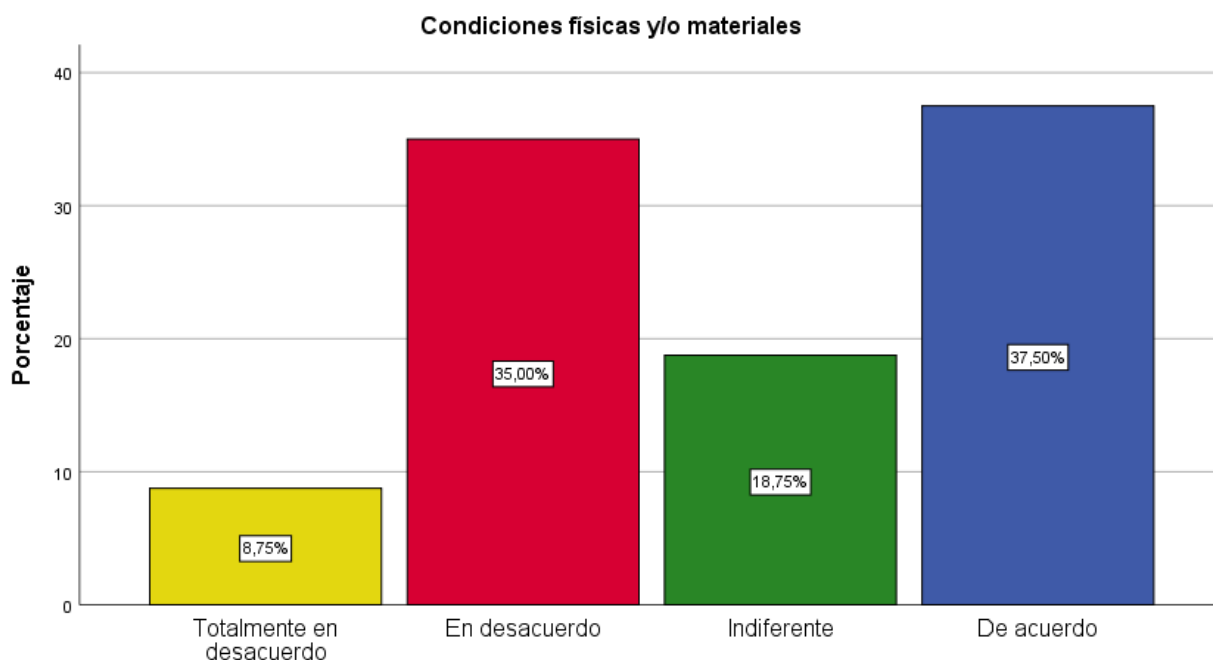


Figura 2 Análisis gráfico de la dimensión condiciones físicas y/o materiales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 80 sujetos sometidos al estudio, según la Tabla N° 04, se determinó que un 8.75% (7) y 35% (28) de estos expresan su total desacuerdo y desacuerdo con las condiciones físicas y/o materiales dadas en el Congreso de la República; en contraste con un 18.75% (15) que expresan su indiferencia sobre su percepción de estas condiciones; mientras que un 37.50% (30) que expresan su acuerdo en relación con las condiciones anteriormente mencionadas, sin tenerse datos a un nivel de total acuerdo; expresada también en el Grafico N° 02.

Análisis de la dimensión beneficios laborales o remunerativos

Tabla N° 03:

Valores descriptivos de la dimensión beneficios laborales o remunerativos

Beneficios laborales o remunerativos			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	8,8
	En desacuerdo	35	43,8
	Indiferente	32	40,0
	De acuerdo	6	7,5
	Total	80	100,0

Fuente: Elaboración propia

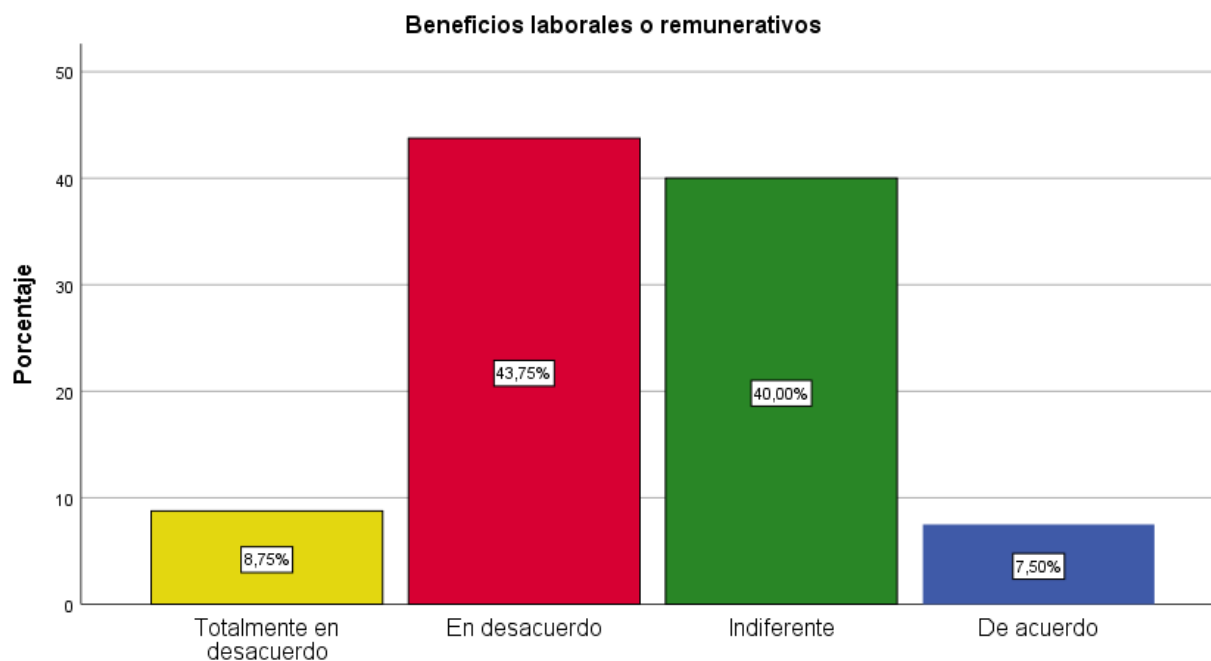


Figura 3 Análisis gráfico de la dimensión beneficios laborales o remunerativos

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 80 sujetos sometidos al estudio, según la Tabla N° 05, se determinó que un 8.75% (7) y 43.75% (35) de estos expresan su total desacuerdo y desacuerdo con los beneficios laborales o remunerativos que se dan en el Congreso de la República; en contraste con un 40% (32) que expresan su indiferencia sobre los beneficios que se mencionaron anteriormente; mientras que un 7.50% (6) que expresan su acuerdo en relación con los beneficios anteriormente mencionadas, sin tenerse datos a un nivel de total acuerdo; expresada también en el Grafico N° 03.

Análisis de la dimensión reconocimientos sociales

Tabla N° 04:

Valores descriptivos de la dimensión reconocimientos sociales

Reconocimientos sociales			
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente en desacuerdo	4	5.00
	En desacuerdo	6	7.50
	Indiferente	13	16.25
	De acuerdo	43	53.75
	Totalmente de acuerdo	14	17.50
	Total	80	100

