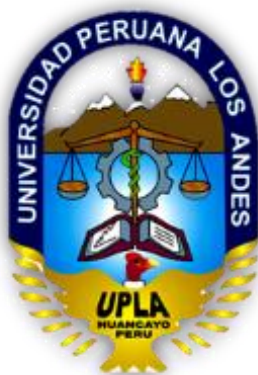


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TESIS

**AUTONOMÍA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TALENTO HUMANO
DE LA EMPRESA TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C, LIMA, 2017**

AREA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL

LINEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTADO POR:

Bach. VIZCARRA CHUCHON, LOURDES SANDRA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO(A) INDUSTRIAL

Huancayo, agosto 2017

HOJA DE CONFORMIDAD DE JURADOS

**DR. CASIO AURELIO TORRES LÓPEZ
PRESIDENTE**

**ING. JORGE FRANKLIN GARCÍA CUBA
JURADO**

**ING. VICTOR CALLE VIVANCO
JURADO**

**DR. MAGNO TEÓFILO BALDEÓN TOVAR
JURADO**

**MG. MIGUEL ANGEL CARLOS CANALES
SECRETARIO DOCENTE**

ASESORES

M SC. TIBER JOEL CANO CAMAYO

ING. PEDRO ELVIS ELIAS PORRAS

DEDICATORIA

A mis padres, por sus grandes valores que me inculcaron, por el apoyo incondicional que siempre me brindaron, por sus palabras de aliento para seguir luchando día a día hasta cumplir con mis objetivos y por el amor incondicional que me brindan les dedico el presente trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	13
1.1. Descripción de la empresa	13
1.2. Planteamiento del problema	15
1.3. Formulación del problema general	16
1.3.1. Problema principal	17
1.3.2. Problemas específicos	17
1.4. Objetivos de la investigación	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos	17
1.5. Justificación	18
1.5.1. Justificación social o práctica.....	18
1.5.2. Justificación metodológica	18
1.6. Limitaciones.....	18
1.6.1. Limitación espacial.....	18
1.6.2. Limitación temporal.....	18
1.6.3. Limitación económica.....	18
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.1.1. En el ámbito internacional.....	19
2.1.2. En el ámbito nacional.....	24
2.1.3. En el ámbito local.....	29
2.2. Bases teóricas	34
2.2.1. Teoría de los dos factores de Herzberg	34

2.2.2. Teoría de la discrepancia de Locke	35
2.2.3. Teoría ERC de Alderfer.....	36
2.2.4. Marco normativo	37
2.3. Bases conceptuales.....	39
CAPITULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1. Tipo de investigación	42
3.2. Nivel de investigación	42
3.3. Diseño de investigación.....	43
3.4. Población y muestra	43
3.5. Técnicas de recopilación de datos.....	44
3.6. Formulación de la hipótesis	47
3.6.1. Hipótesis general	47
3.6.2. Hipótesis específicas	47
3.7. Identificación y clasificación de las variables.....	47
3.7.1. Autonomía.....	48
3.7.2. Satisfacción laboral.....	49
3.8. Materiales y recursos.....	50
3.9. Procedimiento de la investigación	51
3.10. Análisis de los estadísticos encontrados	54
CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	61
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	70
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Agrupación de ítems por factor autonomía</i>	45
Tabla 2 <i>Agrupación de ítems por factor satisfacción laboral</i>	45
Tabla 3 <i>Valorización</i>	46
Tabla 4 <i>Correlación de autonomía y satisfacción laboral</i>	54
Tabla 5 <i>Tabla de análisis de ANOVA</i>	56
Tabla 6 <i>Coeficientes de la recta de regresión</i>	56
Tabla 7 <i>Tabla cruzada entre satisfacción laboral y autonomía</i>	57
Tabla 8 <i>Prueba de hipótesis general</i>	58
Tabla 9 <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	58
Tabla 10 <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	59
Tabla 11 <i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	60
Tabla 12 <i>Análisis de resultados sobre autonomía</i>	61
Tabla 13 <i>Análisis de las dimensiones de autonomía</i>	62
Tabla 14 <i>Análisis de resultados sobre la satisfacción laboral</i>	63
Tabla 15 <i>Análisis de las dimensiones de la satisfacción laboral</i>	64
Tabla 16 <i>Relación entre autonomía y significación de la tarea</i>	65
Tabla 17 <i>Relación entre autonomía y condiciones de trabajo</i>	66
Tabla 18 <i>Relación entre autonomía y reconocimiento personal y/o social</i>	67
Tabla 19 <i>Relación entre autonomía y beneficios económicos</i>	68
Tabla 20 <i>Relación entre autonomía y satisfacción laboral</i>	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1.</i> Organigrama - Gerencia Senior de R.R.H.H	14
<i>Gráfico 2.</i> Análisis de resultados sobre autonomía.....	62
<i>Gráfico 3.</i> Análisis de resultados sobre la satisfacción laboral.....	64

RESUMEN

En la presente investigación titulada: Autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017 debe responder al siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017?, y como objetivo general: Determinar la relación entre autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017. La hipótesis que debe contrastarse es: La relación que existe entre autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es directa y significativa.

El tipo de investigación es aplicada o tecnológica, de nivel explicativo - descriptivo y correlacional, de diseño no experimental. Se seleccionó una muestra de 30 trabajadores, que representan la totalidad de la población. Para este tipo de tendencia no se utilizó la técnica de muestreo, por tal razón se empleó el CENSO.

La conclusión a la que se llegó en la presente investigación fue que existe una relación directa y significativa entre la variable autonomía y satisfacción laboral.

Palabras claves: Talento humano, satisfacción laboral, autonomía.

ABSTRACT

In this research entitled: Autonomy and job satisfaction in the human talent of the company Teleatento of Peru S.A.C, Lima, 2017 has to answer to the following problem: What is the relationship between autonomy and job satisfaction in the human talent of the company Teleatento of Peru S.A. C, Lima, 2017, and as a general objective: to determine the relationship between autonomy and labor satisfaction in the human talent of the company Teleatento del Peru S.A. C, Lima, 2017. The hypothesis that must be contrasted is: the relationship between autonomy and job satisfaction in the human talent of the company Teleatento of Peru S.A. C, Lima, 2017, is direct and meaningful.

The type of research is applied or technological, of explanatory level -descriptive and correlational, of non-experimental design. A sample of 30 workers, representing the entire population, was selected. For this type of trend the sampling technique was not used, for this reason the census was employed.

The conclusion reached in this research was that there is a direct and meaningful relationship between the variable autonomy and job satisfaction

Keywords: Human talent, job satisfaction, autonomy.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones tienen como objetivo principal ser exitosas y altamente competitivas en el mercado, para lograr ello se toma en consideración al factor humano. Es por esta razón que es de suma importancia que el factor humano se sienta satisfecho dentro de la organización. La satisfacción laboral, es un factor indispensable ya que brinda grandes beneficios a nivel organizacional.

Actualmente, se puede observar que aumenta el interés de las organizaciones por el bienestar de sus empleados. Se ha reflexionado que, a parte del salario, es preciso prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de brindar oportunidades de crecimiento personal. Por tal razón la presente investigación, tiene como objetivo principal determinar la relación entre autonomía y satisfacción laboral, partiendo de la importancia y los beneficios que tiene mantener a los colaboradores satisfechos para que de esa manera se alcancen los objetivos organizacionales.

Es preciso recalcar que, el bienestar de los colaboradores tanto físico como psicológico es importante, y son las empresas las que deben de procurar este beneficio, puesto que la satisfacción se inclina a lo meramente laboral. Teniendo en cuenta que la satisfacción laboral, es un factor que puede influir en la calidad de vida de los colaboradores, pero también en la calidad de su trabajo desempeñado, la presente investigación, pretende caracterizar el nivel de autonomía y el nivel de satisfacción laboral presente en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, de manera que pueda conocerse si los colaboradores presentan autonomía en la ejecución de su trabajo y conocer hasta qué punto son satisfechas sus necesidades.

Es importante comentar que cuando los colaboradores presentan un nivel bajo de satisfacción laboral pueden manifestar ciertos comportamientos tales como: bajo rendimiento, falta de responsabilidad, desmotivación, etc.

Actualmente el tema de autonomía en el trabajo no es muy investigado en nuestro país, sin embargo indagando investigaciones a nivel internacional se puede mencionar que cuando un colaborador siente que su jefe promueve su autonomía genera un mayor bienestar ya que no se siente presionado ni controlado, lo cual es beneficioso para las empresas porque los colaboradores reportan una mayor satisfacción laboral.

Analizando entonces, la situación presente en la mayoría de las empresas en relación a la autonomía y satisfacción laboral, se ha optado por investigar la percepción que tienen los colaboradores en relación a ello, la presente investigación aportará beneficios a los empresarios sobre el nivel de autonomía y el nivel de satisfacción laboral que ellos perciben por parte de sus superiores y así mejorar políticas, normas y procedimientos con los que puedan ofrecerles un mejor ambiente de trabajo en el que se sientan más satisfechos.

La presente investigación contiene los siguientes capítulos: En el capítulo I, se presenta el planteamiento del estudio, el problema, los objetivos, la justificación y limitaciones de la misma. En el capítulo II, se presenta el marco teórico de la investigación el cual contiene los antecedentes, las teorías que brindan el soporte respectivo a la investigación, definiciones y conceptos utilizados en la temática. En el capítulo III, se presenta la metodología de la investigación definiéndose el tipo, nivel y diseño de estudio, la técnica de muestreo, el método empleado en la recolección de la información e hipótesis. En el capítulo IV, se da la presentación de los resultados. En el capítulo V, se realizan las discusiones en base a los resultados obtenidos. Posterior a ello se brindan las conclusiones y recomendaciones respectivas.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Descripción de la empresa

Teleatento del Perú S.A.C es una empresa de telecomunicaciones que brinda servicios de telefonía; compra y venta de internet, cable y teléfono, tanto a nivel nacional como internacional. Se encuentra presente en más de 13 países y son líderes en los mercados.

En el Perú, fue constituida en el mes de setiembre en el año de 1999, actualmente la empresa cuenta con más de 16 mil trabajadores. La función principal del negocio es la prestación de servicios el cual se da entre la empresa y los clientes, a través del Contact Center o plataformas multicanal. En nuestro país se caracterizan por ser líderes del negocio ya que es el Contact Center que cuenta con mayor reconocimiento.

- Visión

Ser aliados y referentes de sus clientes ofreciendo soluciones integrales a medida y de calidad sostenible, proporcionando una presencia multinacional apoyada en una marca de confianza a través de un equipo de personas que hace de Atento el mejor lugar para trabajar.

- Misión

Somos una empresa transnacional competitiva en el mercado global brindando un servicio de calidad con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y generar rentabilidad a los inversionistas.

Actividades que realiza

- La sostenibilidad en atento: Basada en la responsabilidad social corporativa comienza con la excelencia en su actividad principal, la prestación de servicios con rentabilidad y a la mayor satisfacción de usuarios y clientes.
- Satisfacción del cliente: En Atento trabajan para ofrecer soluciones y servicios diferenciales adaptados a los clientes, alineados con las normas y políticas de la organización e integrados con independencia de la geografía atendida.
- Compromiso con la sociedad: Alineados con su visión, han capacitado a los jóvenes para su inserción laboral, incorporado minorías y colectivos con dificultades para el empleo, y generado ciudadanía responsable en todas sus operaciones.

Organigrama estructural

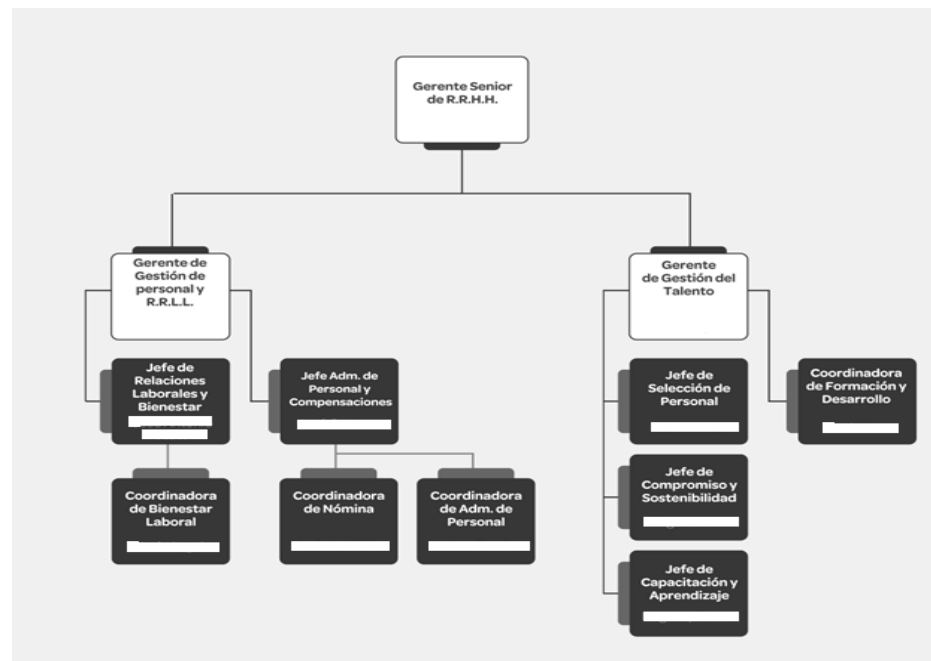


Gráfico 1. Organigrama - Gerencia Senior de R.R.H.H. Copyright 2015 Teleatento del Perú S.A.C

1.2. Planteamiento del problema

La ingeniería industrial se define como el diseño de situaciones que se requieren para la coordinación y empleo de trabajadores, materiales y/o recursos, maquinarias y/o equipos con el objetivo de alcanzar las metas establecidas de la manera más eficiente, teniendo como prioridad al factor humano. (Lehrer, 1954) (1)

En la actualidad, la mayor parte de las empresas tienen como meta establecida alcanzar el éxito y ser altamente competitivas; para lograr ello un factor primordial es el capital humano. Por tal razón las empresas deben procurar que sus trabajadores tengan un ambiente favorable de trabajo, que se sientan satisfechos, valorados y reconocidos; ya que esto reflejará resultados positivos los cuales serán beneficiosos para la organización.

