

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.

Por:

Cyntia Marvelit Pizarro Silva

Asesor:

Lic. David Troya Palomino

Tarapoto, junio de 2017

Como citar

Estilo APA

Pizarro C. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Peruana Unión, Morales.

Estilo VANCOUVER

Pizarro Silva, Cyntia Marvelit. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. [Tesis de licenciatura]. Tarapoto: Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales; 2017.

Estilo ISO

Pizarro Silva, C. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. Tesis de licenciatura inédita, Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias de Empresariales, Morales, 2017

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU - FT

| | |
|-------------|---|
| TA | Pizarro Silva, Cyntia Marvelit |
| 2 | Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016/ |
| P65 | particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016/ |
| 2017 | Autora: Cyntia Marvelit Pizarro Silva; Asesor: Lic. David Troya Palomino. -- Morales, 2017. 67 hojas: anexos, tablas, figuras |
| | Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. Administración. CP. Administración con mención en Gestión Empresarial, 2017. |
| | Incluye referencias y resumen. |
| | Campo del conocimiento: Administración |
| | 1. Satisfacción laboral. 2. Desempeño laboral. |

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Yo, Lic. David Troya Palomino de la facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Administración en Gestión Empresarial de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL COLEGIO PARTICULAR DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA ALFRED NOBEL DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, AÑO 2016”**.constituye la memoria que presentan los Bachilleres **Cyntia Marvelit Pizarro Silva** para aspirar al título profesional de licenciado en Marketing y Negocios Internacionales ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del el (los) autor (es), sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 07 de Julio de 2017.



Lic. David Troya Palomino

Asesor

Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los
trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel
de la ciudad de Chachapoyas – Año 2016.

TESIS

Presentada para optar el título Profesional de Licenciado en
Administración Mención en Gestión Empresarial


JURADO CALIFICADOR



CPC Edeal Delmar Santos Gutiérrez
Presidente



Ing. José Tarrillo Paredes
Secretario



Lic. José Joel Cruz Tarrillo
Vocal



Lic. David Troya Palomino
Asesor

Tarapoto, 15 de junio de 2017

Agradecimientos

A mi alma mater Universidad Peruana Unión - filial Tarapoto, por acogerme en sus aulas durante cinco años de vida universitaria, siendo la base de mis conocimientos para servir a mi Creador y la sociedad.

A mi asesor el Licenciado David Troya Palomino, por el tiempo y dedicación manifestada a esta investigación y sus conocimientos intervenidos para el desarrollo y cumplimiento de mi tesis.

A mis familiares por su apoyo incondicional tanto afectivo como moral para mi superación personal y académica llegando así a culminar con satisfacción de esta investigación.

Dedicatoria

A Dios quien bendice mi vida, me da el privilegio
de avanzar y cumplir mis sueños en esta tierra.
A mi madre por ser mi principal fortaleza, mi ejemplo
a seguir, quien me enseñó a luchar por mis sueños y
está a mi lado para cumplirlos,
a mi abuelita Hilda por su amor incondicional quien
también es mi inspiración,
a mi tío Quiler quien siempre hizo el rol de padre,
amigo y hermano.
A mis docentes quienes se esmeraron y dieron todo
de si para alcanzar y cumplir este sueño.

Cyntia Marvelit Pizarro Silva

Índice

| | |
|--|----|
| Agradecimientos | v |
| Dedicatoria..... | vi |
| Índice de Figuras | x |
| Índice de tablas..... | xi |
| Resumen | 13 |
| Capítulo I | 15 |
| Introducción | 15 |
| 1.1 Descripción del Problema | 15 |
| 1.2 Formulación del problema..... | 16 |
| 1.2.1 Problema General..... | 16 |
| 1.2.2 Problemas Específicos..... | 16 |
| 1.3. Objetivos de la investigación..... | 17 |
| 1.3.1 Objetivo general..... | 17 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 17 |
| Marco Teórico..... | 19 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 19 |
| 2.2 Bases Teóricas | 24 |
| 2.2.1. Satisfacción laboral..... | 24 |