Fuente: Elaboración propia

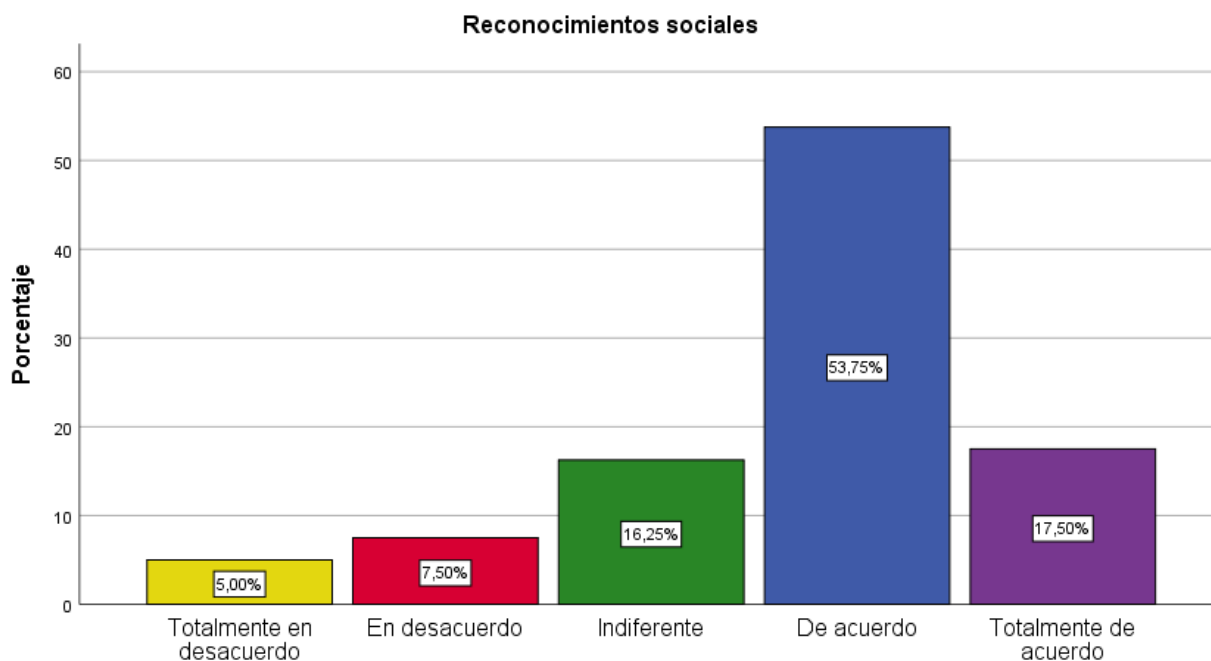


Figura 4 Análisis gráfico de la dimensión reconocimientos sociales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 80 sujetos sometidos al estudio, según la Tabla N° 06, se determinó que un 5% (4) y 7.50% (6) de estos expresan su total desacuerdo y desacuerdo con los reconocimientos sociales que se dan en el Congreso de la República; en contraste con un 16.25% (13) que expresan su indiferencia sobre los reconocimientos sociales; mientras que un 53.75% (43) y 17.50% (14) que expresan su acuerdo y total acuerdo en relación con los reconocimientos anteriormente mencionadas; expresada también en el Grafico N° 04.

Análisis de la dimensión desarrollo personal

Tabla N° 05:

Valores descriptivos de la dimensión desarrollo personal

Desarrollo personal		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3,8
	En desacuerdo	33	41,3
	Indiferente	29	36,3
	De acuerdo	15	18,8
	Total	80	100,0

Fuente: Elaboración propia

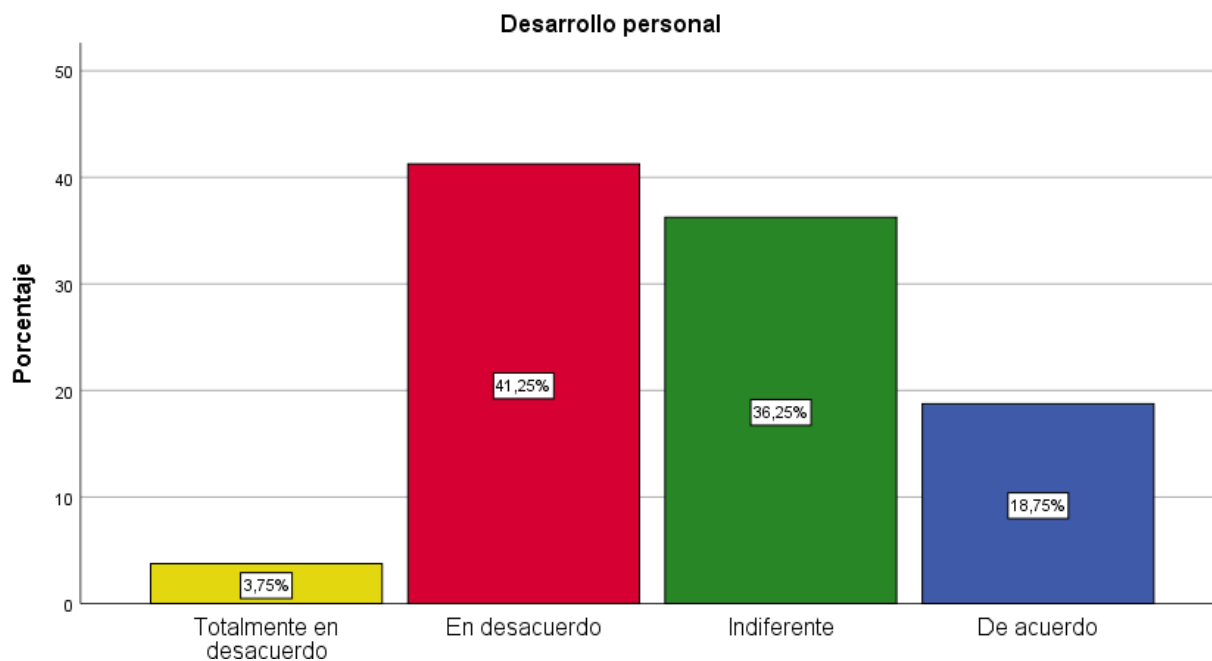


Figura 5 Análisis gráfico de la dimensión desarrollo personal

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 80 sujetos sometidos al estudio, según la Tabla N° 07, se determinó que un 3.75% (3) y 41.25% (33) de estos expresan su total desacuerdo y desacuerdo con el desarrollo personal fomentado en el Congreso de la República; en contraste con un 36.25% (29) que expresan su indiferencia sobre el desarrollo mencionado anteriormente; mientras que un 18.75% (15) que expresan su acuerdo en relación con el desarrollo fomentado mencionado anteriormente, sin tenerse datos a un nivel de total acuerdo; expresada también en el Grafico N° 05.

Análisis de la dimensión desarrollo de tareas

Tabla N° 06:

Valores descriptivos de la dimensión desarrollo de tareas

Desarrollo de tareas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	7.50
	En desacuerdo	22	27.50
	Indiferente	40	50.00
	De acuerdo	12	15.00
Total		80	100

Fuente: Elaboración propia

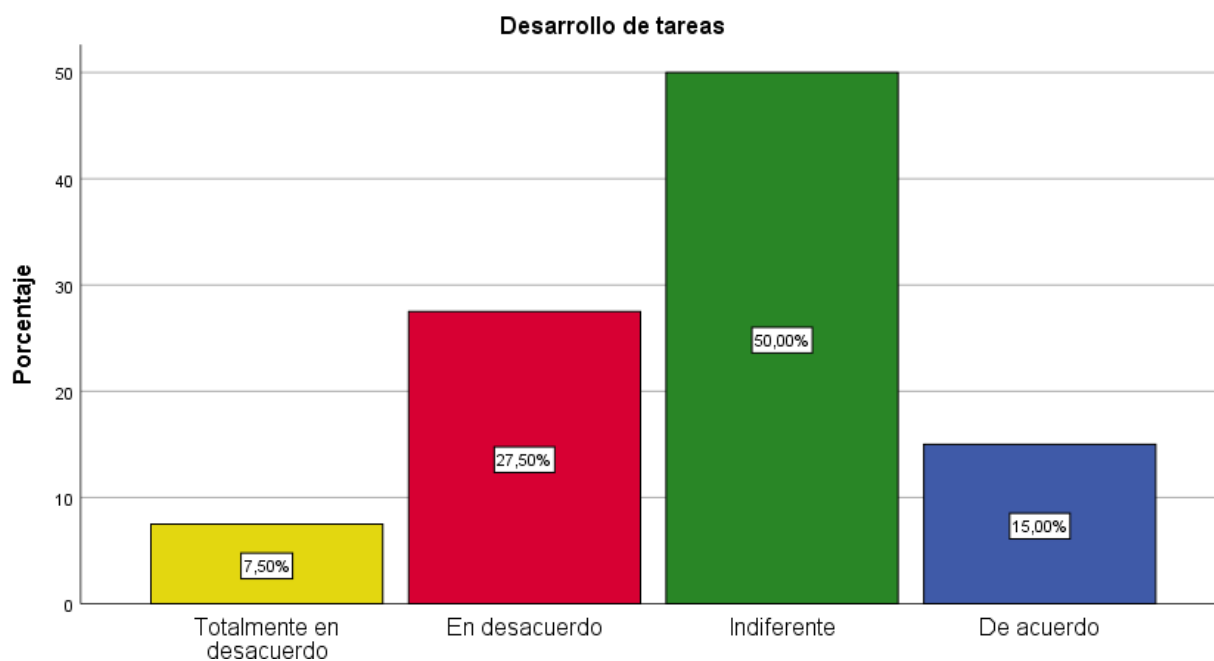


Figura 6 Análisis gráfico de la dimensión desarrollo de tareas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 80 sujetos sometidos al estudio, según la Tabla N° 08, se determinó que un 7.50% (6) y 27.50% (22) de estos expresan su total desacuerdo y desacuerdo con el desarrollo de tareas como parte de las funciones de los trabajadores en el Congreso de la República; en contraste con un 50% (40) que expresan su indiferencia sobre este desarrollo de tareas; mientras que un 15% (12) que expresan su acuerdo en relación con el desarrollo de tareas fomentado mencionado anteriormente, sin tenerse datos a un nivel de total acuerdo; expresada también en el Grafico N° 06.