En relación a la satisfacción laboral, esta se define como la interpretación a favor o en contra que tienen los trabajadores con respecto a su trabajo. También se define como el resultado de factores internos y externos, tales como las condiciones laborales, supervisión, reconocimiento, desarrollo profesional y las relaciones interpersonales. (Fleishman, 1976) (2)

Medir la autonomía brinda a las organizaciones un indicador de satisfacción laboral; en tal sentido la autonomía se define como el grado de libertad e independencia que se le brinda al trabajador en la coordinación de su trabajo y el empleo de recursos requeridos para desarrollar el mismo. (Amorós, 2007) (3)

La falta de autonomía en las empresas genera insatisfacción laboral y esto a su vez conduce a una menor productividad en las empresas, mayor ausentismo, menor bienestar laboral y un mayor índice de rotación del personal.

Analizando lo importante que es para las organizaciones contar con un personal satisfecho, puesto que trae grandes beneficios, no solo para la organización en sí, sino también para los colaboradores que la conforman y para la comunidad de quienes prestan sus servicios.

En el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, se observó que a pesar de estar contentos con su entorno de trabajo, no se sienten a gusto debido a las condiciones en las que deben realizarlo. La presión y el control al que se ven sometidos en ocasiones resulta ser nociva para el trabajador promoviendo un mayor desapego con la empresa y aumentando tanto el riesgo de conflicto con el trabajador como la marcha del mismo.

La presente investigación se enfocó en el estudio de los 30 colaboradores pertenecientes al talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.

Debido a los tiempos reducidos que tienen los colaboradores por la carga laboral, para la aplicación de los instrumentos de medición se tuvo que esperar el momento adecuado, para no interrumpir labores. El tiempo que conllevó a realizar toda la investigación fue de 4 meses. En lo que concierne a la parte financiera los gastos empleados en la investigación fueron viabilizados con financiamiento y/o personales.

1.3. Formulación del problema general

La presión y el control al que se ve sometido el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, en ocasiones resulta ser nociva promoviendo un mayor desapego con la empresa y aumentando tanto el riesgo de conflicto con el trabajador como la marcha del mismo. Por lo descrito resulta de gran interés realizar esta investigación donde se pretende responder a la siguiente interrogante:

1.3.1. Problema Principal

¿Cuál es la relación entre autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017?

1.3.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de autonomía en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre autonomía y las dimensiones de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Caracterizar el nivel de autonomía en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017.
- b) Caracterizar el nivel de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017
- c) Evaluar la relación que existe entre autonomía y las dimensiones de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación social o práctica

La investigación socialmente pretende brindar su aporte a empresas dedicadas al mismo rubro, ya que si se llega a determinar la relación entre autonomía y satisfacción laboral, las empresas considerarían ello y por ende tomarían medidas al respecto.

1.5.2. Justificación metodológica

En cuanto a la justificación metodológica, para la presente investigación se diseñaron dos instrumentos de medición, los cuales fueron validados y recogieron información relevante. Los instrumentos no solo servirán para fines de la presente investigación, sino también para futuros trabajos de investigación relacionados.

1.6. Limitaciones

1.6.1. Limitación espacial

Pocos estudios que se asemejen específicamente a esta investigación, si bien es cierto existen muchos antecedentes de estudios que toman en consideración solo a una de las variables de estudio.

1.6.2. Limitación temporal

Debido a que los trabajadores no contaban con mucho tiempo por la carga de trabajo dada en la empresa, se esperó la hora de descanso para aplicar el instrumento.

1.6.3. Limitación económica

En relación al financiamiento de la presente investigación una parte fue cubierta por la empresa y otra por cuenta propia.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional, nacional y local se han realizado estudios sobre autonomía y la satisfacción laboral, aunque no precisamente relacionados, fundamenta la importancia de los mismos.

2.1.1. En el ámbito internacional

Tesis de maestría, Satisfacción en el trabajo, flexibilidad y autonomía por Angeliki Sarri, 2016.

En la presente tesis se examinó la relación entre satisfacción laboral, horario laboral flexible y autonomía laboral. El propósito de esta tesis fue probar si el género o los niños en la familia cambian de alguna manera la relación entre la satisfacción laboral y las horas de trabajo flexibles. ¿Las mujeres están más satisfechas con su trabajo que los hombres cuando trabajan horas de trabajo flexibles? ¿Los padres de familia están más satisfechos con su trabajo cuando pueden disfrutar de flexibilidad en el en el mismo? ¿Es esto diferente para hombres y mujeres? Además, un segundo objetivo de este estudio fue comprobar si la personalidad influye en la relación entre la satisfacción laboral y la autonomía del trabajo.

La investigación se centró en las características personales específicas importantes: creatividad, independencia y reconocimiento. Para responder a estas preguntas, se utilizaron datos de la Encuesta Social Europea que incluyen preguntas sobre la satisfacción laboral y las condiciones generales de trabajo. Primero se usó OLS para probar si las horas de trabajo flexibles y la autonomía del trabajo están correlacionadas con la satisfacción en el trabajo, y posteriormente agrego en los controles de regresión e interacciones

En la investigación se llegó a la conclusión que las horas de trabajo flexible y la autonomía laboral, parecen influir positivamente en la imagen global del trabajo. Sin embargo, el género, los niños y la personalidad de los participantes parece que no fortalecen a debilitar las relaciones entre la satisfacción laboral, las horas flexibles y la autonomía del trabajo respectivamente. (Sarri, 2016) (4)

Estudio, Bienestar en el lugar de trabajo: El papel de la creación de empleo y el apoyo a la autonomía por Gavin R. Slemp, Margaret L. Kern y Dianne A. Vella-Brodrick, 2015.

El presente estudio examinó el apoyo a la autonomía percibida como uno de esos factores contextuales. Los adultos que trabajan (N = 250) completaron una batería de medidas de apoyo a la autonomía, creación de empleo y bienestar en el lugar de trabajo. Un modelo hipotético en el que el apoyo a la autonomía percibida predice la elaboración de trabajos, que a su vez predice el bienestar en el lugar de trabajo fue probado usando ecuaciones estructurales. El modelo hipotético ajustó bien los datos; sin embargo, un modelo competitivo en el que el apoyo a la autonomía y la elaboración de trabajos eran separados, pero correlacionados predictores directos de bienestar proporcionaban un mejor ajuste a los datos.

Los análisis complementarios sugirieron una relación sinérgica entre la creación de empleos y el apoyo a la autonomía en las organizaciones, mostrando que los empleados con el mayor bienestar realizaron la mayor cantidad de trabajo y experimentaron la mayor cantidad de apoyo a la autonomía percibida.

Los hallazgos subrayan la importancia de los factores individuales y los factores contextuales en el apoyo al bienestar del lugar de trabajo. (Slemp, Kern, & Brodrick, 2015) (5)

Tesis, Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, por Silvia María Fuentes Navarro, 2012.

En la presente investigación tipo descriptiva se estableció que la satisfacción laboral influye en la productividad. En este caso para alcanzar su objetivo se elaboraron dos instrumentos de medición tanto para evaluar el nivel de satisfacción laboral como el de productividad. Se utilizó una escala de Likert la cual estaba constituida por 20 reactivos con diferentes opciones de respuesta.

La escala de Likert fue aplicada en los trabajadores, los resultados permitieron establecer que la satisfacción laboral no influye en la productividad. Los resultados determinaron que los trabajadores poseen una satisfacción laboral en el nivel alto, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza, debido a que la empresa reconoce el trabajo que realizan, existe una buena relación entre compañeros de trabajo, cuentan con óptimas condiciones de trabajo y se sienten conformes con las políticas establecidas en la empresa.

Lo mencionado anteriormente es de vital prioridad ya que la mayor parte de los trabajadores muestran estar satisfechos en relación a la labor que realizan.

Los resultados obtenidos en relación a la productividad muestran que la mayor parte de los trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba esto hace alusión a que los objetivos planteados en la organización se alcanzan a través de la labor diaria.

Entre sus conclusiones se determinó que la satisfacción laboral no influye en la productividad, a la vez se recomendó realizar evaluaciones constantes para contar con datos actualizados los cuales permitirán conocer las necesidades presentes en el área de trabajo.(Fuentes, 2012) (6)

Tesis, Evaluación de la satisfacción en el trabajo Caso: EDUCA, S.A. por José Carlos Tercero Gómez, 2002

Tuvo como objetivo general evaluar en nivel de satisfacción en el trabajo del personal de EDUCA, S.A. para proporcionar a los directivos de dicha institución, la información real que les sea útil en la toma de decisiones. Entre sus objetivos se encuentran: conocer los beneficios de una evaluación de la satisfacción en el trabajo. La muestra fue de 35 individuos agrupados en seis áreas principales: el trabajo en sí mismo, las condiciones generales de trabajo, el estilo de dirección, las relaciones interpersonales, las políticas y administración de la empresa y el sistema de recompensas.

Concluyó que el tema del trabajo en sí mismo presentó el nivel más alto de satisfacción, mientras que las condiciones generales de trabajo y el sistema de recompensas evidenciaron los índices de insatisfacción más significativos. El área de los sueldos, salarios y premios o recompensas se mostró un resultado menos favorable, siendo el aspecto con tendencia más negativa la justicia del sueldo, en el que el nivel de máxima insatisfacción se presentó en un 20% de los empleados. Finalmente se recomendó, se considere un programa de “enriquecimiento del trabajo” que contribuya al mantenimiento de una actitud positiva y en la calidad del trabajo del personal. (Tercero, 2002) (7)

Tesis, Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género por Nancy Yamileth Cruz Agustín, 2014.

En la presente investigación tipo descriptiva, en la cual el objetivo fue determinar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección del Área de Salud de Huehuetenango, dentro de los resultados alcanzados se determinó que los trabajadores se encuentran muy

satisfechos, debido a que del 100% de ellos, el 77% está totalmente satisfecho y el 23% mostró estar insatisfecho.

Es importante mencionar que los factores que se encuentran más relacionados con la satisfacción laboral son la identificación con la empresa la cual en la presente investigación está representada por el 50% y el desarrollo laboral representado por el 40%. A la vez se puede mencionar que el reconocimiento laboral es de poca importancia para los trabajadores.

Dentro de las recomendaciones brindadas se considera indispensable que la organización tenga presente los aspectos más importantes para los trabajadores como los mencionados anteriormente, para mantener al recurso humano satisfecho y así garantizar la eficacia y eficiencia de las tareas que le corresponden a cada uno de ellos. (Cruz, 2014) (8)

Tesis, Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario por Carmen Hayde Cisneros Centeno, 2011.

La presente investigación descriptiva – correlacional, transversal tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores y las condiciones de trabajo. Para determinar ello se tomó como muestra a los 55 trabajadores pertenecientes al personal de enfermería. Para medir la satisfacción laboral se utilizó una escala de satisfacción NTP 394, en lo que concierne a las condiciones de trabajo para medir ello se empleó un cuestionario. Con la obtención de los resultados se pudo demostrar que no existe relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo.

También se determinó que los trabajadores presentan una satisfacción moderada, ya que ellos le brindan mayor importancia a la remuneración y a la estabilidad laboral.

A la vez se identificó que los trabajadores presentan un nivel de motivación baja ya que en el hospital no se brindan oportunidades de desarrollo personal, las tareas que realizan son monótonas y consideran que la responsabilidad asignada no es la suficiente, lo cual genera insatisfacción.

Dentro de las recomendaciones establecidas se sugirió tomar en cuenta los resultados obtenidos a fin de convertir las áreas débiles en áreas de oportunidad para fortalecer la significación del trabajo en el personal, de tal forma que incremente su creatividad y disposición para el desarrollo del cuidado de los pacientes. (Cisnero, 2011) (9)

2.1.2. En el ámbito nacional

Tesis, Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola distrito de Íllimo por Rosa Yuli Campos Sánchez, 2016.

La presente investigación descriptiva, transversal de diseño no experimental tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa agrícola en base a las características de edad, sexo y cargo desempeñado, para lograr ello se empleó una muestra conformada por 72 trabajadores a los cuales se les aplicó una escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carillo, dentro de los resultados obtenidos se determinó que el 60% de los trabajadores están insatisfechos. Por tal razón una de las conclusiones establecidas fue que la mayor parte de los trabajadores están insatisfechos.

En lo que concierne a las condiciones sociodemográficas se llegó a comprobar que la edad influye en la percepción del trabajador hacia el puesto donde trabaja, ya que los trabajadores entre los rangos de edad de 20 a 30 años presentaron mayor insatisfacción que los trabajadores que se encontraban en el rango de 31 a 45 años.

A la vez, se puede mencionar que los varones presentaron un mayor grado de insatisfacción a diferencia que las mujeres. En relación al puesto en el que laboran los trabajadores del área administrativa presentaron estar más insatisfechos que los agricultores.

En base a los factores de la satisfacción laboral se determinó que el 38% de los trabajadores están satisfechos con los beneficios económicos, el 50% de ellos se encuentran insatisfechos con la significación de la tarea, el 62% están insatisfechos con las condiciones de trabajo y el 74% manifestaron estar insatisfechos con el reconocimiento personal y/o social.

Dentro de las recomendaciones brindadas se sugirió incorporar nuevos beneficios al sistema de compensaciones en base al desempeño de los trabajadores, a la vez se recomendó realizar capacitaciones en base al trabajo desempeñado.

Buscar la ayuda del empleador cuando se evidencia alguna irregularidad en el trabajo. Se recomendó que el profesional en psicología establezca estrategias para mejorar la satisfacción de los empleados tomando en consideración la realización de capacitaciones, talleres motivacionales, de liderazgo, asertividad, control de impulsos y manejo de emociones, para que puedan aplicar sus capacidades y tener una buena relación con sus superiores y compañeros de trabajo. (Campos, 2016) (10)

Tesis, Influencia en el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en pollerías del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo por Indira Lizbeth Uceda Pintado, 2013.

La presente investigación descriptiva cuyo objetivo general fue determinar la influencia que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la satisfacción que presenta el cliente externo, como objetivos específicos determinar el nivel de satisfacción laboral a través de los factores significación de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal, beneficios

económicos, tomando en consideración el sexo, estado civil, número de hijos y el puesto de trabajo.

Como segundo objetivo específico determinar el nivel de satisfacción presente en el cliente externo a través de los factores: calidad del servicio, calidad del producto y el confort del ambiente de las pollerías.

Para lograr ello se empleó una Escala de Likert, la cual se encargó de medir a los siguientes factores: significación de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, calidad de servicio, calidad de producto, confort y ambiente.

Las encuestas se aplicaron a los 19 clientes externos y 86 clientes internos, para determinar la población mencionada se empleó una muestra tipo probabilística, aleatorio y estratificada con un nivel de confianza del 95%.