| | |
|---|----|
| 2.2.1.2.1 <i>Percepción favorable del ambiente de trabajo</i> | 25 |
| 2.2.1.2.2 <i>Trabajo en equipo de los colaboradores</i> | 26 |
| 2.2.1.2.3 <i>Recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores</i> | 26 |
| 2.2.2 Desempeño laboral. | 33 |
| 2.2.2.2 <i>Iniciativa laboral</i> | 34 |
| 2.3 Base Bíblico – Filosófica | 37 |
| 2.3.1 Bases Bíblicas. | 37 |
| 2.3.2 Bases filosóficas. | 38 |
| 2.4 Marco Conceptual o Términos | 39 |
| Capitulo III | 42 |
| Metodología | 42 |
| 3.1 Tipo de Estudio | 42 |
| 3.2 Diseño de Investigación | 42 |
| 3.3 Hipótesis | 43 |
| 3.3.1 Identificación de Variables. | 43 |
| 3.4. Población y Muestra..... | 46 |
| 3.4.1 Delimitación Espacial y Temporal. | 46 |
| 3.4.2 Delimitación de la Población y Muestra..... | 46 |
| 3.5.1 Diseño del instrumento de investigación. | 46 |
| 3.5.2 Técnicas de recolección de datos. | 47 |

| | |
|--|----|
| 3.5.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos. | 47 |
| Capítulo IV | 48 |
| Resultados y discusiones..... | 48 |
| Capítulo V | 56 |
| Conclusiones y recomendaciones..... | 56 |
| 5.1 Conclusiones | 56 |
| 5.2 Recomendaciones | 58 |
| Referencias..... | 60 |
| Anexos..... | 62 |
| Anexo 01. Matriz de consistencia..... | 62 |
| Anexo 02. Matriz Instrumental | 63 |
| Anexo 03. Instrumento | 65 |
| Anexo 04. Carta de aceptación | 67 |

Índice de Figuras

| | |
|---------------|----|
| FIGURA 1..... | 25 |
| FIGURA 2..... | 34 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| TABLA 1. DIMENSIONES E INDICADORES DE VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL | 44 |
| TABLA 2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL COLEGIO PARTICULAR DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA ALFRED NOBEL, CHACHAPOYAS..... | 48 |
| TABLA 3. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL COLEGIO PARTICULAR DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA ALFRED NOBEL, CHACHAPOYAS..... | 49 |
| TABLA 4. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL COLEGIO PARTICULAR DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA ALFRED NOBEL..... | 50 |
| TABLA 5. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA INICIATIVA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL COLEGIO PARTICULAR DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA ALFRED NOBEL..... | 51 |
| TABLA 6. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE LOS TRABAJADORES DEL COLEGIO PARTICULAR DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA ALFRED NOBEL | 52 |
| TABLA 7. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL LA COOPERACIÓN CON LOS COLABORADORES DEL COLEGIO PARTICULAR DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA ALFRED NOBEL | 53 |

Índice de anexos

| | |
|---------------------------------------|----|
| ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA | 62 |
| ANEXO 2. MATRIZ INSTRUMENTAL..... | 63 |
| ANEXO 3. INSTRUMENTO | 65 |
| ANEXO 4. CARTA DE ACEPTACIÓN | 67 |

Resumen

El propósito de esta investigación es determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, esta investigación fue desarrollada con un estudio correlacional y con un diseño no experimental transversal. Para lo cual participaron 42 personas de las cuales se recabó información de los procesos que determinan el comportamiento de ambas variables, permitiendo conocer tanto las actitudes así como la conducta de los colaboradores. Para medir la satisfacción y el desempeño laboral se utilizó un instrumento que mide 8 dimensiones con 30 ítems que valoran las respuestas en la escala de Likert, los cuales fueron tabulados en el Software SPSS versión 20. Los resultados, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, demuestran que existe una correlación significativa entre satisfacción y clima laboral de 0,444 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,003 ($p\text{-valor} < 0.05$), indicando que a mayor nivel de satisfacción laboral, el nivel de desempeño laboral también aumentará. Se concluye que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, a mayores niveles de satisfacción laboral, los clientes internos de la institución, experimentan mayor desempeño laboral en la ejecución de las tareas. Se llega a la conclusión que el desempeño laboral está determinada por el nivel de satisfacción laboral que experimentan los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral.