Análisis de la dimensión relación con la autoridad

Tabla N° 07:

Valores descriptivos de la dimensión relación con la autoridad

Relación con la autoridad		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	23,8
	En desacuerdo	2	2,5
	Indiferente	28	35,0
	De acuerdo	31	38,8
	Total	80	100,0

Fuente: Elaboración propia

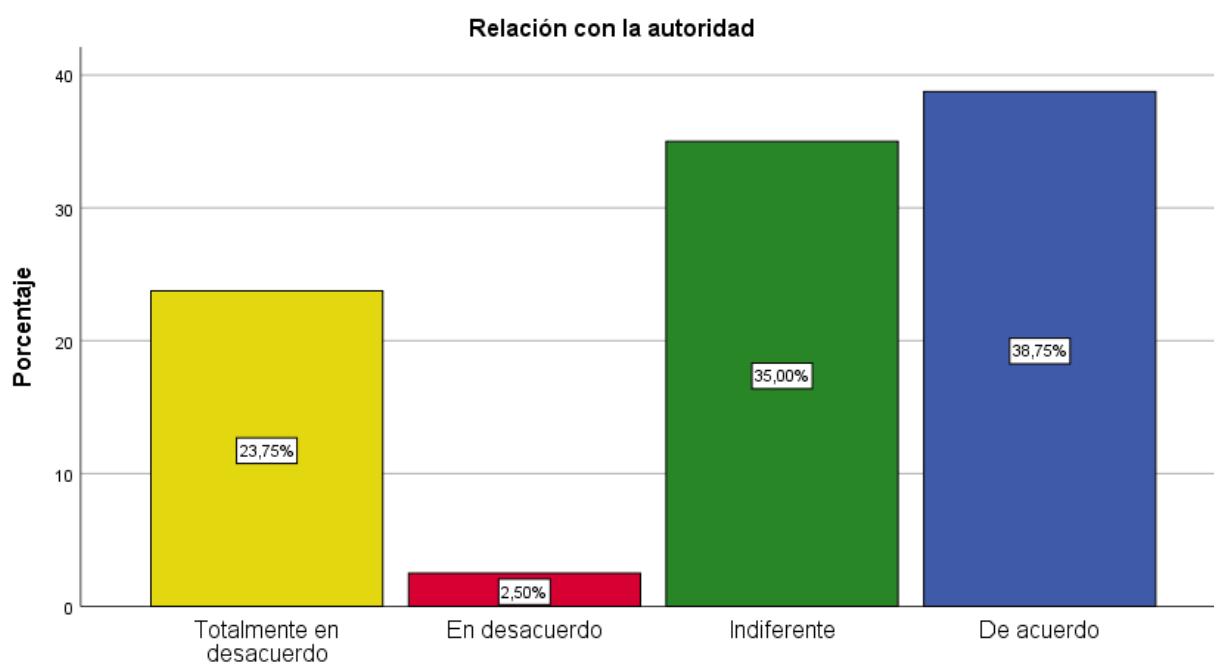


Figura 7 Análisis gráfico de la dimensión relación con la autoridad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 80 sujetos sometidos al estudio, según la Tabla N° 09, se determinó que un 23.8% (19) y 2.5% (2) de estos expresan su total desacuerdo y desacuerdo en relación con la autoridad jerárquica en el Congreso de la República; en contraste con un 35% (28) que expresan su indiferencia sobre esta relación; mientras que un 38.8% (31) que expresan su acuerdo con la relación con la autoridad jerárquica, sin tenerse datos a un nivel de acuerdo; expresada también en el Grafico N° 07.

5.2. Contrastación de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

- Planteamiento de hipótesis:

H0: No existe un grado de satisfacción laboral negativo de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.

H1: Existe un grado de satisfacción laboral negativo de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.

- Calculo estadístico

Tabla N° 8:

Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral

	Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desv. Desviación
Satisfacción laboral	80	1	5	3.1625	3	0.8922
N válido (por lista)	80					

Fuente: Elaboración propia

1. Hipótesis (Valor de la MEDIA)

H0: $\mu = 3.1625$

H1: $\mu \neq 3.1625$

2. Estadístico de Contraste. En las condiciones indicadas,

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\sigma / \sqrt{n}}$$

donde:

x =	mediana
μ =	valor de la hipótesis (media)
σ =	desviación estándar
\sqrt{n} =	muestra

Reemplazando:

$$Z = \frac{3 - 3.1625}{0.8922 / \sqrt{80}}$$

$$Z = 2.04842$$

Interpretación: Según los resultados del análisis descriptivo realizado a la variable calidad de vida laboral, se aprecia que el estadístico de contraste ($t=2.0484$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis alterna ($\alpha=1.96$, al 50% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.0484$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye, por lo tanto, que la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

Contrastación de la hipótesis específica 1:

- **Planteamiento de hipótesis:**

H0: No existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo a las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019

H1: Existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo a las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019

- **Calculo estadístico**

Tabla N° 9:

Estadísticos descriptivos de la dimensión condiciones físicas y/o materiales

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desv. Desviación
Condiciones físicas y/o materiales	80	1	4	2.85	3	1.0323
N válido (por lista)	80					

Fuente: Elaboración propia

1. Hipótesis (Valor de la MEDIA)

$$H_0: \mu = 2.85$$

$$H_1: \mu \neq 2.85$$

2. Estadístico de Contraste. En las condiciones indicadas,

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\sigma / \sqrt{n}}$$

donde:

x =	Mediana
μ =	valor de la hipótesis (media)
σ =	desviación estándar
\sqrt{n} =	Muestra

Reemplazando:

$$Z = \frac{3 - 2.85}{1.0323 / \sqrt{80}}$$

$$Z = 2.70092$$

Interpretación: Según los resultados del análisis descriptivo realizado a la dimensión condiciones físicas y/o materiales, se aprecia que el estadístico de contraste ($t=2.700092$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0=1,96 < 2.70092$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye, por lo tanto, que la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

Contrastación de la hipótesis específica 2

- **Planteamiento de hipótesis:**

H0: No existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo a los beneficios laborales o remuneraciones percibidas por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019

H1: Existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo a los beneficios laborales o remuneraciones percibidas por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019

- **Calculo estadístico**

Tabla N° 10:

Estadísticos descriptivos de la dimensión beneficios laborales o remunerativos

	Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desv. Desviación
Beneficios laborales o remunerativos	80	1	5	3.25	3	0.864196
N válido (por lista)	80					

1. Hipótesis (Valor de la MEDIA)

H0: $\mu = 3.25$

H1: $\mu \neq 3.25$

2. Estadístico de Contraste. En las condiciones indicadas,

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\sigma / \sqrt{n}}$$

donde:

x =	Mediana
$\mu =$	valor de la hipótesis (media)
$\sigma =$	desviación estándar
$\sqrt{n} =$	Muestra

Reemplazando:

$$Z = \frac{3 - 3.25}{0.864196 / \sqrt{80}}$$

$$Z = 3.11428$$

Interpretación: Según los resultados del análisis descriptivo realizado a la dimensión condiciones físicas y/o materiales, se aprecia que el estadístico de contraste ($t=3.11428$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 3.11428$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye, por lo tanto, que la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