Dentro de las conclusiones establecidas se determinó que la satisfacción laboral influye en la satisfacción de los clientes externos. A la vez se halló que el nivel de satisfacción laboral en base al factor significación de las tareas se encuentra en un 76% lo cual hace mención a que se encuentra en una escala alta, ya que los trabajadores afirman que se encuentran en un grato ambiente y les agrada la labor que desempeñan.

En relación al nivel de satisfacción del personal en base al factor condiciones de trabajo, está representado por un 62%, ubicándose en una escala alta. En lo que concierne al nivel de satisfacción del personal en base al factor reconocimiento personal y/o social, se obtuvo un 76%, ubicándose en una escala alta, ya que los trabajadores consideran que el trato que les brindan es justo.

En base al nivel de satisfacción del personal en relación al factor beneficios económicos, está representado por un 59%, de acuerdo a este porcentaje se ubica en una escala alta, para los trabajadores la labor que realizan les permite cubrir sus necesidades básicas, ya que para ellos el sueldo que reciben es el indicado.

En lo que respecta a la satisfacción del cliente externo los resultados obtenidos fueron establecidos en un nivel alto, esto quiere decir que la mayoría de los clientes se encuentran conformes con el trato, la calidad de servicio y el producto recibido. (Uceda, 2013) ⁽¹¹⁾

Estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque por Mirko Merino Núñez y Alfredo Díaz Jave, 2010.

El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción del personal en relación al trabajo desempeñado, la relación que se da entre jefes y compañeros; para finalizar la satisfacción en base a los incentivos, remuneraciones y capacitaciones que reciben. En la recopilación de los datos se utilizó la técnica de la encuesta con uso del instrumento cuestionario, para la obtención de los resultados se empleó una Escala de Likert. Se tomaron como base cuatro dimensiones que han sido clasificadas por los investigadores (satisfacción con: trabajo que realizan, con su centro laboral, con sus colegas y superiores, con su salario, capacitaciones que reciben). En el presente estudio se trabajó con una muestra de 250 trabajadores encuestados con un margen de confiabilidad del 95% y de error 5%.

Dentro de los resultados se obtuvo que el nivel de satisfacción laboral presente en empresas del estado y particulares es medio y bajo, debido a que solo el 30% de los trabajadores presentaron una alta satisfacción.

El nivel de satisfacción de los colaboradores en relación a la labor que desempeñan se encuentra muy variado, debido a que los resultados son proporcionales, el nivel bajo está representado por el 35%, el nivel medio por un 33% y el nivel alto por el 32%. Los resultados obtenidos son similares con respecto a la relación de los trabajadores con su centro de trabajo, por tal razón se encontró que el 28% está representado por una alta satisfacción, el 37% por una satisfacción media y el 35% por una satisfacción baja. Con respecto a los resultados de satisfacción de los trabajadores en base a la relación que se da entre empleador y empleado se determinó una satisfacción media. (Merino & Díaz, 2010) (12)

Tesis, Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia Peruana por Pedro Pérez Tenazoa y Lito Rivera Cardozo, 2013.

En la presente tesis descriptiva, transversal de diseño no experimental se estableció que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio o moderado, a la vez que la satisfacción laboral se presenta en un nivel medio o moderado en los colaboradores.

En relación a la dimensión de involucramiento en el ámbito laboral, los colaboradores manifiestan estar involucrados con su trabajo, es decir trabajan con compromiso, con relaciones interpersonales favorables con la expectativa que se una mejora en los procedimientos de trabajo.

En lo que concierne a la dimensión de supervisión, los colaboradores mencionan la supervisión ejercida por sus superiores está en un nivel óptimo, el cual es favorable con las expectativas esperadas, conforme a él plan estratégico establecido, confían en sus trabajadores y brindan tareas en base a los requerimientos de la institución. En relación a la dimensión de comunicación, los trabajadores, mencionan que existe un buen dialogo durante los procesos.

Cuentan con cierto grado de expresión verbal en relación a sus requerimientos y al feedback en base a sus competencias.

En relación a las condiciones laborales, los colaboradores manifiestan que en la institución existe una buena relación laboral, en base al ambiente laboral se cuenta con entornos laborables óptimos, en los cuales se encuentra presente la seguridad laboral. A la vez mencionan que en la institución brindan el reconocimiento respectivo a sus trabajadores y las remuneraciones van acorde a las tareas que realiza el colaborador.

En relación a la dimensión autorrealización, los colaboradores, mencionan que su institución es el medio el cual favorece en su crecimiento personal y profesional. El régimen laboral permite flexibilizar los perfiles de los puestos tomando como base las necesidades de la institución.(Pérez & Rivera, 2013) (13)

2.1.3. En el ámbito local

Tesis, Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega Baja por Vanessa Pamela Zelada Rosales, 2014.

La presente investigación la cual fue realizada en la ciudad de Lima, cuyos objetivos fueron determinar e identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores según dimensiones. La investigación aplicada, descriptiva, transversal y de diseño no experimental. La población de estudio fue de 28 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta con el uso de la herramienta o instrumento cuestionario, a la vez se empleó una escala de Likert para medir el nivel de satisfacción laboral.

En relación a los resultados de la presente investigación se obtuvo lo siguiente: El 68% de los trabajadores presentaron un nivel de satisfacción bajo, mientras que el 32% de ellos una alta satisfacción. En lo que respecta a las condiciones materiales el 61% de los trabajadores manifestaron un nivel alto y el 39% de ellos un nivel bajo. En base a los beneficios laborales y/o remunerativos el 50% de los trabajadores manifestaron un nivel alto y el 50% de ellos un nivel bajo. En relación a las políticas administrativas el 61% un nivel alto y 39% de ellos un nivel bajo. La realización personal un 64% en nivel bajo y el 36% de ellos en un nivel alto, las relaciones interpersonales 54% manifestaron un nivel alto y 46% un nivel bajo, las relaciones con la autoridad 61% en nivel bajo y 39% en un nivel alto, el desempeño de tareas 57% en un nivel bajo y 43% en un nivel alto.

Dentro de las conclusiones establecidas se determinó que los trabajadores presentan un nivel bajo de satisfacción, lo cual hace referencia a que ellos no cuentan con capacitaciones constantes, su centro de trabajo no les brinda los recursos necesarios para tener un desempeño óptimo, sus superiores no valoran su trabajo realizado, a la vez no toman en consideración sus aportes. (Zelada, 2014) ⁽¹⁴⁾

Tesis, Elaboración y validación de una de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, por Sonia Palma Solís, 2005.

La presente investigación donde el objetivo fue crear y aprobar una escala de satisfacción laboral, para lograr lo mencionado se empleó una muestra de 1058 colaboradores de organizaciones particulares de Lima Metropolitana, de los cuales 602 colaboradores eran mujeres (57%) y 456 varones (43%). A la vez la muestra se segmentó de acuerdo al grupo ocupacional la cual estaba constituida por 644 profesionales (61%) y 414 administrativos (39%).

Dentro de los resultados obtenidos se halló que el nivel de satisfacción laboral era promedio, a la vez se comprobó que no existía variación cuando se realizaba las comparaciones entre el género y el grupo ocupacional.

Se puede mencionar que se encontraron variaciones estadísticas en relación al género en los factores reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos; ambos casos se mostraron a favor de las mujeres.

A la vez se encontraron variaciones estadísticas en relación a los grupos ocupacionales tanto en las condiciones de trabajo y beneficios económicos los cuales favorecieron a los profesionales; y en el factor reconocimiento personal y/o social favorecieron al personal administrativo.

La investigación permitió mostrar estadísticamente la veracidad de la escala en mención. (Palma, 2005) (15)

Estudio, Satisfacción laboral de docentes universitarios del departamento académico de clínica estomatológica por Joan Olivares Preciado, 2006.

El presente estudio descriptivo, de corte transversal de diseño no experimental tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral del personal docente, para realizar ello se empleó una muestra de 36 docentes entre los cuales 14 eran mujeres y 22 hombres. Se utilizó una escala de Likert la cual permitió medir los siguientes factores: por la organización, por el salario, por el estrés en el trabajo y por las condiciones laborales.

Dentro de los resultados obtenidos se halló que existe una buena satisfacción laboral, debido a que los docentes se encuentran identificados con la institución.

En relación al factor de satisfacción laboral por la remuneración se obtuvo una satisfacción regular de acuerdo al sexo, edad, años de ingreso a la docencia, categoría y condición docente.

Ello se puede explicar debido a que el docente considera que no recibe una remuneración adecuada.

En cuanto al factor de satisfacción laboral por tensión se halló una satisfacción regular de acuerdo a las categorías de sexo, edad, años de ingreso a la docencia, categoría y condición docente.

De ello se puede explicar que las condiciones en las que laboran los docentes no son las más óptimas, en este punto lo que se evalúa es el ambiente laboral.

En relación a las condiciones laborales de trabajo los colaboradores guardan inquietud por su entorno de trabajo tomando en consideración el bienestar de su persona en lo que se refiere a las facilidades que debe de tener para desempeñar de una manera eficaz su trabajo. Los colaboradores requieren de ambientes seguros, confortables, higiénicos y sin distracciones.

En cuanto a la satisfacción laboral global se obtuvo una satisfacción regular esto refleja que los docentes no se encuentran totalmente satisfechos con lo que obtienen en relación al trabajo desempeñado. (Olivares, 2006) (16)

Tesis, Análisis de los factores motores y de higiene de la satisfacción laboral en docentes del Instituto Superior Tecnológico Público María Rosario Araoz Pinto de Lima Metropolitana por Hugo Mamani Lozano Castro, 2008.

La presente investigación tuvo como propósito analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, para ello se tomó como soporte diversas teorías sobre satisfacción laboral y motivación. Tales como la teoría de las necesidades, la gestión y el crecimiento en la empresa. Mediante el análisis de las cualidades se localizaron ciertos elementos de satisfacción e insatisfacción importantes.

El nuevo modelo elaborado estuvo constituido por 43 ítems, la misma se comprobó a través del criterio de jueces. Los valores de confiabilidad obtenidos resultaron favorables. Los resultados obtenidos determinaron cinco satisfactores dentro de los cuales están: relaciones interpersonales, desarrollo, reconocimiento, supervisión, y capacitación; a la vez de encontró un insatisfactor el cual fue la remuneración. De acuerdo a las teorías de enfoque motivacional bifactorial, los factores que guardan relación con la satisfacción laboral son el crecimiento personal y el reconocimiento, sin embargo, de acuerdo al presente estudio también son la supervisión, las relaciones interpersonales y la capacitación. (Mamani, 2008) (17)

Tesis, Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades por Ronald Alfaro Salazar, Sara Leyton Girón, Antonio Meza Solano e Ivonne Sáenz Torres, 2012.

Realizaron una investigación tipo descriptiva – correlacional cuyo objetivo fue determinar la satisfacción laboral de las municipalidades y brindar propuestas a las mismas.

Para alcanzar el objetivo planteado utilizaron como instrumento el cuestionario realizado por Sonia Palma (2006) el cual está constituido por 27 preguntas conglomerados en los factores: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Dentro de las conclusiones establecidas en la investigación se estableció que la satisfacción laboral presente en las tres municipalidades es promedio lo cual indicó que existen oportunidades de mejora.

En relación a la influencia de los factores de la satisfacción laboral en las municipalidades estudiadas, los trabajadores manifestaron un porcentaje elevado en los factores significación de la tarea y beneficios económicos lo cual indica que ellos se encuentran a gusto en relación a su trabajo y que a la vez están de acuerdo con la remuneración recibida.

Dentro de las recomendaciones establecidas en la presente investigación podemos decir que las tres municipalidades prestaron una satisfacción promedio, a la vez se puede mencionar que una de ellas sobresalió ya que presentó un puntaje elevado y los mejores resultados, con lo obtenido se puede sugerir que es factible lograr climas laborales diferenciados. (Salazar, Girón, Solano, & Torres, 2012) (18)

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de los dos factores de Herzberg

La teoría bifactorial de Herzberg hace alusión a que la satisfacción e insatisfacción laboral representan dos fenómenos diferentes.

La teoría hace mención a que el trabajador presenta dos tipos de necesidades; una vinculada al ambiente físico del trabajo, conocido como las necesidades higiénicas, y otra referida al contenido del mismo trabajo, la cual es denominada necesidades de motivación.

Por ejemplo, si se llega a satisfacer solo la primera necesidad, el trabajador no va a estar insatisfecho ni satisfecho, sino en estado medio.

El mismo caso sucede cuando se cubre solo la segunda necesidad. Por tal razón la presente teoría establece que el trabajador se va a encontrar completamente satisfecho cuando las dos necesidades se satisfagan a la vez.

La presente teoría trajo diversas críticas. Varias investigaciones tienen inquietudes en relación a la utilidad de la misma, otras en comparación apoyan la veracidad de la misma.

Sin embargo a pesar de las controversias no se puede quitar merito a la presente teoría ya que hasta la actualidad tiene una gran influencia en torno a la satisfacción laboral. (Caballero, 2002) ⁽¹⁹⁾

2.2.2. Teoría de la discrepancia de Locke

La presente teoría hace mención que la satisfacción laboral es un estado placentero el cual se origina de la valoración que se le da al trabajo. En tal sentido, la insatisfacción laboral se define como algo no placentero el cual resulta de la importancia que se le da al mismo.

La satisfacción e insatisfacción en el trabajo surgen de la evaluación que cada trabajador realiza al comparar lo que necesita con lo que le ofrece su puesto de trabajo.

En tal sentido, se define como el dinamismo del valor el cual es diferente en cada persona.

Toda experiencia de satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge del resultado de un juicio, el cual se da entre el grado de discrepancia y la importancia relativa del valor para el individuo. (Locke E. , 1976) (20)

2.2.3. Teoría ERC de Alderfer

La presente teoría sustentada por Alderfer, hace alusión a que las personas presentan tres tipos de necesidades básicas las cuales son: necesidades de existencia (E), necesidades de relación (R) y necesidades de crecimiento (C).

Las necesidades de existencia (E) son aquellas que necesitan de recursos materiales para la prevalencia de la persona; las necesidades de relación (R), hace mención a que las personas requieren tener interacciones con otras, formar parte de un grupo, dar y recibir afecto; y necesidades de crecimiento (C), relacionadas con crecimiento personal, valorarse como persona.

Alderfer menciona que las necesidades se ubican desde las más concretas hasta las menos concretas. Lo interesante de la teoría mencionada es que esta plantea que dos o más necesidades pueden estar activas a la vez, lo cual es lo opuesto a lo planteado por Maslow.