Summary

The purpose of this research is to determine the relationship between job satisfaction and job performance of workers at Alfred Nobel Private High School of Science and Technology in Chachapoyas city, this research was developed with a correlational study and non-experimental cross-sectional design. 42 people participated, from which we collected information of processes that determine the behavior of both variables, showing workers' attitudes as well as their behavior. In order to measure job satisfaction and performance, we used an instrument measuring 8 dimensions with 30 items that rate responses on Likert scale, which were tabulated in SPSS version 20 software. The results, using Spearman's Rho correlation coefficient, show that there is a significant correlation between job satisfaction and work environment of 0,444 (moderate positive correlation) and a p value equal to 0,003 (p-value <0.05), indicating that the higher the level of job satisfaction, the better the level of job performance. It is concluded that job satisfaction is significantly related to job performance and their respective dimensions, at higher levels of job satisfaction, internal customers of the institution experience greater work performance in the execution of tasks. The conclusion is that job performance is determined by the level of job satisfaction experienced by workers at Alfred Nobel Private High School of Science and Technology in Chachapoyas city.

Keywords: Job Satisfaction, Job Performance

Capítulo I

Introducción

1.1 Descripción del Problema

La satisfacción laboral viene siendo uno de los factores importantes en cada una de las empresas, en el ámbito internacional, podemos afirmar que gran parte de las organizaciones se preocupa en tener una buena comunicación con sus trabajadores a fin de lograr la satisfacción laboral y por ende poder obtener un buen desempeño laboral el cual permitirá que la empresa pueda cumplir con sus metas y objetivos de manera eficiente.

Sin embargo, las empresas en busca de obtener una satisfacción laboral, han logrado todo lo contrario, esto debido al mal manejo en la toma de decisiones frente a un problema ocurrido, sin la previa evaluación de las decisiones que se puedan tomar en la empresa para su propio beneficio.

En el ámbito nacional, la preocupación por llegar a la satisfacción laboral es similar al del entorno internacional, la gran mayoría de personas acuden a un centro de trabajo con la finalidad de mejorar su economía y por consiguiente obtener pues la satisfacción laboral y esto pueda reflejarse claramente en su desempeño, muchas de las empresas suelen inventar estrategias con la finalidad de tener trabajadores fidelizados que compartan las mismas metas y objetivos que la empresa pueda tener.

En el ámbito local la situación problemática respecto a la satisfacción laboral es preocupante sobre todo en empresas del estado, ya que no buscan estrategias a fin de mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores, mientras que en las empresas privadas existe cierto grado de preocupación frente a esta problemática que en la actualidad de viene afrontando.

Pues en el Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, se viene dando un problema que de una u otra manera es preocupante, esto debido a que se puede percibir con claridad la disminución y la deserción de algunos alumnos en los tres último años consecutivos como son 2014, 2015 y 2016 reflejando la incomodidad en cuanto al desempeño de los trabajadores a consecuencia percibida por falta de satisfacción laboral.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General.

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016?

1.2.2 Problemas Específicos.

- a) ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016?
- b) ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016?
- c) ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la cooperación con los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.
- b) Determinar la relación entre satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.
- c) Determinar la relación entre satisfacción laboral y la cooperación con los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.

1.4 Justificación de la investigación

Esta investigación nace a través de la realidad problemática existente sobre la necesidad de poder evaluar la satisfacción laboral que existe en el Colegio Particular de Ciencia y Tecnología por parte de los trabajadores, y que probablemente el desempeño de ellos se vea afectado de una u otra manera, producto de ello nació el tema de la presente investigación el cual se centra en la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.

Asimismo podemos mencionar que la presente investigación tiene sustento teórico de las variables de estudio según el autor Sánchez (2011), el cual menciona acerca de la satisfacción laboral, y el sustento teórico para la segunda variable según el autor Guerrero (2014), el cual menciona información acerca del desempeño laboral.