Contrastación de la hipótesis específica 3

- Planteamiento de hipótesis:

H0: No existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo a los reconocimientos sociales recibidos por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019

H1: Existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo a los reconocimientos sociales recibidos por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019

- Calculo estadístico

Tabla N° 11:

Estadísticos descriptivos de la dimensión reconocimientos sociales

	Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desv. Desviación
Reconocimientos sociales	80	1	5	3.025	3	1.01849
N válido (por lista)	80					

Fuente: Elaboración propia

1. Hipótesis (Valor de la MEDIA)

$$H_0: \mu = 3.025$$

$$H_1: \mu \neq 3.025$$

2. Estadístico de Contraste. En las condiciones indicadas,

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\sigma / \sqrt{n}}$$

donde:

x =	Mediana
μ =	valor de la hipótesis (media)
σ =	desviación estándar
\sqrt{n} =	Muestra

Reemplazando:

$$Z = \frac{3 - 30.25}{1.01849 / \sqrt{80}}$$

$$Z = 2.22576$$

Interpretación: Según los resultados del análisis descriptivo realizado a la dimensión reconocimientos sociales, se aprecia que el estadístico de contraste ($t=2.22576$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.22576$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye, por lo tanto, que la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

Contrastación de la hipótesis específica 4

- **Planteamiento de hipótesis:**

H0: Existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo al desarrollo personal de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019

H1: Existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo al desarrollo personal de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019

- **Calculo estadístico**

Tabla N° 12:

Estadísticos descriptivos de la dimensión desarrollo personal

	Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desv. Desviación
Desarrollo personal	80	1	5	3.45	4	0.992376
N válido (por lista)	80					

Fuente: Elaboración propia

1. Hipótesis (Valor de la MEDIA)

$$H_0: \mu = 3.45$$

$$H_1: \mu \neq 3.45$$

2. Estadístico de Contraste. En las condiciones indicadas,

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\sigma / \sqrt{n}}$$

donde:

x =	Mediana
μ =	valor de la hipótesis (media)
σ =	desviación estándar
\sqrt{n} =	Muestra

Reemplazando:

$$Z = \frac{4 - 3.45}{0.99238 / \sqrt{80}}$$

$$Z = 2.10572$$

Interpretación: Según los resultados del análisis descriptivo realizado a la dimensión desarrollo personal, se aprecia que el estadístico de contraste ($t=2.10572$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.10572$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye, por lo tanto, que la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

Contrastación de la hipótesis específica 5

- Planteamiento de hipótesis:

H0: No existe un grado de satisfacción negativo por el desarrollo de tareas encomendadas de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019

H1: Existe un grado de satisfacción negativo por el desarrollo de tareas encomendadas de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019

- Cálculo estadístico

Tabla N° 13:

Estadísticos descriptivos de la dimensión desarrollo de tareas

	Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desv. Desviación
Desarrollo de tareas	80	1	5	3.25	3	1.037279
N válido (por lista)	80					

Fuente: Elaboración propia

1. Hipótesis (Valor de la MEDIA)

$$H_0: \mu = 3.25$$

$$H_1: \mu \neq 3.25$$

2. Estadístico de Contraste. En las condiciones indicadas,

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\sigma / \sqrt{n}}$$

donde:

x =	Mediana
μ =	valor de la hipótesis (media)
σ =	desviación estándar
\sqrt{n} =	Muestra

Reemplazando:

$$Z = \frac{3 - 3.25}{1.037279 / \sqrt{80}}$$

$$Z = 1.997473$$

Interpretación: Según los resultados del análisis descriptivo realizado a la dimensión desarrollo de tareas, se aprecia que el estadístico de contraste ($t=1.997473$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H0= 1,96 < 1.997473$) se rechaza la hipótesis nula ($H0$). Se concluye, por lo tanto, que la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna ($H1$).

Contrastación de la específica 6:

- **Planteamiento de hipótesis:**

H0: No existe un grado de satisfacción negativo en cuanto a la relación con las autoridades de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.

H1: Existe un grado de satisfacción negativo en cuanto a la relación con las autoridades de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.

- **Calculo estadístico**

Tabla N° 14:

Estadísticos descriptivos de la dimensión relación con la autoridad

		Estadísticos descriptivos					
		N	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desv. Desviación
Relación con la	80	1	5	3.6375	4	0.971019	
autoridad							
N válido (por lista)	80						

Fuente: Elaboración propia

1. Hipótesis (Valor de la MEDIA)

H0: $\mu = 3.6375$

H1: $\mu \neq 3.6375$

2. Estadístico de Contraste. En las condiciones indicadas,

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\sigma / \sqrt{n}}$$

donde:

x =	Mediana
μ =	valor de la hipótesis (media)
σ =	desviación estándar
\sqrt{n} =	Muestra

Reemplazando:

$$Z = \frac{4 - 3.6375}{0.971019 / \sqrt{80}}$$

$$Z = 2.439309$$

Interpretación: Según los resultados del análisis descriptivo realizado a la dimensión relación con la autoridad, se aprecia que el estadístico de contraste ($t=2.439309$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H0= 1,96 < 2.439309$) se rechaza la hipótesis nula ($H0$). Se concluye, por lo tanto, que la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna ($H1$).

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019. Y del mismo modo se pretendió determinar si la variable de investigación es percibida a un nivel de total desacuerdo por los sujetos de estudio.

Se tuvo como un limitante, en cuanto la aplicación del instrumento, el levantamiento y análisis de la información recolectada, por cuanto se tuvo que contrastar la información más de dos veces; en tanto que, la contrastación de la veracidad de la información está suscrita a la información que se obtiene de las gestiones que se dan en la institución, la disponibilidad de la información y al tiempo con la que cuenta el trabajador. Por lo que, la aplicación piloto del instrumento determino un grado de confiabilidad a un grado alto, siendo que el análisis del valor obtenido por la prueba del alfa de Cronbach dio un valor de 0.610, por lo que se procedió a la aplicación y análisis de la información que se desarrollara a continuación.

Es en tanto que, los resultados, para la variable satisfacción laboral general, determinaron que, en su mayoría, un 16.25% (13) de los sujetos encuestados manifiestan que la insatisfacción laboral que perciben en la institución, seguidamente del 60% expresan su indiferencia, lo que se respalda en el análisis realizado en la afectación de esta en el desempeño y actitudes del trabajador.

Así también los resultados obtenidos para la primera dimensión condiciones físicas y/o materiales, determinaron que, un 43.75% (35) de los sujetos estudiados, manifiesta que, en su mayoría, las condiciones físicas y/o materiales en las que desarrollan sus actividades son las inadecuadas, influyendo en su desempeño y productividad, a la vez que en su comodidad y compromiso con la institución.

Así mismo, los resultados obtenidos para la segunda dimensión beneficios laborales o remunerativos, determinaron que, un 52.50% (42) de los sujetos estudiados, manifiesta que, en su mayoría, las beneficios laborales o remunerativos no son efectivos, siendo que esto afecta a su motivación en sus labores en la institución.

Por otra parte, para la tercera dimensión reconocimientos sociales, se halló que, un 53.75% (43) de los sujetos sometidos al estudio, admite que los reconocimientos sociales, como una forma de mejorar el clima y ambiente laboral, es efectivo a un nivel aceptable (de acuerdo), siendo que esto afecta también a la productividad que se da en la institución.

Siendo también que, para la cuarta dimensión desarrollo personal, se encontró que, un 12.50% (10) de los sujetos de estudio, denotan que el desarrollo personal les es indiferente, siendo que la institución no le da importancia al aspecto psicológico que se debería de fomentar para establecer la situación del trabajador.

Así también para la quinta dimensión desarrollo de tareas, se determinó que, un 35% (28) de los sujetos de estudio manifiesta su indiferencia con respecto a la importancia de las tareas que desarrollan como parte de sus funciones y actividades, siendo que, no sienten un efecto de importancia en lo que hacen y su repercusión en la institución

Y para la sexta dimensión relación con la autoridad, los resultados hallados denotan que, un 26.30% (21) de los trabajadores encuestados, manifiesta su acuerdo con la relación que mantienen con sus superiores, siendo que sienten que existe un mutuo respeto y consideración por las labores que realizan y su importancia en la institución.