En este caso no se parte del pretérito de una sucesión jerárquica de necesidades, sino por el ordenamiento en el cual es factible pasar de una necesidad a otra sin que sean satisfechas todas para pasar a la próxima.

Cuando un nivel superior se frustra, se profundiza el deseo de la persona por satisfacer una necesidad inferior. A la vez se consideraba que las personas ascendían constantemente debido a la jerarquía de las necesidades, en cambio para Alderfer las personas subían y bajaban por la pirámide de las necesidades, de tiempo en tiempo y de circunstancia en circunstancia. (Stoner, 1996) (21)

2.2.4. Marco normativo

Ley N° 27671, Ley de jornada de trabajo, horario y trabajo en sobretiempo

Jornada de trabajo, la jornada ordinaria de trabajo tanto para hombres y mujeres mayores de edad es de ocho horas diarias o visto de otra manera cuarenta y ocho horas semanales como máximo.

Horario de trabajo, en relación a ello depende del empleador el cual establece el horario de trabajo, entendiéndose por tal la hora de entrada y salida, sin perjuicio de lo establecido. De la misma manera el empleador puede modificar el horario de trabajo sin alterar el número de horas trabajadas. En el caso de que la modificación de horario sea mayor a una hora y la mayor parte de los trabajadores no estuvieran conformes, ellos pueden ir a la Autoridad Administrativa de Trabajo para que se pronuncie sobre lo establecido.

Sobretiempo, en relación al trabajo en sobretiempo este es voluntario, tanto en su otorgamiento como en su prestación. Ningún trabajador puede ser obligado a trabajar más horas de lo debido, a menos que se presente algún caso justificado en que la labor resulte necesaria la cual se puede dar debido a un hecho inesperado, el cual ponga en riesgo a los trabajadores, bienes del centro laboral o la continuidad de la actividad productiva.

Ley N° 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo

La presente ley tiene como objetivo promover la prevención de riesgos laborales en el país. Para ello, cuenta con el deber de prevención y cuidado de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes, a través del diálogo social, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia.

La mencionada Ley es aplicada a todos los sectores. Se da para todos los empleadores y trabajadores que se encuentren de acuerdo al régimen laboral de la actividad privada en todo el territorio nacional, trabajadores y representantes del sector público, trabajadores de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y trabajadores por cuenta propia.

Ley N° 27942, Ley de prevención y sanción del hostigamiento sexual

La presente donde el objeto es prevenir y castigar el hostigamiento sexual el cual se observa entre empleador y empleado, en cualquier forma que se presente. Esta se puede dar entre personas con prescindencia de jerarquía, estamento, grado, cargo, función, nivel remunerativo o análogo.

El ámbito de aplicación de la presente ley comprende en centros de trabajos públicos y privados, instituciones educativas, en instituciones policiales y militares. De los sujetos por la presente ley se considera: Hostigador, aquella persona del sexo masculino o femenino, la cual realiza el acto de hostigamiento sexual mencionado en la presente ley. Hostigado, aquella persona la cual es víctima del hostigamiento sexual.

2.3. Bases conceptuales

Autonomía: La autonomía del trabajo es la capacidad de decidir cuándo, dónde y cómo se va a realizar el trabajo. El grado de autonomía del empleado en el trabajo está positivamente relacionado con el bienestar total y la satisfacción en el trabajo. (Bailyn, 2001) (22)

Medir la autonomía brinda a las organizaciones un indicador de satisfacción laboral; en tal sentido la autonomía se define como el grado de libertad e independencia que se le brinda al trabajador para programar sus actividades y el empleo de herramientas requeridas para desarrollar el mismo. Asimismo hace mención que el involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones dentro del área, el brindar mayor control sobre la forma de desempeñar su trabajo permitirá que estén motivados y asuman un compromiso con su empresa, a la vez mostrarán un mejor desempeño laboral, incrementarán la productividad y se encontrarán más satisfechos. (Amorós, 2007) (23)

Satisfacción: Es la respuesta en base a las emociones la cual es generada por una evaluación de las percepciones que se tiene de un objeto, acción o condición, estas se relacionan con las necesidades y deseos que tiene la persona. (Westbrook & Reilly, 1983) (24)

Satisfacción laboral: Se define como el estado placentero que percibe el colaborador en relación a la experiencia presente en su trabajo.

También se define como aquel factor que se encarga de medir el grado de bienestar que la persona percibe en su trabajo y que está relacionada con diversos factores. No hay un único factor con el cual el trabajador se siente a gusto en su trabajo. (Chiavenato, 2000) (25)

Talento Humano: Capacidad del individuo que comprende de forma inteligente la manera de solucionar inconvenientes en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, capacidades, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas. No solo incluye el esfuerzo o la actividad humana, sino también otros factores o elementos que movilizan al ser humano, tales como: competencias, experiencias, motivación, intereses, vocación, aptitudes, potencialidades, salud, entre otros. (Jericó, 2001) (26)

Empresa: Entidad constituida por la organización de recursos humanos, materiales, técnicos y financieros. Esta brinda bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de las metas u objetivos establecidos. (García & Casanueva, 2012) (27)

Dimensiones de la satisfacción laboral: Factores que brindan el grado de satisfacción que posee el trabajador en base a su entorno laboral. (Locke E. , 1976) (28)

Significación de la Tarea: Disposición al trabajo en base a las atribuciones relacionadas con el trabajo realizado por la persona tales como: el sentido de esfuerzo, realización, igualdad o aporte mental.

El trabajador hace mención las actividades relacionadas con el trabajo tiene un significado de valor personal y social, efectúa su trabajo con mucha complacencia, por lo que recibe retroalimentación de parte de compañeros y superiores. (Palma, 2005) (29)

Condiciones de Trabajo: Se define como la evaluación que se realiza al trabajo en relación a la disponibilidad de recursos materiales o disposiciones normativas y de relación con la autoridad la cual regula la actividad laboral. (Palma, 2005) (30)

Reconocimiento personal y/o social: Se define como la tendencia evaluativa del trabajo la cual toma como base al reconocimiento personal en relación a las metas o logros obtenidos en el trabajo. (Palma, 2005) (31)

Beneficios económicos: Grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que realiza. El salario es el pago que reciben los trabajadores en relación al trabajo realizado. Tanto el salario como la promoción son de suma prioridad en la satisfacción laboral, debido a que satisfacen las necesidades primordiales de la persona. (Norabuena & Apolinaria, 2008) (32)

CAPITULO 3

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada por ser práctica, ya que los resultados son empleados de forma inmediata en la solución de problemas empresariales cotidianos. Según Sánchez: “La investigación aplicada es aquella que identifica el problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que es la más adecuada para el contexto”. (Sánchez, 2012: p.100) (33)

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es explicativo – descriptivo, correlacional ya que solo interesa saber si hay o no hay correlación. En síntesis, las investigaciones correlacionales tienen el propósito de evaluar la relación significativa entre dos o más variables, investigar el comportamiento de la variable dependiente a partir de la información de la variable independiente o causal.

Según Hernández: “Este tipo de investigación tiene como finalidad conocer si dos o más conceptos, categorías o variables guardan relación, ya que se busca medir la relación entre ambas para después analizar la correlación de las mismas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010:p.150) (34)

3.3. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, puesto que no se manipularon deliberadamente las variables solo se observó al problema tal y como se daba en su contexto natural.

Según Hernández, “Este tipo de investigación se basa en visualizar fenómenos tal y como se encuentran en su contexto natural, para después analizarlos, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010: p.207) ⁽³⁵⁾

A la vez el diseño de la investigación es de tendencia transversal y probabilístico. El diseño es de tendencia transversal puesto que se recolectan datos en un tiempo único.

Según Hernández, “En una investigación tipo transversal se recolectan los datos en un solo momento preciso del tiempo, lo cual permite brindar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010:p.208) ⁽³⁶⁾

3.4. Población- muestra

La población-muestra la constituye un total de 30 colaboradores del talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. En este caso el tamaño de la muestra fue la misma que la población debido a que en el área la cantidad de trabajadores es reducida, por tal razón la técnica utilizada en la presente investigación fue el CENSO.

3.5. Técnicas de recopilación de datos

Técnicas

Debido a las características del estudio la técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, ya que es una técnica directa y de primera fuente. El instrumento de medición empleado fue el cuestionario, la empleabilidad del mismo fue de gran utilidad ya que en él se formularon preguntas con el fin de conocer las opiniones que tienen los colaboradores en relación a las variables de estudio, a la vez se hizo uso de una escala de medición.

Tanto el cuestionario como la escala de medición fueron validados por medio del juicio de tres profesionales expertos en la materia. La escala estuvo basada en el modelo de Sonia Palma SL-SPC en el 2006.

El cuestionario y la escala de medición permitieron establecer el nivel de autonomía y satisfacción laboral que tienen los empleados. Ambos estuvieron estructurados para responder de forma auto aplicable, es decir que cada sujeto pudo resolverlo de forma independiente al momento de la aplicación, fueron aplicadas en el área de trabajo y el tiempo de resolución de las mismas fue de 10 minutos.

El cuestionario empleado para diagnosticar el nivel de autonomía (ver Anexo n°1) estuvo constituido por 15 preguntas o ítems con tres opciones de respuesta agrupados en los factores: Ejecución del trabajo, Relación con superiores y Desempeño laboral. A continuación en la Tabla 1 observamos los ítems que le corresponden a cada factor y su respectivo porcentaje de representación.

Tabla 1

Agrupación de ítems por factor autonomía

Factor	Ítems	Total de Ítems	%
Ejecución del Trabajo	1,2,3,4,5	5	33%
Relación con superiores	6,7,8,9,10,11	6	40%
Desempeño laboral	12,13,14,15	4	27%
Total		15	100%

Representación de los factores de autonomía de acuerdo a los ítems, cantidad total y representación porcentual. Nota: Elaboración propia.

La escala de medición de la satisfacción laboral (ver Anexo nº 2) constó de 20 preguntas o ítems con tres opciones de respuesta agrupados en los factores: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos, cada uno de ellos se identifica con un factor motivacional, podemos observar lo mencionado en la Tabla 2.

Tabla 2

Agrupación de ítems por factor satisfacción laboral

Factor	Clasificación según Teoría Motivacional	Ítems	Total de Ítems	%
Significación de la Tarea	Motivacional o Intrínseco	1, 2, 3, 4, 5, 6	6	30%
Condiciones de Trabajo	Higiénico o Extrínseco	7, 8, 9, 10,11	5	25%
Reconocimiento Personal y/o Social	Motivacional o Intrínseco	12, 13, 14, 15, 16,17	6	30%
Beneficios Económicos	Higiénico o Extrínseco	18, 19,20	3	15%
Total			20	100%

Representación de los factores de la satisfacción laboral de acuerdo a los ítems, cantidad total y representación porcentual. Nota: Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2006.

Cada factor indicó un puntaje, lo cual hizo referencia al nivel de autonomía y satisfacción laboral presente en los colaboradores.

Para ello se tomó en cuenta las categorías diagnosticadas que están basadas en las puntuaciones directas, se toma como criterio que a mayor puntuación en los factores o en el puntaje total, se evidencia un mayor nivel en las variables, en el caso que se obtenga un puntaje menor correspondería a la interpretación contraria.

Para la calificación de los instrumentos se utilizaron tres categorías de valorización, las mismas se aplican para cada factor y para el puntaje total. Podemos observar lo mencionado en la Tabla 3.

Tabla 3

Tabla de valorización

Valor	Escala de medición
1	Alto, Bueno
2	Medio, Regular
3	Bajo, Malo

3.6. Formulación de la hipótesis

3.6.1. Hipótesis General

La relación que existe entre autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es directa y significativa.

3.6.2. Hipótesis Especificas

- a) El nivel de autonomía en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es bajo.
- b) El nivel de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es bajo.
- c) La relación que existe entre autonomía y las dimensiones de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es baja.

3.7. Identificación y clasificación de las variables

Variable 01: Autonomía

Variable 02: Satisfacción Laboral

3.7.1. Autonomía

La autonomía del trabajo es la capacidad de decidir cuándo, dónde y cómo se va a realizar el trabajo. El grado de autonomía del empleado en el trabajo está positivamente relacionado con el bienestar total y la satisfacción en el trabajo.

Factores que influyen en la autonomía

Ejecución del trabajo

Se trata del grado de libertad que el individuo o trabajador puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas. Capacidad para búsqueda de soluciones efectivas y eficaces acorde al puesto.

Relación con superiores

Nivel de jerarquización en el cual los empleados tienen cierto grado de autonomía ya que pueden tener una comunicación horizontal con sus jefes inmediatos, a través de la cual pueden expresar sus opiniones. En ocasiones puede que no exista una buena relación entre el empleador y empleado, debido a que no se brinda un cierto grado de confianza para delegar responsabilidades.

Desempeño laboral

El desempeño laboral se define como las acciones realizadas por los empleados las cuales son vitales para el cumplimiento de las metas de la organización, los cuales son medidos en términos de las competencias presentes en cada persona y el respectivo nivel de contribución hacia la misma

Hace mención a que si al colaborador se le brinda un cierto grado de autonomía en su ámbito laboral va a ser beneficioso ya que se va a sentir más motivado, va a reflejar un mayor compromiso con la organización y por ende va a tener un mejor desempeño laboral.

3.7.2. Satisfacción laboral

Se define como el estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. También se define como aquel factor que se encarga de medir el grado de bienestar que la persona percibe en su trabajo y que está relacionada con diversos factores. No hay un único factor con el cual el trabajador se siente a gusto en su trabajo.

Factores que influyen en la satisfacción laboral

Significación de la tarea

Disposición al trabajo en base a las atribuciones relacionadas con el trabajo realizado por la persona tales como: el sentido de esfuerzo, realización, equidad o aporte mental. El trabajador hace mención las actividades relacionadas con el trabajo tiene un significado de valor personal y social, efectúa su trabajo con mucha complacencia, por lo que recibe retroalimentación de parte de compañeros y superiores.

Condiciones de trabajo

Se define como la evaluación que se realiza al trabajo en relación a la disponibilidad de recursos materiales o disposiciones normativas y de relación con la autoridad la cual regula la actividad laboral.

Reconocimiento personal y/o social

Se define como la tendencia evaluativa del trabajo la cual toma como base al reconocimiento personal en relación a las metas o logros obtenidos en el trabajo.