Por otro lado podemos decir que ésta investigación se llevará a la práctica para poder dar solución a las inconsistencia o asimismo deficiencias que se encuentren a través del desarrollo de la investigación el cual será de mucha importancia para el Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel, esto debido a que se brindará información relevante acerca de la satisfacción y desempeño laboral, para que de esta manera puedan tomar medidas correctivas.

Del mismo modo podemos afirmar que el proyecto de investigación es viable, debido a que se cuenta con la información necesaria para poner en ejecución, para luego poder plasmar las respectivas conclusiones y recomendaciones que demandan la investigación y a su vez debido a que se cuenta con acceso a la información para el desarrollo del mismo, tanto en lo teórico como en lo práctico, que viene a ser la autorización otorgada del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas.

Así mismo podemos decir que la investigación es viable porque cuento con los medios económicos, disponibilidad de tiempo y el acceso a la información.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

En los últimos años, se ha venido dando mayor importancia a temas relacionados con la satisfacción laboral y desempeño laboral, dado que las empresas hoy se interesan mucho por mantener un buen ambiente de trabajo; en tal sentido, existen diversas investigaciones que evidencian la importancia de estos constructos, tomando especial atención y contribuyendo en la asertividad de planificar y ejecutar las estrategias que permitan prevenir ciertas cuestiones y ayudándole a la empresa obtener resultados positivos y así lograr los objetivos organizacionales. . Así hace referencia los siguientes autores y sus investigaciones:

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Gómez, Pasache, Odonnell (2013) en su tesis “Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso en estudio Lima” Presentada para obtener el Grado de Magister en Administración Estrategias de empresas de la Universidad Católica del Perú llegó a las siguientes conclusiones: En el área comercial del banco líder de estudio, los promedios de la satisfacción

laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas. En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor existe una diferencia significativa si los puestos laborales son vistos desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguido por los funcionarios y por debajo de ellos los promotores de ventas y asesores de ventas y servicio.

Egusquiza (2010) Realizó en Lima en un estudio titulado “Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño”. Con el objetivo de determinar la relación entre la motivación y los niveles de satisfacción laboral que tiene la enfermera en el ISN. El método fue descriptivo, analítico, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras. El instrumento que se utilizó para la recolección de la información fue un formulario tipo escala de Lickert y la técnica fue la encuesta. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron: El mayor porcentaje de las enfermeras se sienten poco motivadas (50%) mientras que el (30%) no está motivado y un (20%) motivadas. En relación a satisfacción laboral el 40% no está satisfecho, 35% ligeramente satisfecho, 15% satisfecho y un 10% muy satisfecho.

Ramos (2010), en Puno realizó un estudio titulado “Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno”. El cual tuvo como objetivos: Establecer el grado de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno (REDEES), en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, necesidad de autorrealización y relación con la autoridad. El método utilizado fue el descriptivo – explicativo.

Se tomó como marco muestral 68 enfermeras. Se aplicó la técnica de la entrevista a las enfermeras y como instrumento se utilizó la escala de Satisfacción laboral. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron: El grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas”.

Navarro (2010), en su investigación, Satisfacción laboral de los docentes del decanato de Administración y Contaduría de la UCLA con relación al clima organizacional, bajo un enfoque prospectivo, de la Universidad Centroccidental “ Lisandro Alvarado” menciona que el objetivo de la presente investigación es analizar la satisfacción laboral de los docentes del Decanato de Administración y Contaduría de la UCLA, con relación al clima organizacional, bajo un enfoque prospectivo, asimismo, el diseño de investigación utilizado es de descriptiva- predictiva, por consiguiente llegan a las siguientes conclusiones:

La influencia que tiene su capacidad pedagógica en cuánto a la satisfacción laboral, debido a que eso les ayuda a resolver de manera sencilla las situaciones que se presenten , como la resolución de tareas, ya que sienten que tienen dominio efectivo sobre los contenidos que imparten, conocimiento sobre planificación del proceso educativo y para crear un ambiente favorable en el estudiante.