Las evidencias anteriores permiten determinar que, en relación a las hipótesis de estudio, para la hipótesis general existe un grado de satisfacción laboral negativo de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019; perciben, se da a un nivel de total desacuerdo; siendo que, el resultado obtenido a través de la prueba estadística descriptiva

determina que, la hipótesis planteada es verdadera, ya que se aprecia que el estadístico de contraste ($t=2.0484$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis alterna ($\alpha=1.96$, al 50% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.0484$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye, por lo tanto, que. la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

Encontrando cierta similitud con la investigación Castillo Inostroza, C. y Cifuentes Martínez, G. (2016) manifestando que la satisfacción laboral no puede ser percibida o calificada a un nivel muy bajo o de total insatisfacción por la razón de que, siendo esa suposición verdadera, entonces no existe ninguna condición que permita el desarrollo de las actividades del trabajador basándose en su desempeño y productividad, por lo que las instituciones fracasarían en todo sentido.

En relación a la hipótesis específica 1 existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo a las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019, se da a un nivel de acuerdo; siendo que, el resultado obtenido a través de la prueba estadística descriptiva determina que, la hipótesis planteada es verdadera, ya que se aprecia que el estadístico de contraste ($t=2.700092$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.700092$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye, por lo tanto, que. la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

Se encuentra cierta similitud con la investigación de Ludeña Soriano, S. A. (2015) cuando refiere en su estudio que las condiciones físicas o materiales del ambiente donde el trabajador se desempeña, lo afectan a varios niveles, siendo el físico y psicológico los más determinantes para que éste se vea condicionado en relación a su desempeño y actitud frente a las tareas y funciones que se le asignan, y en relación a su percepción de la institución.

En relación a la hipótesis específica 2 existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo a los beneficios laborales o remuneraciones percibidas por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019, se da a un nivel de total acuerdo; siendo que, el resultado obtenido a través de la prueba estadística descriptiva determina que, la hipótesis planteada es verdadera, ya que se aprecia que el estadístico de contraste ($t=3.11428$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 3.11428$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye, por lo tanto, que la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

Encontrando cierta similitud con la investigación de Lomas Púa, R. (2017) cuando establece que la repercusión de los beneficios que el trabajador puede tener presente, se enfoca en la forma de percepción de la retribución del esfuerzo y el criterio de experiencia y antigüedad, en tanto que es necesario establecer un ambiente y sensación de que el trabajador tiene que tener beneficios específicos en base a criterios, estudiados por la institución.

En relación a la hipótesis específica 3 existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo a los reconocimientos sociales recibidos por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019, se da a un nivel indiferente; siendo que, el resultado obtenido a través de la prueba estadística descriptiva determina que, la hipótesis planteada es verdadera, ya que se aprecia que el estadístico de contraste ($t=2.22576$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.22576$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye, por lo tanto, que la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

Encontrando cierta similitud con la investigación de Espíritu Vargas, Y., & Muñoz Camargo, F. (2017) quien manifiestan que los aspectos motivacionales se ven influenciados en

torno al trabajador por actos que podrían parecer intrascendentes, pero que demuestran tener una efectividad alta, siendo que el reconocimiento social debería de tomarse como un aspecto motivacional para así mejorar el desempeño.

En relación a la hipótesis específica 4 existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo al desarrollo personal de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019, se da a un nivel de acuerdo; siendo que, el resultado obtenido a través de la prueba estadística descriptiva determina que, la hipótesis planteada es verdadera, ya que se aprecia que el estadístico de contraste ($t=2.10572$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.10572$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye, por lo tanto, que. la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

Encuentra cierta similitud con la investigación Rodríguez Jarabo, B. (2016), quien manifiesta que cuando hace referencia que el desarrollo personal del individuo permite que este, en su entorno, se destaque y considere que se sienta satisfecho en base a sus condiciones y características que lo complementan en el desarrollo de sus actividades.

Por otra parte, en relación a la hipótesis específica 5 existe un grado de satisfacción negativo por el desarrollo de tareas encomendadas de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019, se da a un nivel indiferente; siendo que, el resultado obtenido a través de la prueba estadística descriptiva determina que, la hipótesis planteada es verdadera, ya que se aprecia que el estadístico de contraste ($t=1.997473$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 1.997473$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye, por lo tanto, que. la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

Encontrando cierta similitud con la investigación de Merino Muñoz, M. y Diaz Jave, A. (2008) manifiestan que el desarrollo de tareas en el aspecto de la satisfacción laboral, resulta monótona, lo cual tiene cierta inferencia en el grado de satisfacción que percibe el trabajador, además de afectar el desempeño a cierto nivel, por lo que se debería dar importancia en la revisión de las funciones y actividades que realicen los trabajadores.

Finalmente, en relación a la hipótesis específica 6 existe un grado de satisfacción negativo en cuanto a la relación con las autoridades de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019., se da a un nivel de total acuerdo; siendo que, el resultado obtenido a través de la prueba estadística descriptiva determina que, la hipótesis planteada es verdadera, ya que se aprecia que el estadístico de contraste ($t=2.439309$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.439309$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye, por lo tanto, que. la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

Encuentra cierta similitud con la investigación de Espíritu Vargas, Y., & Muñoz Camargo, F. (2017) refieren que la relación del trabajador con sus jefes inmediatos o superiores influye en el grado de satisfacción que perciben, siendo que las relaciones laborales y sociales tienen una relación con la productividad.

CONCLUSIONES

1. Considerando el objetivo general, identificar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019; y siendo el estadístico de contraste ($t=2.0484$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis alterna ($\alpha=1.96$, al 50% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.0484$), se concluye que Existe un grado de satisfacción laboral negativo de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.
2. De acuerdo con el objetivo específico determinar 1 el grado de satisfacción de acuerdo a las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019, y considerando el estadístico de contraste ($t=2.700092$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.700092$) se rechaza la hipótesis nula (H_0); se concluye que existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo a los beneficios laborales o remuneraciones percibidas por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.
3. De acuerdo con el objetivo específico 2 establecer el grado de satisfacción de acuerdo a los beneficios laborales o remuneraciones percibidas por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019, y considerando el estadístico de contraste ($t=3.11428$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 3.11428$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye que existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo a los beneficios laborales o remuneraciones percibidas por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.

4. De acuerdo al objetivo específico 3 describir el grado de satisfacción de acuerdo a los reconocimientos sociales recibidos por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019; y considerando el estadístico de contraste ($t=2.22576$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.22576$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye que existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo a los reconocimientos sociales recibidos por los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.
5. De acuerdo al objetivo específico 4 determinar el grado de satisfacción de acuerdo al desarrollo personal de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019, y considerando el estadístico de contraste ($t=2.10572$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.10572$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye que existe un grado de satisfacción negativo de acuerdo al desarrollo personal de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019
6. De acuerdo con el objetivo específico 5 describir el grado de satisfacción por el desarrollo de tareas encomendadas de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019, y considerando el estadístico de contraste ($t=1.997473$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 1.997473$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye que existe un grado de satisfacción negativo por el desarrollo de tareas encomendadas de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.

7. Finalmente considerando el objetivo específico 6 identificar el grado de satisfacción en cuanto a la relación con las autoridades de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019; y considerando el estadístico de contraste ($t=2.439309$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0=1,96 < 2.439309$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye que existe un grado de satisfacción negativo en cuanto a la relación con las autoridades de los trabajadores del Congreso de la República, Lima en el año 2019.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la institución la implementación de políticas de evaluación del grado de percepción de la satisfacción que los trabajadores en base a su grado de desempeño y productividad, para así establecer medidas correctivas.
2. Se recomienda que la institución propicio espacios de interacción y colaboración entre el personal, para así establecer relaciones entre ellos que puedan mejorar la performance laboral y aspectos de iniciativa.
3. Se recomienda implementar sistemas de comunicación directa y personal, para que así se pueda mejorar la transmisión de información y evitar caer en escenarios donde la información afecte el grado de satisfacción de los trabajadores.
4. Se recomienda fomentar un equilibrio entre el aspecto laboral y social o familiar mediante el análisis de los aspectos en que el trabajador se siente más afectado.

REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS

Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning.

Campos Sanchez, R. Y. (2016). *Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Illimo, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo. Recuperado de:

http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf

Castillo Inostroza, C. y Cifuentes Martínez, G. (2016) *Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único*. (Tesis de pregrado). Universidad de Concepción, Chile.

Recuperado de: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2400/Castillo%20-%20Cifuentes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Davis, Keith y Newstrom, John W. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*; 5ª edición. Editorial McGraw-Hill. México.

Espíritu Vargas, Y., & Muñoz Camargo, F. (2017). *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. Recuperado de:

<http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/698/TESIS%20GESTION%20ADMINISTRATIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2013). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill.

Lomas Púa, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ludeña Soriano, S. A. (2015). *La satisfacción laboral de los trabajadores del área de participación ciudadana del congreso*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.

Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5870/Lude%C3%B1a_SSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y Montero C., Fernández M., Cáceres E., Almeida S. y Cáceres S. (2015).

Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. (Artículo científico). Revista Saber

Vol. 27 N° 4. Universidad de Oriente, Venezuela. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/4277/427744808009.pdf>

Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. 10ª. Edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Rodríguez Jarabo, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad*. (Tesis doctoral). Universidad Miguel Hernández de Elche,

España. Recuperado de:

<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarabo%2C%20Beatriz.pdf>

Merino Muñoz, M. y Díaz Jave, A. (2008). *El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque*. (Artículo científico). Revista Hatun Runa Vol.

1. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2710495>

ANEXOS

Anexo n° 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del Congreso de la República – Lima, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral general de los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019? 2. ¿Cuál es el nivel de las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019? 3. ¿Cuál es el nivel de los beneficios laborales o remunerativos de los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019? 4. ¿Cuál es el nivel de reconocimientos sociales de los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019? 5. ¿Cuál es el nivel de desarrollo personal de los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019? 6. ¿Cuál es el nivel de desarrollo de tareas de los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019? 7. ¿Cuál es el nivel de la relación con la autoridad de los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1. Identificar el nivel de satisfacción laboral general de los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019. 2. Describir el nivel de las condiciones físicas y/o materiales dadas a los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019. 3. Establecer el nivel de los beneficios laborales o remunerativos de los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019. 4. Identificar el nivel de reconocimientos sociales de los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019. 5. Describir el nivel de desarrollo personal de los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019. 6. Establecer el nivel de desarrollo de tareas de los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019. 7. Identificar el nivel de la relación con la autoridad de los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL El nivel de satisfacción laboral que los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019 perciben, se da a un nivel de total desacuerdo.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS 1. El nivel de satisfacción laboral general que los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019 perciben, se da a un nivel de acuerdo. 2. El nivel de las condiciones físicas y/o materiales que los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019 perciben, se da a un nivel de acuerdo. 3. El nivel de los beneficios laborales o remunerativos que los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019 perciben, se da a un nivel de total acuerdo. 4. El nivel de reconocimientos sociales que los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019 perciben, se da a un nivel indiferente. 5. El nivel de desarrollo personal que los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019 perciben, se da a un nivel de acuerdo. 6. El nivel de desarrollo de tareas que los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019 perciben, se da a un nivel indiferente. 7. El nivel de la relación con la autoridad que los trabajadores del Congreso de la República, Lima-2019 perciben, se da a un nivel de total acuerdo.</p>	V1: Satisfacción Laboral	<p>D1: Satisfacción laboral general D2: Condiciones físicas y/o materiales D3: Beneficios laborales o remunerativos D4: Reconocimientos sociales D5: Desarrollo personal D6: Desarrollo de tareas D7: Relación con la autoridad</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION: Aplicada NIVEL DE INVESTIGACION: Descriptivo DISEÑO DE INVESTIGACION: Descriptivo simple</p> <p>O → M</p> <p>Donde: O = Observación M = Muestra</p> <p>POBLACION: 3058 trabajadores del congreso de la republica MUESTRA PROBABILÍSTICA: 80 sujetos de estudio TÉCNICAS INSTRUMENTOS: E Encuesta, cuestionario VALIDEZ Y CONFIABILIDAD: Se validará a través del Alfa de Cron Bach PROCESAMIENTO DE DATOS: DE Procesados a través del paquete estadístico SPSS-V 25 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS: DE Estadística descriptiva</p>

Anexo n° 02: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICION
V1: Satisfacción Laboral	D1: Satisfacción laboral general	Características	1. ¿Existen ciertas características que hacen que un trabajador se sienta satisfecho o insatisfecho con su trabajo?	Escala ordinal: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
		Percepciones	2. ¿La percepción del trabajador es una forma efectiva de determinar el nivel de satisfacción?	
		Nociones	3. ¿La noción que tiene el trabajador sobre lo que lo hace sentir satisfecho o no, debe de tomarse como un indicador?	
		Expectativas	4. ¿El grado de cumplimiento de las expectativas de un trabajador es una muestra de la situación de la organización?	
	D2: Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente	5. ¿Las condiciones del ambiente determinan que tan a gusto puede desempeñarse el trabajador?	
		Tangibilidad	6. ¿Deben de existir elementos tangibles que permitan la realización de actividades específicas o funciones del puesto?	
		Herramientas	7. ¿El trabajador debe de contar con las herramientas necesarias para cumplir con sus actividades?	
	D3: Beneficios laborales o remunerativos	Tecnología	8. ¿La tecnología juega un papel importante en la mejora de las condiciones materiales del puesto de trabajo?	
		Sueldo	9. ¿Los trabajadores se desarrollan en sus actividades en relación a la contraprestación que perciben?	
		Beneficio	10. ¿Los beneficios que tiene el trabajador, son aspectos que mejoran su desempeño y productividad?	
		Incentivos	11. ¿Los incentivos que se le otorgan al trabajador, corresponden a un aspecto de motivación?	
	D4: Reconocimientos sociales	Funciones	12. ¿Las Funciones del trabajador están enfocadas de forma correcta evitando vicios o situaciones ineficaces?	
		Camaradería	13. ¿La camaradería es un aspecto que mejora las relaciones entre trabajadores?	
		Liderazgo	14. ¿El liderazgo de parte de colegas o superiores fortalece el reconocimiento social del trabajador?	
		Compañerismo	15. ¿El compañerismo se enfoca solamente en aspectos de ayuda enfocada en las actividades o funciones?	
	D5: Desarrollo personal	Reconocimiento	16. ¿El reconocimiento debe de ser algo empleado como forma de motivación para el trabajador?	
		Desarrollo profesional	17. ¿El desarrollo profesional debe de ser un aspecto valorado por la institución y potenciado por esta en relación a la mejora conjunta entre trabajador y organización?	
		Oportunidades	18. ¿Las oportunidades que tiene el personal para desarrollarse deben enfocarse a la mejora a conjunto?	
		Destacar	19. ¿Se deben de destacar aspectos personales de los trabajadores como forma de crítica constructiva?	
	D6: Desarrollo de tareas	Capacidades	20. ¿Las capacidades del trabajador deben de ser explotadas al máximo en relación a la mejora de la organización?	
		Asignación de puestos	21. ¿La asignación de puestos debe de involucrar características referentes a la formación, experiencia y desarrollo profesional para determinar a la persona más apta?	
		Capacidad operativa	22. ¿La capacidad operativa del trabajador tiene que tenerse en cuenta para su mejora o feedback laboral?	
		Formación profesional	23. ¿La formación profesional debe de ser un aspecto crucial en la forma de asignar las tareas o funciones, tanto en la capacidad de desarrollarlas y cumplirlas en base a las metas y objetivos de la organización?	
	D7: Relación con la autoridad	Idoneidad	24. ¿La idoneidad del personal debe de estar vinculada a las funciones que realiza en la organización?	
		Comunicación	25. ¿La comunicación constante con los superiores ofrece una visión más directa sobre los aspectos débiles del desempeño?	
		Reconocimiento	26. ¿El acto de reconocimiento al trabajador, lo motiva en el cumplimiento de las metas de la organización?	
		Disciplina	27. ¿Los actos de disciplina sirven como forma de persuadir a que se cometan actos parecidos o de otra índole?	
			Valoración	

Anexo n° 03: Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES



CUESTIONARIO SOBRE EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, LIMA - 2019.