Beneficios económicos

Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

3.8. Materiales y recursos

Los materiales y recursos empleados en la siguiente investigación son los siguientes:

Materiales e insumos

- Papel bond
- Formato de encuesta
- Lapiceros
- Lápices
- Borradores
- Plumones
- Cuadernos de notas
- Resaltadores

Equipos y maquinarias

- Computadora
- Impresora
- Proyector
- Ecran
- Usb
- Cámara fotográfica

Software para la elaboración del estudio

- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Power Point
- SPSS (Statistical Package for Social Science)

Recursos Humanos

- Tesista especialista en el tema
- Asesores
- Especialista estadístico

3.9. Procedimiento de la investigación

Abordaremos las fases que se realizaron para llevar a cabo la presente investigación.

Fase de planeamiento y organización

- Elección del tema de investigación.
- Aprobación del tema por parte de la facultad de Ingeniería Industrial.
- Búsqueda de información bibliográfica de cada una de las variables a investigar.
- Selección de la empresa y población.
- Elaboración del instrumento para la variable autonomía.
- Elaboración de la escala de satisfacción laboral basada en el modelo de Sonia Palma SP-SPC (2006).
- Validación del instrumento y escala de medición por tres profesionales expertos en el área.
- Se realizó una visita a la empresa Teleatento del Perú S.A.C y se presentó la propuesta de investigación al jefe del área del talento humano.
- Se realizaron las coordinaciones con el jefe del área para pactar la fecha y hora de aplicación de las encuestas.

Fase de recopilación de datos

- Se procedió a realizar la aplicación del cuestionario para la variable autonomía y la escala de medición para la variable satisfacción laboral (ver Anexos n°1 y 2) de manera independiente en el área de trabajo de los colaboradores.
- Se brindó un tiempo de resolución de 10 a 15 minutos como máximo.
- Durante la aplicación y resolución de las encuestas se procedió con la toma de fotos.
- Se agradeció el apoyo brindado tanto al jefe inmediato como a los colaboradores del área.

Fase de procesamiento de datos

- Luego de obtener la información, se procedió con la tabulación de los resultados. (ver Anexos n° 3 y 4)
- Los programas que se emplearon en el procesamiento de datos, resultados y análisis fueron el Microsoft Excel y el SPSS (Statistical Package for Social Science) respectivamente.
- Empleo de estadística descriptiva y no paramétrica para medir el nivel de relación de las variables, para la medición de las variables se utilizó promedio aritmético, los porcentajes y la frecuencia absoluta, valorando a las variables autonomía y satisfacción laboral, asignándole un valor a cada ítem. (Mayor detalle en el análisis de los estadísticos encontrados)
- Presentación de resultados, los resultados fueron presentados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico.

- Los datos obtenidos fueron sometidos a análisis utilizando diferentes medidas estadísticas entre las cuales figuran la correlación de Pearson, ANOVA One Way para muestras paramétricas y la regresión lineal para evaluar el alcance predictivo de las variables. (Mayor detalle en el análisis de los estadísticos encontrados)

- Análisis e interpretación de resultados, el análisis de los resultados se realizó mediante el programa SPSS, lo que permitió identificar la relación entre autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa.

- Presentación de las discusiones en relación a resultados previamente obtenidos y tomando como soporte los antecedentes considerados en el marco teórico.

- Elaboración de conclusiones y recomendaciones respectivas, partiendo de los resultados obtenidos.

- Elaboración de la propuesta en base a los resultados obtenidos.

3.10. Análisis de los estadísticos encontrados

Coeficiente de correlación de Pearson

En primer lugar, a través del análisis de correlación de Pearson se logró determinar la existencia de relación entre ambas variables presentes en el estudio.

Tabla 4
Correlación de autonomía y satisfacción laboral

Modelo	a	b	c	d	e	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	
1	,534 ^a	,285	,260	,623	,285	11,187	1	28	,002

a. Predictores: (Constante), A

Nota. * *p<0.01; *p<0.05

- a: Coeficiente de correlación
- b: Coeficiente de determinación
- c: Coeficiente de determinación ajustado
- d: Error estándar de la estimación
- e: Cambio en R cuadrado

En la tabla 4, podemos observar que el valor del coeficiente de correlación múltiple R o también conocido como el valor de Pearson fue de 0.534. Comparando nuestro valor obtenido con la regla de interpretación observamos que se encuentra en el siguiente rango:

Si: $\pm 0.40 \leq r < \pm 0.70$ existe una correlación significativa

Por lo tanto podemos decir que nuestras variables se encuentran relacionadas y que existe una correlación significativa entre ambas, ello indica de acuerdo a lo esperado, que al elevarse el grado de autonomía en el colaborador se presentará una mayor satisfacción laboral y viceversa.

Coeficiente de determinación

R cuadrado expresa la proporción de varianza de la variable dependiente que esta explicada por la variable independiente. En la tabla 4, observamos que el valor del R cuadrado es 0.285. Esto hace alusión a que el 28.50% de la variación de la satisfacción laboral esta explicada por el nivel de autonomía.

Coeficiente de determinación ajustado

Es una corrección a la baja del R cuadrado que se basa en el número de casos y variables independientes. En una situación con pocos casos y muchas variables independientes, R cuadrado puede ser artificialmente alta. En tal caso el valor de R cuadrado corregida será sustancialmente más bajo que R cuadrado. En nuestro caso es igual a 0.260.

Error estándar de la estimación

Este error típico representa una medida de la parte de variabilidad de la variable dependiente que no es explicada por la recta de regresión. En general, cuanto mejor es el ajuste, más pequeño es el error típico.

Análisis de ANOVA

La tabla ANOVA nos informa si existe o no relación significativa entre las variables. El estadístico F permite contrastar la hipótesis. Observamos que el valor poblacional de R es cero, lo cual, en el modelo de regresión simple, equivale a contrastar la hipótesis, es decir la pendiente de la recta de regresión vale cero. El nivel crítico (Sig.) indica que, si suponemos que el poblacional de R es cero, es improbable (probabilidad = 0.002) que R en nuestra muestra, tome el valor 0.522. Lo cual implica que R es mayor que cero y que, en consecuencia, ambas variables están linealmente relacionadas.

Tabla 5
 Tabla de análisis de ANOVA

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	4,339	1	4,339	11,187	,002 ^b
Residuo	10,861	28	,388		
Total	15,200	29			

a. Variable dependiente: SL

b. Predictores: (Constante), A

Es decir como $p = 0.002 < 0.05$ aceptamos la hipótesis planteada, por lo que se concluye que las variables están linealmente relacionadas.

Ecuación de regresión

Tabla 6
 Coeficientes de la recta de regresión

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	1,275	,355		3,591	,001
A	,482	,144	,534	3,345	,002

a. Variable dependiente: SL

La tabla 6, muestra los coeficientes de la recta de regresión: El coeficiente correspondiente a **constante** es el origen de la recta de regresión $a = 1.275$.

El coeficiente correspondiente a **autonomía** es la pendiente de la recta de regresión $b = 0.482$ indica el cambio medio que corresponde a la variable dependiente (satisfacción laboral) por cada unidad de cambio de la variable independiente (autonomía). Esto nos indica que existe una relación directa entre ambas variables.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Formulamos la hipótesis estadística:

La relación que existe entre autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es directa y significativa.

Tabla 7

Tabla cruzada entre satisfacción laboral y autonomía

Tabla cruzada SL*A

			A			
			1 Alto, Bueno	2 Medio, Regular	3 Bajo, Malo	Total
SL	1 Alto, Bueno	Recuento	3	1	0	4
		Recuento esperado	,8	1,1	2,1	4,0
		% del total	10,0%	3,3%	0,0%	13,3%
	2 Medio, Regular	Recuento	1	5	4	10
		Recuento esperado	2,0	2,7	5,3	10,0
		% del total	3,3%	16,7%	13,3%	33,3%
	3 Bajo, Malo	Recuento	2	2	12	16
		Recuento esperado	3,2	4,3	8,5	16,0
		% del total	6,7%	6,7%	40,0%	53,3%
Total	Recuento	6	8	16	30	
	Recuento esperado	6,0	8,0	16,0	30,0	
	% del total	20,0%	26,7%	53,3%	100,0%	

Tabla 8

Prueba de hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,125 ^a	4	,002
Razón de verosimilitud	13,671	4	,008
Asociación lineal por lineal	8,279	1	,004
N de casos válidos	30		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,80.

Interpretación: Como el valor de Sig. (valor crítico observado) $0.002 < 0.005$ aceptamos la hipótesis planteada, es decir la relación que existe entre autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017 es directa y significativa.

Prueba de hipótesis específica 1

El nivel de autonomía en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es bajo.

Tabla 9

Prueba de hipótesis específica 1

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
A	,330	30	,000	,740	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Como el valor de Sig. (Valor crítico observado) $0.000 < 0.005$ aceptamos la hipótesis planteada, es decir el nivel de autonomía en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es bajo.

Prueba de hipótesis específica 2

El nivel de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es bajo.

Tabla 10

Prueba de hipótesis específica 2

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SL	,330	30	,000	,745	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Como el valor de Sig. (Valor crítico observado) $0.000 < 0.005$ aceptamos la hipótesis planteada, el nivel de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es bajo.

Prueba de hipótesis específica 3

La relación que existe entre autonomía y las dimensiones de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es baja.

Tabla 11

Prueba de hipótesis específica 3

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
A	,330	30	,000	,740	30	,000
SL	,330	30	,000	,745	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Como el valor de Sig. (valor crítico observado) en ambas variables es $0.000 < 0.005$ aceptamos la hipótesis planteada, la relación que existe entre autonomía y las dimensiones de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es baja.

CAPITULO 4

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Resultados Específicos

a) Nivel de autonomía de la empresa Teleatento del Perú S.A.C

En base al cuestionario aplicado para medir el nivel de autonomía presente en los colaboradores, los resultados obtenidos son los que se presentan a continuación:

Tabla 12

Análisis de resultados sobre autonomía

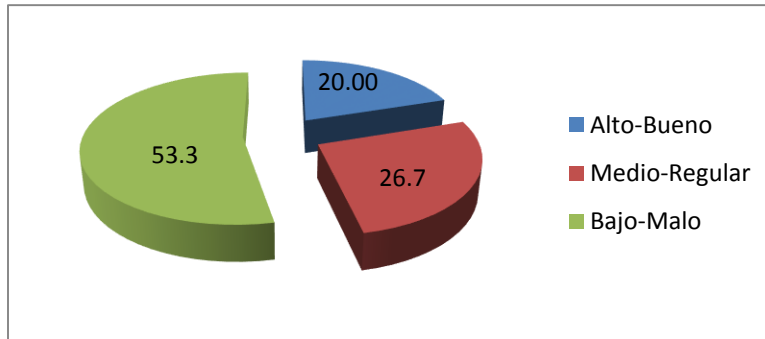
Autonomía	TOTAL	
	N°	%
Alto-Bueno	6	20.00
Medio-Regular	8	26.70
Bajo-Malo	16	53.30
TOTAL	30	100.00

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores del talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C

Interpretación: En la tabla 12, se describe el análisis de los resultados del nivel de autonomía presente en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, se encontró que un 53.30% de los colaboradores calificaron la autonomía en el nivel bajo-malo, el 26.70% en el nivel medio-regular y un 20.00% en el nivel alto-bueno.

Gráfico 2

Análisis de resultados sobre autonomía



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al talento humano de la empresa Teateento del Perú

Tabla 13

Análisis de las dimensiones de autonomía

Autonomía	TOTAL	
Ejecución del trabajo	N°	%
Alto-Bueno	3	10.00
Medio-Regular	9	30.00
Bajo-Malo	18	60.00
	30	100.00
Relación con superiores	N°	%
Alto-Bueno	3	10.00
Medio-Regular	11	36.70
Bajo-Malo	16	53.30
	30	100.00
Desempeño laboral	N°	%
Alto-Bueno	5	16.70
Medio-Regular	10	33.30
Bajo-Malo	15	50.00
	30	100.00

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al talento humano de la empresa Teateento del Perú S.A.C

Interpretación: En las dimensiones de autonomía del talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C se encontró que la dimensión ejecución del trabajo fue la más representativa ya que obtuvo un 60.00% en el nivel bajo-malo. Finalmente las demás dimensiones obtuvieron porcentajes que alcanzaron en su mayoría el nivel bajo-malo.

b) Nivel de satisfacción laboral de la empresa Teleatento del Perú S.A.C

En base a la escala de medición aplicada para medir el nivel de satisfacción laboral presente en los colaboradores, los resultados obtenidos son los que se presentan a continuación:

Tabla 14

Análisis de resultados sobre la satisfacción laboral

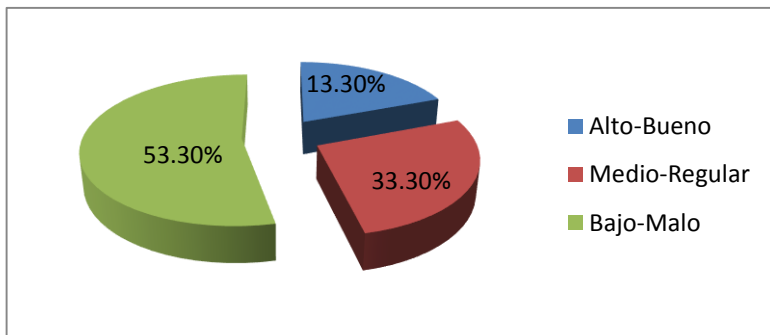
Satisfacción laboral	TOTAL	
	N°	%
Alto-Bueno	4	13.30
Medio-Regular	10	33.33
Bajo-Malo	16	53.30
TOTAL	30	100.00

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C

Interpretación: En la tabla 14, se describe el análisis de los resultados del nivel de satisfacción laboral presente en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, se encontró que un 53.30% de los colaboradores calificaron la satisfacción en el nivel bajo-malo, el 33.33% en el nivel medio-regular y un 13.30% en el nivel alto-bueno.

Gráfico 3

Análisis de resultados sobre la satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al talento humano de la empresa Teletento del Perú

Tabla 15

Análisis de las dimensiones de la satisfacción laboral

Satisfacción laboral	TOTAL	
Significancia de la tarea	N°	%
Alto-Bueno	3	10.00
Medio-Regular	10	33.30
Bajo-Malo	17	56.70
	30	100.00
Condiciones de trabajo	N°	%
Alto-Bueno	17	56.70
Medio-Regular	7	23.30
Bajo-Malo	6	20.00
	30	100.00
Reconocimiento personal y/o social	N°	%
Alto-Bueno	5	16.70
Medio-Regular	9	30.00
Bajo-Malo	16	53.30
	30	100.00
Beneficios económicos	N°	%
Alto-Bueno	6	20.00
Medio-Regular	8	26.70
Bajo-Malo	16	53.30
	30	100.00

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al talento humano de la empresa Teletento del Perú S.A.C

Interpretación: En las dimensiones de la satisfacción laboral del talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C se encontró que la dimensión condiciones de trabajo obtuvo un 56.70% en el nivel alto-bueno. Finalmente las demás dimensiones obtuvieron porcentajes que alcanzaron en su mayoría el nivel bajo-malo.

c) Relación que existe entre autonomía y las dimensiones de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C

En base al cuestionario y a la escala de medición aplicada para medir las variables de estudio se pudo hallar la relación que existe entre la autonomía y las dimensiones de satisfacción laboral, podemos visualizar ello a continuación:

Tabla 16

Relación entre autonomía y significación de la tarea

RELACIÓN ENTRE AUTONOMÍA Y SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA			Autonomía			
			Alto, Bueno	Medio, Regular	Bajo, Malo	Total
Significación de la tarea	Alto, Bueno	Recuento	1	0	2	3
		% del total	3.30%	0.00%	6.70%	10.00%
	Medio, Regular	Recuento	2	4	4	10
		% del total	6.70%	13.30%	13.30%	33.30%
	Bajo, Malo	Recuento	3	4	10	17
		% del total	10.00%	13.30%	33.30%	56.70%
Total	Recuento	6	8	16	30	
	% del total	20.00%	26.60%	53.30%	100.00%	

Interpretación: En la tabla 16, observamos la relación que existe entre autonomía y significación de la tarea, vemos que cuando el nivel de autonomía es bajo, el nivel de significación de la tarea también lo es, el mismo caso sucede en el nivel medio y alto. Esto nos hace referencia a que ambas variables se encuentran relacionadas.

Tabla 17

Relación entre autonomía y condiciones de trabajo

RELACIÓN ENTRE AUTONOMÍA Y CONDICIONES DE TRABAJO			Autonomía			
			Alto, Bueno	Medio, Regular	Bajo, Malo	Total
Condiciones de trabajo	Alto, Bueno	Recuento	3	5	9	17
		% del total	10.00%	16.70%	30.00%	56.70%
	Medio, Regular	Recuento	2	2	3	7
		% del total	6.70%	6.70%	10.00%	23.30%
	Bajo, Malo	Recuento	1	1	4	6
		% del total	3.30%	3.30%	13.30%	20.00%
Total	Recuento	6	8	16	30	
	% del total	20.00%	26.70%	53.30%	100.00%	

Interpretación: En la tabla 17, observamos que cuando el nivel de autonomía es bajo, el nivel de condiciones de trabajo es alto, esto nos hace referencia a que la variable autonomía no influye en las condiciones de trabajo, es decir no se encuentran relacionadas.

Tabla 18

Relación entre autonomía y reconocimiento personal y/o social

RELACIÓN ENTRE AUTONOMÍA Y RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL			Autonomía			
			Alto, Bueno	Medio, Regular	Bajo, Malo	Total
Reconocimiento personal y/o social	Alto, Bueno	Recuento	1	3	1	5
		% del total	3.30%	10.00%	3.30%	16.70%
	Medio, Regular	Recuento	2	3	4	9
		% del total	6.70%	10.00%	13.30%	30.00%
	Bajo, Malo	Recuento	3	2	11	16
		% del total	10.00%	6.70%	36.70%	53.30%
Total	Recuento	6	8	16	30	
	% del total	20.00%	26.70%	53.30%	100.00%	

Interpretación: En la tabla 18, observamos la relación que existe entre autonomía y el reconocimiento personal y/o social, vemos que cuando el nivel de autonomía es bajo, el nivel de reconocimiento personal y/o social también lo es, el mismo caso sucede en el nivel medio y alto. Esto nos hace referencia a que ambas variables se encuentran relacionadas.

Tabla 19

Relación entre autonomía y beneficios económicos

RELACIÓN ENTRE AUTONOMÍA Y BENEFICIOS ECONÓMICOS			Autonomía			
			Alto, Bueno	Medio, Regular	Bajo, Malo	Total
Beneficios económicos	Alto, Bueno	Recuento	2	2	2	6
		% del total	6.70%	6.70%	6.70%	20.00%
	Medio, Regular	Recuento	2	4	2	8
		% del total	6.70%	13.30%	6.70%	26.70%
	Bajo, Malo	Recuento	2	2	12	16
		% del total	6.70%	6.70%	40.00%	53.30%
Total	Recuento	6	8	16	30	
	% del total	20.00%	26.70%	53.30%	100.00%	

Interpretación: En la tabla 19, observamos la relación que existe entre autonomía y beneficios económicos, vemos que cuando el nivel de autonomía es bajo, el nivel de beneficios económicos también lo es, el mismo caso sucede en el nivel medio y alto. Esto nos hace referencia a que ambas variables se encuentran relacionadas.

Resultado General

a) Relación entre autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú

En base al cuestionario y a la escala de medición aplicada para medir las variables de estudio se pudo determinar la relación que existe entre ambas, lo mencionado lo podemos visualizar a continuación:

Tabla 20

Relación entre autonomía y satisfacción laboral

Autonomía	Satisfacción Laboral						Total	
	Alto-Bueno		Medio-Regular		Bajo-Malo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto-Bueno	1	3.30%	0	0.00%	2	6.70%	3	10.00%
Medio-Regular	2	6.70%	4	13.30%	4	13.30%	10	33.30%
Bajo-Malo	3	10.00%	4	13.30%	10	33.30%	17	56.70%
Total	6	20.00%	8	26.60%	16	53.30%	30	100.00%

Interpretación: En la tabla 20, observamos la relación que existe entre las variables autonomía y satisfacción laboral, vemos que cuando el nivel de autonomía es bajo, el nivel de satisfacción laboral también lo es, el mismo caso sucede en el nivel medio y alto. Esto nos hace referencia a que ambas variables se encuentran relacionadas, es decir que a una mayor autonomía que se le brinde al colaborador esta influirá en la satisfacción laboral por ende su nivel también será mayor.

CAPITULO 5

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estudio de la autonomía y de la satisfacción laboral resulta imprescindible, porque propician en los colaboradores a expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y como se sienten en ella; constituyen así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran. En tal sentido la investigación tiene como objetivos específicos caracterizar los niveles de autonomía y satisfacción laboral, así como evaluar la relación que existe entre la autonomía y las dimensiones de satisfacción laboral.

Discusiones específicas

Según el primer objetivo específico: Caracterizar el nivel de autonomía en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017.

En la tabla13, se aprecia que existe un nivel bajo-malo en relación a la dimensión ejecución del trabajo siendo representada por el 60% de los colaboradores debido a que no cuentan con independencia para planificar y desarrollar su trabajo de la manera que ellos consideran pertinente, mientras que el 30% consideran un nivel medio, regular ya que sienten que le brindan cierto grado de autonomía en la ejecución de su trabajo.

También podemos apreciar que el nivel de relación entre los jefes y colaboradores no es muy adecuada ya que el 53.30% de los colaboradores considera que existe mucha supervisión, control por parte de ellos y a la vez no se sienten respaldados, mientras que el 36.70% afirma lo contrario.

Según Slemp, Kern & Brodrick (2015) en su estudio “El papel de la creación de empleo y el apoyo a la autonomía” se examinó que en empresas donde se apoyaba a la autonomía crecían cuatro veces más rápido que aquellas con estilo autoritario, el promover autonomía en el trabajo genera una mayor satisfacción laboral, menor ausentismo, mayor bienestar físico y psicológico.

Destacando al autor Amorós (2007) define a la autonomía como “el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discrecionalidad sustanciales para que el individuo programe el trabajo y determine los procedimientos que deberán ser utilizados para llevarlo a cabo”. Asimismo comenta que el involucrar en las decisiones que tienen que ver directamente con los trabajadores, el incrementar su autonomía y autocontrol sobre sus actividades laborales hará que se sientan más motivados y comprometidos con la organización, presentarán mayor desempeño, serán más productivos y estarán más satisfechos.

Para Bailyn (2001) la autonomía del trabajo “es la capacidad de decidir cuándo, dónde y cómo se va a realizar el trabajo”. El grado de autonomía del empleado en el trabajo está positivamente relacionado con el bienestar total y la satisfacción en el trabajo.

En consecuencia, los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C consideran que no cuentan con independencia para planificar y desarrollar su trabajo, a la vez que la relación que tienen con sus jefes no es la más adecuada, por lo que se establece que existe poca motivación, compromiso, lo que influye en un nivel bajo de satisfacción.

De acuerdo con el segundo objetivo específico: Caracterizar el nivel de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017.

Se aprecia que en la tabla 15 el 56.70% de los colaboradores manifiesta un nivel bajo-malo de satisfacción respecto a la significación de la tarea lo cual refleja que más de la mitad de los colaboradores no se encuentran conformes con las actividades que realizan, esto se puede deber a que las funciones no van acorde al puesto de trabajo.

A la vez se encontró que el 53.30% de los colaboradores sostienen que el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos no son los adecuados ya que se establecieron en un nivel bajo-malo, lo cual afecta en la satisfacción laboral.

Estos resultados concuerdan con lo presentado por Campos (2016) en su tesis "Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola distrito de íllimo", ya que solo el 14% de los trabajadores se encuentran muy satisfechos en relación al factor significación de la tarea, llamando la atención que el 30% se encuentran insatisfechos.

A la vez concuerda con lo planteado por Zelada (2014) en su tesis "Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja", ya que se llegó a la conclusión que más de la mitad del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo debido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no le dan el mérito correspondiente al trabajo que realizan.

Según Palma (2005), “La satisfacción laboral es la actitud que el trabajador tiene hacia su propio trabajo, en función a aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de las mismas”. Para Chiavenato (2000) la satisfacción laboral “es el factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su trabajo y que guarda relación con múltiples factores”. Chiavenato manifiesta que no existe solo un único factor para que la persona se sienta a gusto en su trabajo, sino que estos diversos factores guardan una relación entre sí.

Por lo anterior, puede considerarse la satisfacción laboral como la actitud que tiene el trabajador hacia su trabajo lo cual va a depender de que tan a gusto se encuentre con la actividad que realiza, el reconocimiento que le den y de la remuneración que le brinden.

En consecuencia el nivel de satisfacción laboral presente en los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C es bajo-malo por cuanto las funciones que realizan no van acorde a su puesto de trabajo, no brindan el reconocimiento debido a las metas o logros alcanzados y el beneficio económico no es el adecuado por lo que se debe de tomar medidas al respecto para que exista una mejora sustancial en la satisfacción laboral.

En relación al tercer objetivo específico: Evaluar la relación que existe entre autonomía y las dimensiones de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017.

En la tabla 16 se aprecia que el 53.30% de los colaboradores manifiesta un nivel bajo-malo de autonomía, lo cual se relaciona con el 56.70% de los colaboradores que manifiesta un nivel bajo-malo en relación a la dimensión significación de la tarea, a través de los valores obtenidos observamos que existe una relación directa entre la autonomía y la dimensión significación de la tarea.

Como se aprecia en la tabla16 cuando el nivel de autonomía es bajo-malo, la dimensión significación de la tarea también lo es, lo mismo sucede para el nivel medio y alto.

Esto se explica con lo mencionado anteriormente que más de la mitad de los colaboradores sienten que no cuentan con la independencia para planificar y desarrollar su trabajo lo cual genera que los colaboradores no le den el valor respectivo al trabajo que realizan debido a que se sienten desmotivados por ello.

En la tabla17 se aprecia que el 53.30% de los colaboradores manifiesta un nivel bajo-malo de autonomía, lo cual no se relaciona con el 56.70% de los colaboradores que manifiestan un nivel alto-bueno en relación a las condiciones de trabajo. A través de los valores obtenidos observamos que no existe una relación directa entre la autonomía y la dimensión condiciones de trabajo.

Debido a que cuando la autonomía es alta, se presenta la situación contraria en las condiciones de trabajo. Esto se puede dar ya que si al colaborador le dan la autonomía necesaria para ejecutar su trabajo no le va a ser tan relevante las condiciones laborales en las que se encuentre.

En la tabla18 se aprecia que el 53.30% de los colaboradores manifestó un nivel bajo-malo de autonomía, lo cual se relaciona con el 53.30% de los colaboradores que manifiestan un nivel bajo-malo en relación al reconocimiento personal y/o social a través de los valores obtenidos observamos que existe una relación directa entre la autonomía y la dimensión reconocimiento personal y/o social. Como se aprecia en la tabla18 cuando el nivel de autonomía es bajo-malo, la dimensión reconocimiento personal y/o social también lo es, lo mismo sucede para el nivel medio y alto.

Esta relación se da debido a lo explicado anteriormente, a la relación que se da entre jefes y colaboradores, si los jefes tienen buena comunicación, trato con los colaboradores y les brindan la importancia debida al cumplimiento de metas u objetivos, entonces van a darles el reconocimiento que les corresponden.

En la tabla19 se aprecia que el 53.30% de los colaboradores manifiesta un nivel bajo-malo de autonomía, lo cual se relaciona con el 53.30% de los colaboradores que manifiestan un nivel bajo-malo en relación a los beneficios económicos a través de los valores obtenidos observamos que existe una relación directa entre la autonomía y la dimensión beneficios económicos. Como se aprecia en la tabla19 cuando el nivel de autonomía es bajo-malo, la dimensión beneficios económicos también lo es, lo mismo sucede para el nivel medio y alto.

Esta relación se da debido a que si el grado de autonomía brindada en la empresa es alta entonces los colaboradores van a estar más motivados en la realización de sus labores, van a brindar mayores aportes y soluciones a los problemas que se presenten lo cual sería beneficioso para la empresa.

Ello sería notado por sus jefes inmediatos y debido a los resultados presentados considerarían en brindarle mayores oportunidades ya sea en forma de ascenso o alguna bonificación extra, con lo cual presentarían un mayor beneficio económico.

Discusión general

Según el objetivo general: Determinar la relación entre autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017

En la Tabla 8, la conclusión de la prueba chi cuadrado ratifica la hipótesis, la cual establece que la relación que existe entre autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es directa y significativa, dado que, demuestra que existe una relación entre ambas variables, es decir, se constata la evidencia de una relación significativa y positiva entre autonomía respecto a la satisfacción laboral en el talento humano de la mencionada empresa.

En tal sentido al relacionar la autonomía con la satisfacción laboral, se encontró que cuando la autonomía es baja también se presenta una baja satisfacción laboral.