A continuación, le presentamos varias preguntas, por lo que se le agradece a usted, marcar con un aspa (X), la respuesta que considere conveniente, para lo cual le presentamos la siguiente tabla de puntuación:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL					
DIMENSIÓN 1: SATISFACCION LABORAL GENERAL	1	2	3	4	5
1. ¿Existen ciertas características que hacen que un trabajador se sienta satisfecho o insatisfecho con su trabajo?					
2. ¿La percepción del trabajador es una forma efectiva de determinar el nivel de satisfacción?					
3. ¿La noción que tiene el trabajador sobre lo que lo hace sentir satisfecho o no, debe de tomarse como un indicador?					
4. ¿El grado de cumplimiento de las expectativas de un trabajador es una muestra de la situación de la organización?					
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES					
5. ¿Las condiciones del ambiente determinan que tan a gusto puede desempeñarse el trabajador?					
6. ¿Deben de existir elementos tangibles que permitan la realización de actividades específicas o funciones del puesto?					
7. ¿El trabajador debe de contar con las herramientas necesarias para cumplir con sus actividades?					

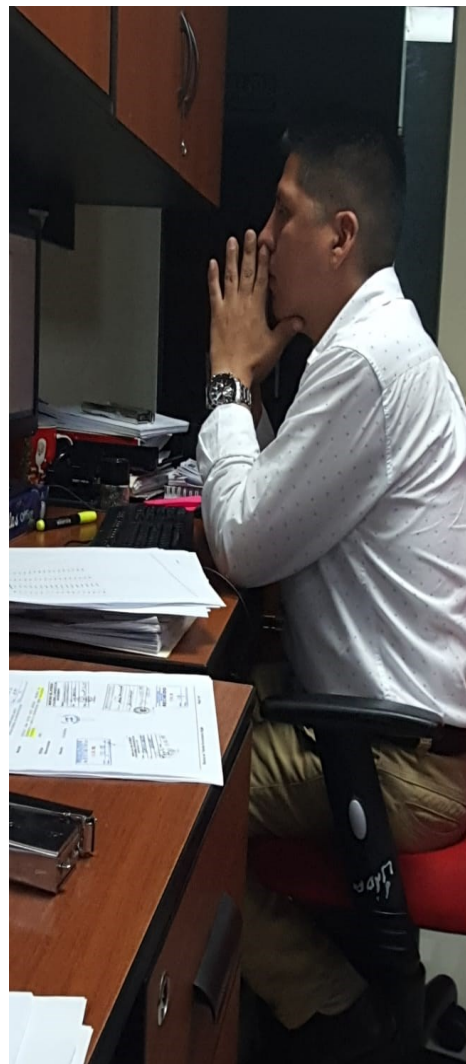
8. ¿La tecnología juega un papel importante en la mejora de las condiciones materiales del puesto de trabajo?					
DIMENSIÓN 3: BENEFICIOS LABORALES O REMUNERATIVOS					
9. ¿Los trabajadores se desarrollan en sus actividades en relación a la contraprestación que perciben?					
10. ¿Los beneficios que tiene el trabajador, son aspectos que mejoran su desempeño y productividad?					
11. ¿Los incentivos que se le otorgan al trabajador, corresponden a un aspecto de motivación?					
12. ¿Las Funciones del trabajador están enfocadas de forma correcta evitando vicios o situaciones ineficaces?					
DIMENSIÓN 4: RECONOCIMIENTOS SOCIALES					
13. ¿La camaradería es un aspecto que mejora las relaciones entre trabajadores?					
14. ¿El liderazgo de parte de colegas o superiores fortalece el reconocimiento social del trabajador?					
15. ¿El compañerismo se enfoca solamente en aspectos de ayuda enfocada en las actividades o funciones?					
16. ¿El reconocimiento debe de ser algo empleado como forma de motivación para el trabajador?					
DIMENSIÓN 5: DESARROLLO PERSONAL					
17. ¿El desarrollo profesional debe de ser un aspecto valorado por la institución y potenciado por esta en relación a la mejora conjunta entre trabajador y organización?					
18. ¿Las oportunidades que tiene el personal para desarrollarse deben enfocarse a la mejora a conjunto?					
19. ¿Se deben de destacar aspectos personales de los trabajadores como forma de crítica constructiva?					
20. ¿Las capacidades del trabajador deben de ser explotadas al máximo en relación a la mejora de la organización?					
DIMENSIÓN 6: DESARROLLO DE TAREAS					
21. ¿La asignación de puestos debe de involucrar características referentes a la formación, experiencia y desarrollo profesional para determinar a la persona más apta?					

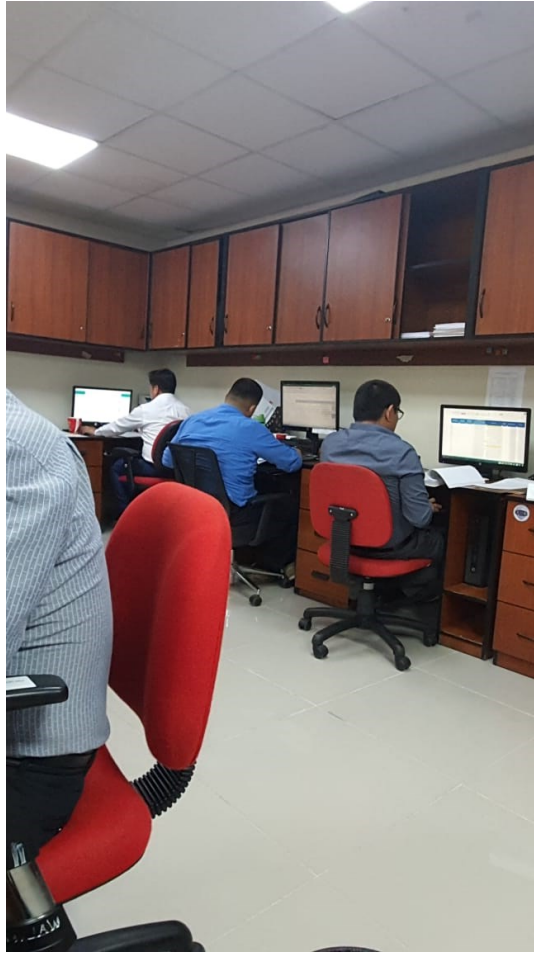
22. ¿La capacidad operativa del trabajador tiene que tenerse en cuenta para su mejora o feedback laboral?					
23. ¿La formación profesional debe de ser un aspecto crucial en la forma de asignar las tareas o funciones, tanto en la capacidad de desarrollarlas y cumplirlas en base a las metas y objetivos de la organización?					
24. ¿La idoneidad del personal debe de estar vinculada a las funciones que realiza en la organización?					
DIMENSIÓN 7: RELACION CON LA AUTORIDAD					
25. ¿La comunicación constante con los superiores ofrece una visión más directa sobre los aspectos débiles del desempeño?					
26. ¿El acto de reconocimiento al trabajador, lo motiva en el cumplimiento de las metas de la organización?					
27. ¿Los actos de disciplina sirven como forma de persuadir a que se cometan actos parecidos o de otra índole?					
28. ¿La valoración de arte del superior desemboca en una actitud más motivada y relacional?					

Anexo n° 04: Consideraciones éticas

La participación de los trabajadores será voluntaria e informada, por lo que se entregarán de manera separada los formatos de consentimiento informado y encuestas. Para garantizar el anonimato del colaborador, al terminar la encuesta completa, depositará en un ánfora preparada para tal fin.

Anexo n° 05: Evidencias fotográficas





Anexo n° 06: Validación del Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES



CUESTIONARIO SOBRE EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, LIMA - 2019.