Contrariamente, cuando se presenta un nivel medio de autonomía la totalidad de colaboradores en este grupo calificó a la satisfacción laboral como media.

Esto se relaciona con lo expuesto por Amorós (2007) quien define a la autonomía como “el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discrecionalidad sustanciales para que el individuo programe el trabajo y determine los procedimientos que deberán ser utilizados para llevarlo a cabo”. Asimismo comenta que el involucrar en las decisiones que tienen que ver directamente con los trabajadores, el incrementar su autonomía y autocontrol sobre sus actividades laborales hará que se sientan más motivados y comprometidos con la organización, presentarán mayor desempeño, serán más productivos y estarán más satisfechos.

CONCLUSIONES

1. La relación que existe entre la autonomía y satisfacción laboral es directa y significativa por cuanto existe un nivel bajo de autonomía, lo cual influye en un nivel bajo de satisfacción laboral; con lo cual queda demostrada la hipótesis.
2. Existe un nivel bajo de autonomía presente en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C quienes consideran que no cuentan con independencia para planificar y desarrollar su trabajo, que la relación con sus jefes no es la adecuada , que existe mucha supervisión, control y que no sienten respaldo por parte de sus superiores.
3. Existe un nivel bajo de satisfacción laboral presente en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C por cuanto no se encuentran conformes con las actividades que realizan, no sienten que les brindan el reconocimiento debido y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.
4. Existe relación entre la autonomía y las dimensiones de la satisfacción laboral, relacionándose directamente con la significación de la tarea, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Se comprobó a la vez que no existe relación con la dimensión condiciones de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Brindar un mayor nivel de autonomía al colaborador permitiéndole que defina la forma de desempeñar su labor y brindándole un mayor grado de responsabilidad en la toma de decisiones.
2. Implementar un programa de incentivos económicos y no económicos de acuerdo al desempeño de los colaboradores tomando como base los resultados obtenidos.
3. Establecer estrategias de comunicación asertiva impartiendo el taller titulado “Comunicación asertiva en el trabajo, estrategia para mejorar la satisfacción laboral”.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lehrer, R. N. (1954). *The Nature of Industrial Engineering*. The Journal of Industrial Engineering, vol.5, No.1, Page 4.
2. Fleishman, E. (1976). La Satisfacción Laboral. *Mente Brillante*, 30-35.
3. Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Escuela de Economía USAT. Lambayeque.
4. Sarri, A. (2016). *Master Thesis, Job Satisfaction, Flexibility, and Autonomy*.
5. Slemph, G., Kern, M., & Brodrick, D. (2015). *Bienestar en el lugar de trabajo: El papel de la creación de empleo y el apoyo a la autonomía*.
6. Fuentes, S. (Marzo de 2012). Satisfacción laboral y sus influencia en la productividad estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial de Quetzaltenango. Tesis. Quetzaltenango.
7. Tercero. (2002). *Evaluación de la satisfacción en el trabajo Caso: EDUCA, S.A.*
8. Cruz, N. (Febrero de 2014). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección del área de salud de Huehuetenango y su relación con el género. Tesis.Universidad Rafael Landívar.*
9. Cisnero, C. (2011). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario* . San Luis Potosi.
10. Campos, R. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola distrito de Íllimo*. Chiclayo.
11. Uceda, I. (2013). *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en pollerías del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo.
12. Merino, M., & Díaz, A. (2010). *nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque*. Lambayeque.
13. Pérez, P., & Rivera, L. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, Periodo 2013. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.*
14. Zelada, V. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja*. Lima.

15. Palma, S. (2005). *Elaboración y validación de una de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima.
16. Olivares, J. (2006). *Satisfacción laboral de docentes universitarios del departamento académico de clínica estomatológica*. Lima.
17. Mamani. (2008). *Análisis de los factores motores y de higiene de la satisfacción laboral en docentes del Instituto Superior Tecnológico Público "María Rosario Araoz Pinto"*. Lima.
18. Salazar, R. A., Girón, S. L., Solano, A. M., & Torres, I. S. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Lima.
19. Caballero, K. (2002). *El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. España: Universidad de Granada*. Obtenido de El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. España: Universidad de Granada.: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
20. Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally.
21. Stoner, J. (1996). *Administración (6a ed.)*. México: Pearson Educación .
22. Bailyn, C. (2001). *The Entrepreneurial University: New Foundations for Collegiality, Autonomy, and Achievement Journal of the Programme on Institutional Management in Higher Education*.
23. Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Escuela de Economía USAT*. Lambayeque.
24. Westbrook, R., & Reilly, M. (1983). *Value-percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction*. En R.S. Day y H.K. Hunt (Eds.), *Advances in consumer Research*, 10, 15-22. Bloomington: Indiana Universit.
25. Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGrawHill.
26. Jericó. (2001). *Gestión del talento*. Madrid: Prentice-Hall.
27. García, J., & Casanueva, C. (2012). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. Mc Graw Hill.
28. Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally.
29. Palma, S. (2005). *Elaboración y validación de una de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima.
30. Palma, S. (2005). *Elaboración y validación de una de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima.

31. Palma, S. (2005). *Elaboración y validación de una de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima.
32. Norabuena, E., & Apolinaria, E. (2008). *Características Laborales y Nivel de Satisfacción Laboral del Técnico de Enfermería en Servicio de Rehabilitación del Hospital Víctor Larco Herrera*. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Enfermería] Universidad San Martín de Porres . Lima.
33. Sánchez, H. (2012: p.100). *Metodología de la investigación*. México: MCGrawHill.
34. Hernández, Fernández, & Baptista. (2010: p.150). *Metodología de la Investigación*. México D.F: MacGraw-Hill.
35. Hernández, Fernández, & Baptista. (2010: p.207). *Metodología de la Investigación*. México D.F: MacGraw-Hill.
36. Hernández, Fernández, & Baptista. (2010: p.208). *Metodología de la Investigación*. México D.F: MacGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo n° 1

ENCUESTA

AUTONOMÍA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C, LIMA, 2017

Autor: Vizcarra Chuchon Lourdes Sandra

INDICACIONES:

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión acerca de diferentes aspectos relacionados con su trabajo, le pedimos su colaboración contestando con sinceridad. Las repuestas brindadas son anónimas y confidenciales únicamente para fines de investigación.

Información Personal:

Área o unidad:	
Puesto desempeñado:	

Lee detenidamente cada enunciado y marque según considere:

Alto, Bueno	Medio, Regular	Bajo, Malo
1	2	3

Ítems	1	2	3
1. Cuál es el grado de decisión que tiene usted en la ejecución de su trabajo.			
2. Cuál es el grado de independencia que tiene usted para planificar y desarrollar su trabajo.			
3. Qué nivel de participación tiene usted en su área de trabajo.			
4. Cuál es el nivel que le brinda la empresa en la elección de la metodología de trabajo.			

5. Cuál es el nivel de flexibilidad que le brinda la empresa en la forma de organizar su trabajo.			
6. Cómo considera el grado de supervisión por parte de sus jefes inmediatos.			
7. Según usted como considera la relación laboral con sus superiores.			
8. Cómo calificaría que sus superiores toman en cuenta sus aportes u opiniones.			
9. Como considera el nivel de comunicación que existe entre usted y sus superiores.			
10. Cuál es el nivel de respaldo que usted siente por parte de sus superiores.			
11. Como considera usted el grado de responsabilidad que le brindan sus superiores.			
12. De acuerdo a su criterio cual es el valor que usted brinda en la solución de problemas.			
13. Cuál es el grado de compromiso que tiene usted hacia la empresa donde labora.			
14. Cuál es el nivel de motivación por el trabajo que realizo.			
15. Como considera usted su efectividad laboral.			

Muchas gracias por su tiempo y valiosa colaboración.

Anexo nº 2

ENCUESTA

AUTONOMÍA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C, LIMA, 2017

Autor: Vizcarra Chuchon Lourdes Sandra

INDICACIONES:

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión acerca de diferentes aspectos relacionados con su trabajo, le pedimos su colaboración contestando con sinceridad. Las repuestas brindadas son anónimas y confidenciales únicamente para fines de investigación.

Información Personal:

Área o unidad:	
Puesto desempeñado:	

Lee detenidamente cada enunciado y marque según considere:

Alto, Bueno	Medio, Regular	Bajo, Malo
1	2	3

Ítems	1	2	3
1. Según usted cual es el valor que considera al trabajo que realiza.			
2. En qué nivel de utilidad considera la labor que realiza.			
3. En qué nivel se ubican los resultados del trabajo que realiza.			
4. Qué nivel de desarrollo profesional alcanzo en mi trabajo.			
5.Cuál es el nivel de satisfacción que siente al realizar su trabajo			
6.Cuál es el grado de autonomía en el desarrollo de su trabajo.			
7. Cómo calificaría la distribución y espaciado de su ambiente de trabajo.			
8.Cuál es el nivel de ventilación e iluminación de su ambiente de trabajo.			

9. Qué nivel de comodidad me ofrece el ambiente de trabajo.			
10. Cómo considera usted el horario de trabajo.			
11. Cuál es la disponibilidad de materiales e inmuebles para realizar su labor.			
12. Cuál es el nivel de satisfacción personal con el trabajo que realizo.			
13. Como considera el trato que recibe de la empresa.			
14. Cuál es el nivel de reconocimiento que obtengo por el trabajo realizado.			
15. Cuál es la relación laboral (clima laboral) entre los compañeros de trabajo.			
16. Cuál es el nivel de monotonía del trabajo que realiza.			
17. Considera usted que sus compañeros reconocen la labor que realiza.			
18. Cuál es el nivel de satisfacción por la remuneración que recibe.			
19. Cuál es su expectativa económica respecto a la remuneración que recibe.			
20. Qué nivel de reconocimiento económico considera usted recibir por su trabajo extra.			

Muchas gracias por su tiempo y valiosa colaboración

Anexo n° 3

TABLA MATRIZ AUTONOMÍA

N°	EJECUCIÓN DEL TRABAJO					RELACIÓN CON SUPERIORES						DESEMPEÑO LABORAL				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	20
2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	18
3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	27
4	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	30
5	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	27
6	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
7	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	17
8	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	19
9	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	24
10	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	32
11	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	18
12	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	19
13	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	23
14	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	29
15	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	21
16	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	20
17	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	23
18	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	16
19	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	36
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	18
21	3	3	3	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	26
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	19
23	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	36
24	1	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	24
25	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	20
26	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	17
27	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	18
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
29	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
30	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	27

Anexo n° 4

TABLA MATRIZ SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA						CONDICIONES DE TRABAJO					RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL						BENEFICIOS ECONÓMICOS			TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	34
2	1	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	1	1	1	1	37
3	2	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3	1	1	2	1	41
4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
5	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	28
6	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	31
7	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	37
8	2	2	3	2	2	1	3	3	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	36
9	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	23
10	1	2	1	1	2	1	3	3	3	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	34
11	2	1	3	1	1	1	3	3	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	33
12	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	1	2	1	34
13	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	29
14	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	3	1	2	1	1	36
15	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	45
16	1	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	37
17	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	33
18	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	3	1	1	1	2	37
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	23
20	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	32
21	2	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	31
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	23
23	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	38
24	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	34
25	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	32
26	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	25
27	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1	34
28	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	36
29	2	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	36
30	1	2	1	1	1	2	3	3	3	2	3	1	3	2	1	1	1	2	1	2	36

Anexo nº 5

PROPUESTA

Comunicación asertiva, estrategia para mejorar la Satisfacción Laboral

Para que el trabajo sea de calidad dentro de una institución y el capital humano este conforme con la realización de sus actividades es de vital importancia que entre ambos exista una comunicación asertiva.

La mayor parte de los problemas relacionados a la insatisfacción laboral y al rendimiento bajo se da debido a la forma errónea que tiene el trabajador en la forma de dialogar e interactuar con otros ya que no presentan una comunicación asertiva. Existen un gran número de personas que se sienten incomodos ya que no encuentran la manera de ser escuchados, ya que tienen dificultades al momento de reclamar o para reconocer el trabajo de sus compañeros.

Por tal razón es de vital importancia tener en cuenta que la comunicación asertiva es necesaria para que el trabajador se encuentre satisfecho. Todo personal tiene que tener buena capacidad de dialogo para que de esa manera pueda realizar con eficacia las labores que estén a su cargo.

Lo vital es contar con disposición para colaborar y tener en cuenta que la manera de comunicarse y el comportamiento son la clave para el crecimiento de la empresa. Un equipo bien integrado que aprovecha las fortalezas de la diferencia de cada individuo, genera la sinergia que le permite enfrentar los desafíos de cada día de trabajo. Churchill (1992), hace referencia que el mundo depende de individuos eminentes, nunca ha sido sustituido por máquinas.

La presente propuesta lleva como meta mejorar la satisfacción laboral del talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C a través de estrategias de comunicación asertiva que contribuya al desarrollo personal de cada uno de los miembros que integra el área.

Justificación

Los resultados obtenidos permitieron determinar que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel bajo, debido a ello se recomienda mejorarla por medio de la comunicación asertiva entre empleador y empleados, el no tener un control adecuado y no contar con estrategias, puede provocar conflictos entre compañeros de trabajo y por tal razón dificultar las labores que realizan. La presente propuesta pretende fortalecer el área del talento humano y contribuir para lograr un equipo de trabajo con bases sólidas en el cual la comunicación y vivencia diaria sea satisfactoria.

La comunicación es una herramienta de suma importancia para las personas ya que permite el flujo de información, lo cual ha favorecido a la supervivencia de las especies con el transcurso de los años. En las personas, la comunicación está presente en la vida diaria, dicha la podemos encontrar en forma verbal y no verbal. En las empresas, la mayor parte de las decisiones que se toman a diario tienen como base a la comunicación interna la cual es transmitida por los colaboradores. En múltiples ocasiones, la comunicación interna no solo es importante sino vital para el logro de las metas; debido a que un diálogo erróneo genera riñas entre compañeros, confusiones en la ejecución del trabajo, etc.

En el entorno del trabajo, la comunicación interna genera beneficios para la empresa debido a que ayuda a optimizar recursos y por ende a reducir costos; a la vez brinda beneficios a los trabajadores ya que les permite no sólo ejecutar mejor su trabajo sino mantener mejores relaciones interpersonales con sus compañeros.

Una inadecuada comunicación, genera diversos problemas en la organización tales como: desconfianza por parte de los superiores ya que reciben la información mínima, es decir no saben la situación actual, los trabajadores observan que sus superiores no les brindan la retroalimentación necesaria para realizar su trabajo, los colaboradores no tienen ese grado de confianza para hablar con sus jefes por

temor a que cambie su actitud hacia ellos, no se sienten escuchados debido a que no toman en consideración sus aportes o en otros casos los jefes los presentan como si fueran de ellos. Muchas veces en las empresas se presentan altercados entre compañeros debido a que la comunicación es inadecuada.

Por lo anterior en la presente investigación se proponen estrategias de comunicación asertiva para mejorar las relaciones entre jefes y subalternos lo cual repercutirá en la satisfacción del recurso humano.

Objetivos

General

- Mejorar la satisfacción laboral por medio de la comunicación asertiva entre empleador y empleados.

Específicos

- Establecer estrategias para mejorar la satisfacción laboral por medio de talleres sobre comunicación asertiva.
- Dar a conocer a los empleados la importancia y beneficios de mantener una comunicación asertiva con todo el personal.

Descripción de la propuesta

Establecer estrategias para mejorar la satisfacción laboral por medio de talleres sobre comunicación asertiva.

Comunicación Interna

Robbins y Coulter (2005) señalaron que la comunicación organizacional son los patrones, redes y sistemas de comunicación de una organización

Una correcta política de la comunicación en una organización y su adecuada planificación y gestión solamente es factible si se entiende en todo su esplendor el concepto básico de la Comunicación Interna es contar a la Organización lo que la Organización está haciendo. Esta noción tiene un marcado carácter informal, ya que es una perspectiva en la que se busca informar al personal de las noticias que suceden en la empresa. No se intenta la participación de los miembros de la empresa, sino que solamente se tiene la intención de transmitirles información. Esta concepción de la comunicación interna tiene un claro matiz dirigista, en el cual la comunicación, o mejor dicho, la transmisión de la información es sólo descendente, desde los niveles directivos hacia los subalternos.

La definición de comunicación interna es el que prevalece hoy en día, y suele reflejarse en una gestión de la comunicación interna en la que se priorizan los medios informativos por encima de las comunicaciones interpersonales. Así, en muchos casos, la comunicación interna termina asociándose a la implantación de diversos medios de información, como hacer una revista interna o poner un tablón de anuncios.

La comunicación interna se realiza en la empresa con la participación de todos los colaboradores, el objetivo de la misma es ser un medio lubricante para el correcto funcionamiento uniforme del proceso administrativo. Además ayuda a la planeación y organización administrativa en función de ser ejecutadas en forma eficaz; todo por medio de la información como ingrediente primordial del proceso.

La comunicación organizacional se fundamenta en:

- Comunicación formal: Es la que sigue la cadena oficial de mando o es parte de la comunicación requerida para que alguien realice un trabajo.
- Comunicación informal: Es la comunicación organizacional que no está definida por la jerarquía estructural de la organización. Este sistema le permite a los empleados satisfacer su necesidad de interacción social y además puede llegar a mejorar el rendimiento una organización al crear canales de comunicación alternativos que en algunas ocasiones pueden ser más rápidos y eficientes.

Comunicación asertiva

La asertividad es una forma de comunicación que permite decir lo que uno tiene en el pensamiento y actuar de acuerdo a ello, realizando lo que se cree que es más apropiado, sin ofender o dañar a ni una persona, ni permitir ser agredido u ofendido evitando situaciones de conflicto, por tal razón la comunicación asertiva en el trabajo es de vital importancia para generar buenas relaciones, un entorno laboral idóneo en donde puedan fluir las ideas sin discrepancias y así llegar con éxito a la meta planteada por la organización.

La comunicación asertiva en el entorno de trabajo está relacionado con la interpretación de la información jefe subordinado, en situaciones cuando la comunicación no es clara y asertiva se llega a tener una mala interpretación de las indicaciones, por lo tanto las actividades que se hicieron no llevaron el enfoque esperado, generando como resultado un conflicto entre personas y organización, vienen las riñas, que pudiesen evitarse con una comunicación clara que no contenga ruidos que se interpongan en una asimilación exacta, que coadyuvara a que todas las estrategias que ha desarrollado la empresa se realicen de acuerdo a lo esperado.

De tal manera es de vital importancia que la comunicación asertiva en grupos pequeños, trasladándola a toda la organización nos permitirá que se pueda transmitir la información con un efecto domino para que llegue hasta el último eslabón de la empresa y así no exista alguna interferencia por pequeña que pudiese parecer, sería de suma importancia por lo que conlleva cada una de las actividades de la empresa.

Tanto en las relaciones laborales como en un ambiente de armonía es donde tiene su base una buena comunicación, ya que al convivir gran parte del tiempo los empleados de una empresa se deben sentir bien en su área de trabajo, por lo que se requiere de un entorno ideal para que puedan ejecutar sus labores sin la interferencia de sentimientos que puedan interrumpir su desempeño.

Métodos de comunicación asertiva

Los métodos que se pueden tomar en cuenta para una comunicación asertiva entre jefes y subordinados son.

- Retroalimentación: Cuando los gerentes utilizan la retroalimentación en el proceso de comunicación es menos probable que ocurran malos entendidos.
- Simplificar el lenguaje: Los gerentes deben emplear palabras las cuales permitan que el mensaje sea claro y directo para el receptor.
- Escuchar activamente: Cuando una persona tiene la palabra, los demás solo se encargan de oír. Pero en la mayoría de los casos no sucede así. Escuchar implica la búsqueda activa de significado, en tanto que oír es una acción pasiva. Por lo que al escuchar, el transmisor y el receptor participan en pensar.
- Limitar las emociones: Se debe tomar en cuenta que las emociones pueden nublar y distorsionar gravemente la transferencia de significado.

- Vigilar las señales no verbales: En ocasiones, las acciones hablan más fuerte que las palabras por lo que se debe vigilar las acciones para tener la seguridad de que concuerdan y refuerzan las palabras.

Dar a conocer a los empleados la importancia y beneficios de mantener una comunicación asertiva.

La comunicación es mucho más que intercambio de información. Cuando se comunica se pretende satisfacer necesidades, y eso depende de la actitud positiva que se tiene. Se actúa asertivamente, cuando se defienden derechos e intereses y dando respeto hacia otros puntos de vista, se producen reacciones de valoración y respeto a los demás. La utilización de una conducta asertiva en el mundo laboral crea un buen clima laboral. Con esa técnica se logra una comunicación directa, clara. Manteniendo una conducta verbal directa y firme se expresan opiniones propias y se respeta los derechos de los demás, se logra el respeto y la consideración de los receptores.

En las empresas estas relaciones favorecen a resolver los conflictos, defender derechos teniendo relaciones interpersonales positivas. Con ello mejora el clima laboral y se logra un mejor rendimiento ya que de las comunicaciones entre colegas depende lograr los objetivos organizacionales. A través de ellas se remite y se obtiene información, se enseñan metodologías de pensamiento. Una buena comunicación permite conocer las necesidades de los integrantes de la empresa y sus clientes. Con una buena comunicación se puede construir, transmitir y preservar una clara visión compartida, los valores, la misión y los objetivos de la empresa.

Metodología

La metodología a emplear será la participativa con la cual se pretenden lograr los objetivos formulados.

Desarrollo

Al término del taller, se solicitará al responsable un informe acerca de los avances del personal a su cargo. Se realizará una reunión general en la que se evaluará el mejoramiento de la satisfacción laboral, la comunicación y autonomía, en el que se compartirán experiencias vividas durante cada actividad, así como los beneficios y obstáculos que se han encontrado en la aplicación de las estrategias planteadas con anterioridad.

Cronograma

Actividad	Duración	Responsable
Gestionar la propuesta, "Comunicación asertiva, estrategia para mejorar la Satisfacción Laboral	2 días	*Lic. María del Rosario Polo Capuñay, Jefe del Talento Humano *Lourdes Vizcarra Chuchon, Asistente del Talento Humano *Luis Vicente Sánchez, Asistente del Talento Humano
Autorización de la propuesta	1 día	*Lic. María del Rosario Polo Capuñay, Jefe del Talento Humano *Lourdes Vizcarra Chuchon, Asistente del Talento Humano
Taller "Comunicación asertiva en el trabajo, estrategia para mejorar la Satisfacción laboral" Contenido: * Comunicación interna en el trabajo *Qué es comunicación asertiva *Métodos de comunicación asertiva en el trabajo *Importancia de la comunicación asertiva *Dinámica	5 horas	Capacitador Luis Vicente Sánchez
Evaluación	Al finalizar los talleres	Luis Vicente Sánchez

Recurso humano

- Facilitadores
- Personal de la empresa

Recurso material

- Documentos escritos
- Material didáctico
- Recursos audiovisuales
- Lapiceros
- Marcadores
- Computadora
- Proyector
- Ecran
- Uso del salón de capacitación

Responsables

- Jefe del talento humano
- Facilitador de los talleres

Evaluación

- Observación directa
- Elaboración de una boleta de evaluación
- Cometarios del personal sobre los talleres
- Informes realizados por parte de jefes inmediatos

Anexo n° 6

BOLETA DE EVALUACION

Comunicación asertiva en el trabajo, estrategia para mejorar la Satisfacción laboral

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de preguntas. Marque con una "X" la puntuación de 1 a 4 que considere adecuada. Se valoran sus comentarios y retroalimentación.

1. La organización, conducción y planificación del tiempo de la capacitación fue

Excelente

Bueno

Regular

A mejorar

2. La exposición y dominio de los temas tratados en las capacitaciones fueron:

Excelente

Bueno

Regular

A mejorar

3. En su trabajo, la aplicabilidad y utilidad de los temas serán:

Excelente

Bueno

Regular

A mejorar

4. El material audiovisual utilizado para ilustrar el contenido fue:

Excelente

Bueno

Regular

A mejorar

5. Que otros temas le gustaría que se abordaran:

6. Comentarios, sugerencias y observaciones para mejorar:

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN Y SU TIEMPO!

Anexo nº 7

FICHA TÉCNICA

Nombre: Encuesta de Autonomía

Autor: Lourdes Sandra Vizcarra Chuchon

Tipo de instrumento: Cuestionario

Forma de administración: Auto aplicable, cada sujeto responde de manera independiente.

Objetivo: Caracterizar el nivel de autonomía en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017.

Finalidad: Medir el nivel de autonomía.

Población a aplicar: 30 colaboradores del área.

Tiempo de aplicación: 10 minutos

Evalúa: El nivel de autonomía presente en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017 en base a los factores. Ejecución del trabajo, Relación con superiores y Desempeño laboral.

Niveles de interpretación: Alto, Bueno; Medio, Regular; Bajo, Malo.

1= Alto, Bueno

2= Medio, Regular

3= Bajo, Malo

Anexo n° 8

FICHA TÉCNICA

Nombre: Encuesta de Satisfacción laboral adaptado del modelo de Sonia Palma SL- SPC (2006)

Autor: Lourdes Sandra Vizcarra Chuchon

Tipo de instrumento: Cuestionario

Forma de administración: Auto aplicable, cada sujeto responde de manera independiente.

Objetivo: Caracterizar el nivel de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017.

Finalidad: Medir el nivel de satisfacción laboral.

Población a aplicar: 30 colaboradores del área.

Tiempo de aplicación: 10 minutos

Evalúa: El nivel de satisfacción laboral presente en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017 en base a los factores Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios Económicos.

Niveles de interpretación: Alto, Bueno; Medio, Regular; Bajo, Malo.

1= Alto, Bueno

2= Medio, Regular

3= Bajo, Malo

Anexo n° 9

MATRIZ DE CONSISTENCIA (Marco lógico)

TEMA: AUTONOMÍA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C, LIMA, 2017

DATOS PERSONALES: VIZCARRA CHUCHON LOURDES SANDRA

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPOTESIS	VARIABLES	Indicadores	METODOLOGIA
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre autonomía y satisfacción laboral en el Talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017</p>	<p>BASES TEORICAS:</p> <p>*Teoría bifactorial de Herzberg *Teoría de la discrepancia de Locke *Teoría ERC de Alderfer</p>	<p>GENERAL:</p> <p>La relación que existe entre autonomía y satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es directa y significativa.</p>	<p>VARIABLE 01:</p> <p>Autonomía</p>	<p>*Ejecución del trabajo *Relación con superiores *Desempeño laboral</p>	<p>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <p>Aplicada.- Identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico.</p>
<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>*¿Cuál es el nivel de autonomía en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017?</p> <p>*¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017?</p> <p>*¿Cuál es la relación que existe entre autonomía y las dimensiones de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017?</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>*Caracterizar el nivel de autonomía en el Talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017.</p> <p>*Caracterizar el nivel de satisfacción laboral en el Talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017</p> <p>*Evaluar la relación que existe entre autonomía y las dimensiones de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017.</p>	<p>BASES CONCEPTUALES:</p> <p>Autonomía.- Capacidad de decidir cuándo, dónde y cómo se va a realizar el trabajo.</p> <p>Satisfacción laboral.- Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.</p> <p>Dimensiones de la satisfacción laboral.- Son los factores que nos dan a conocer el grado de satisfacción del trabajador en relación a su ambiente laboral.</p> <p>Significación de la Tarea.- Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas al trabajo personal.</p> <p>Condiciones de Trabajo.- Evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos físicos, materiales o disposiciones normativas y de relación con la autoridad que regulan la actividad laboral.</p> <p>Reconocimiento personal y/o social: Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio, logros en el trabajo o por el impacto de los resultados.</p> <p>Beneficios Económicos: Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.</p>	<p>ESPECÍFICAS:</p> <p>*El nivel de autonomía en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es bajo.</p> <p>*El nivel de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es bajo.</p> <p>*La relación que existe entre autonomía y las dimensiones de satisfacción laboral en el talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017, es baja.</p>	<p>VARIABLE 02:</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>*Significación de la tarea *Condiciones de trabajo *Reconocimiento personal y/o social *Beneficios económicos</p>	<p>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <p>La investigación es de nivel descriptivo-correlacional, ya que tiene como objetivo describir dos o más variables, y analizar su incidencia o interrelación. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <p>El diseño de investigación es no experimental- transversal, probabilístico. Es no experimental ya que no se manipulan deliberadamente las variables solo se observa tal y como se da en su contexto natural. Es transversal por que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Es probabilístico porque las unidades de selección tienen una probabilidad conocida.</p> <p>POBLACIÓN-MUESTRA:</p> <p>La población-muestra la constituye un total de 30 colaboradores pertenecientes al Talento humano de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Lima, 2017.</p>