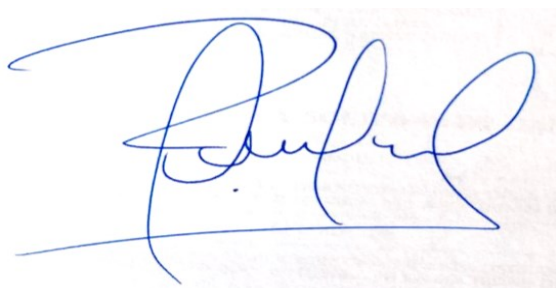
A continuación, le presentamos varias preguntas, por lo que se le agradece a usted, marcar con un aspa (X), la respuesta que considere conveniente, para lo cual le presentamos la siguiente tabla de puntuación:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL	1	2	3	4	5
1. ¿Existen ciertas características que hacen que un trabajador se sienta satisfecho o insatisfecho con su trabajo?					
2. ¿La percepción del trabajador es una forma efectiva de determinar el nivel de satisfacción?					
3. ¿La noción que tiene el trabajador sobre lo que lo hace sentir satisfecho o no, debe de tomarse como un indicador?					
4. ¿El grado de cumplimiento de las expectativas de un trabajador es una muestra de la situación de la organización?					
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES					
5. ¿Las condiciones del ambiente determinan que tan a gusto puede desempeñarse el trabajador?					
6. ¿Deben de existir elementos tangibles que permitan la realización de actividades específicas o funciones del puesto?					

7. ¿El trabajador debe de contar con las herramientas necesarias para cumplir con sus actividades?					
8. ¿La tecnología juega un papel importante en la mejora de las condiciones materiales del puesto de trabajo?					
DIMENSIÓN 3: BENEFICIOS LABORALES O REMUNERATIVOS					
9. ¿Los trabajadores se desarrollan en sus actividades en relación a la contraprestación que perciben?					
10. ¿Los beneficios que tiene el trabajador, son aspectos que mejoran su desempeño y productividad?					
11. ¿Los incentivos que se le otorgan al trabajador, corresponden a un aspecto de motivación?					
12. ¿Las Funciones del trabajador están enfocadas de forma correcta evitando vicios o situaciones ineficaces?					
DIMENSIÓN 4: RECONOCIMIENTOS SOCIALES					
13. ¿La camaradería es un aspecto que mejora las relaciones entre trabajadores?					
14. ¿El liderazgo de parte de colegas o superiores fortalece el reconocimiento social del trabajador?					
15. ¿El compañerismo se enfoca solamente en aspectos de ayuda enfocada en las actividades o funciones?					
16. ¿El reconocimiento debe de ser algo empleado como forma de motivación para el trabajador?					
DIMENSIÓN 5: DESARROLLO PERSONAL					
17. ¿El desarrollo profesional debe de ser un aspecto valorado por la institución y potenciado por esta en relación a la mejora conjunta entre trabajador y organización?					
18. ¿Las oportunidades que tiene el personal para desarrollarse deben enfocarse a la mejora a conjunto?					
19. ¿Se deben de destacar aspectos personales de los trabajadores como forma de crítica constructiva?					
20. ¿Las capacidades del trabajador deben de ser explotadas al máximo en relación a la mejora de la organización?					
DIMENSIÓN 6: DESARROLLO DE TAREAS					
21. ¿La asignación de puestos debe de involucrar características referentes a la formación, experiencia y					

desarrollo profesional para determinar a la persona más apta?					
22. ¿La capacidad operativa del trabajador tiene que tenerse en cuenta para su mejora o feedback laboral?					
23. ¿La formación profesional debe de ser un aspecto crucial en la forma de asignar las tareas o funciones, tanto en la capacidad de desarrollarlas y cumplirlas en base a las metas y objetivos de la organización?					
24. ¿La idoneidad del personal debe de estar vinculada a las funciones que realiza en la organización?					
DIMENSIÓN 7: RELACION CON LA AUTORIDAD					
25. ¿La comunicación constante con los superiores ofrece una visión más directa sobre los aspectos débiles del desempeño?					
26. ¿El acto de reconocimiento al trabajador, lo motiva en el cumplimiento de las metas de la organización?					
27. ¿Los actos de disciplina sirven como forma de persuadir a que se cometan actos parecidos o de otra índole?					
28. ¿La valoración de arte del superior desemboca en una actitud más motivada y relacional?					



LIC. VLADIMIR RIVERA MUÑOZ

DNI 42057296

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES


CUESTIONARIO SOBRE EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, LIMA - 2019.

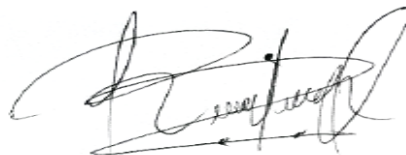
A continuación, le presentamos varias preguntas, por lo que se le agradece a usted, marcar con un aspa (X), la respuesta que considere conveniente, para lo cual le presentamos la siguiente tabla de puntuación:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL					
DIMENSIÓN 1: SATISFACCION LABORAL GENERAL	1	2	3	4	5
1. ¿Existen ciertas características que hacen que un trabajador se sienta satisfecho o insatisfecho con su trabajo?					
2. ¿La percepción del trabajador es una forma efectiva de determinar el nivel de satisfacción?					
3. ¿La noción que tiene el trabajador sobre lo que lo hace sentir satisfecho o no, debe de tomarse como un indicador?					
4. ¿El grado de cumplimiento de las expectativas de un trabajador es una muestra de la situación de la organización?					
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES					
5. ¿Las condiciones del ambiente determinan que tan a gusto puede desempeñarse el trabajador?					
6. ¿Deben de existir elementos tangibles que permitan la realización de actividades específicas o funciones del puesto?					
7. ¿El trabajador debe de contar con las herramientas necesarias para cumplir con sus actividades?					

8. ¿La tecnología juega un papel importante en la mejora de las condiciones materiales del puesto de trabajo?					
DIMENSIÓN 3: BENEFICIOS LABORALES O REMUNERATIVOS					
9. ¿Los trabajadores se desarrollan en sus actividades en relación a la contraprestación que perciben?					
10. ¿Los beneficios que tiene el trabajador, son aspectos que mejoran su desempeño y productividad?					
11. ¿Los incentivos que se le otorgan al trabajador, corresponden a un aspecto de motivación?					
12. ¿Las Funciones del trabajador están enfocadas de forma correcta evitando vicios o situaciones ineficaces?					
DIMENSIÓN 4: RECONOCIMIENTOS SOCIALES					
13. ¿La camaradería es un aspecto que mejora las relaciones entre trabajadores?					
14. ¿El liderazgo de parte de colegas o superiores fortalece el reconocimiento social del trabajador?					
15. ¿El compañerismo se enfoca solamente en aspectos de ayuda enfocada en las actividades o funciones?					
16. ¿El reconocimiento debe de ser algo empleado como forma de motivación para el trabajador?					
DIMENSIÓN 5: DESARROLLO PERSONAL					
17. ¿El desarrollo profesional debe de ser un aspecto valorado por la institución y potenciado por esta en relación a la mejora conjunta entre trabajador y organización?					
18. ¿Las oportunidades que tiene el personal para desarrollarse deben enfocarse a la mejora a conjunto?					
19. ¿Se deben de destacar aspectos personales de los trabajadores como forma de crítica constructiva?					
20. ¿Las capacidades del trabajador deben de ser explotadas al máximo en relación a la mejora de la organización?					
DIMENSIÓN 6: DESARROLLO DE TAREAS					
21. ¿La asignación de puestos debe de involucrar características referentes a la formación, experiencia y desarrollo profesional para determinar a la persona más apta?					

22. ¿La capacidad operativa del trabajador tiene que tenerse en cuenta para su mejora o feedback laboral?					
23. ¿La formación profesional debe de ser un aspecto crucial en la forma de asignar las tareas o funciones, tanto en la capacidad de desarrollarlas y cumplirlas en base a las metas y objetivos de la organización?					
24. ¿La idoneidad del personal debe de estar vinculada a las funciones que realiza en la organización?					
DIMENSIÓN 7: RELACION CON LA AUTORIDAD					
25. ¿La comunicación constante con los superiores ofrece una visión más directa sobre los aspectos débiles del desempeño?					
26. ¿El acto de reconocimiento al trabajador, lo motiva en el cumplimiento de las metas de la organización?					
27. ¿Los actos de disciplina sirven como forma de persuadir a que se cometan actos parecidos o de otra índole?					
28. ¿La valoración de arte del superior desemboca en una actitud más motivada y relacional?					



CYNTHIA YOCELYN ROCA QUISPE
CLAD N° 25607