Asimismo, los docentes se sienten satisfechos con la labor que realizan en la universidad, al facilitar el acceso de los estudiantes a los nuevos marcos conceptuales para comprender y mejorar el aprendizaje humano potenciado con las herramientas tecnológicas, ya que estos tienen el fin de facilitar el procesamiento de la información y la resolución de problemas.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

De Navarro (2012) en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala) Presentada para obtener el título de Psicología industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar llego a las siguientes conclusiones: Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el organismo judicial les brinda el material ya la infraestructura adecuada para llevar acabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios, compensaciones, permisos, salario, prestaciones, a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

Morán (2015). En su trabajo especial de grado: Grado de satisfacción del personal de un hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo del departamento de Zacapa. De la Universidad Rafael Landívar, para optar el grado de licenciatura en psicología, llega a las conclusiones siguientes:

Se determinó que la percepción del clima organizacional del personal del hotel objeto de estudio, es favorable, ya que la opinión que tienen los empleados sobre cada uno de los indicadores estudiados al ser promediado son positivos, no así a la hora de ponderar indicador por indicador que se tienen resultado desde desfavorable hasta muy favorable, asimismo, podemos mencionar que los sujetos de estudio del hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo están satisfechos con su puesto de trabajo ya que cubre las necesidades básicas y opinan que el trabajo es muy importante, estos elementos influyen muy favorablemente en la satisfacción de los empleados del hotel, por consiguiente se determinó que la comunicación que practican los empleados en el hotel objeto de

estudio es desfavorable, ya que algunas veces se comunican y la información no es clara, no existe confianza entre los colaboradores, y la empresa no alienta a todos los colaboradores a compartir y consideran que casi siempre es abierta la comunicación para la ejecución correcta de cada una de sus tareas, en cuanto a las relaciones interpersonales del personal del hotel es oportuno mencionar que se desarrollan de una manera favorable, ya que las relaciones entre los colaboradores las consideran cordiales, y casi siempre hay respeto, comprensión y apoyo mutuo de los compañeros no así de los diferentes mandos y existe una satisfacción con los compañeros de trabajo.

De Guevara (2013), en su tesis “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas” Presentada para obtener el título de Especialista en salud Ocupacional de la Universidad de Venezuela llego a las siguientes conclusiones: La empresa tiene una población importante de adultos jóvenes, con experiencia laboral, evidenciando que este medio de producción cuenta con talento humano joven experimentado, quienes tienen todavía varios años de carrera profesional por cumplir. Por ende, la empresa debería proveer las mejores condiciones para obtener el mayor nivel de satisfacción, a fin de reducir las posibilidades de ausentismo y migración hacia otras empresas. El índice global de satisfacción laboral evidencio que existen diferencias significativas entre la apreciación de los grupos de control y experimental sobre el asunto estudiado, lo cual justifica la implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora de los programa de calidad de vida existentes a través de la gestión de la gerencia de recursos humanos, con el fin de propiciar el aumento de bienestar psíquico social del trabajador, lo cual contribuirá positivamente en la productividad general.

2.2 Bases Teóricas

La satisfacción laboral es la manera muy genérica, como la actitud general de la persona se manifiesta hacia su trabajo esto influye en la productividad; es una serie de actitudes del colaborador frente a su propio trabajo

2.2.1. Satisfacción laboral.

Sánchez (2011). Menciona que la satisfacción laboral está relacionado con las actitudes positivas y placenteras de las experiencias positivas vividas dentro del ámbito laboral, esto puede estar relacionado con las relaciones que tenga con compañeros de trabajo, salario, el puesto de trabajo y la seguridad en el empleo, siendo determinantes para que el empleado se sienta cómodo y satisfecha en la actividad que realiza.

Definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

2.2.1.1 Dimensiones de la satisfacción laboral.

Sánchez (2011) menciona que las dimensiones de la satisfacción laboral son las características susceptibles de ser medidas en una organización las cuáles influyen en el comportamiento de los individuos. Entre las dimensiones de la satisfacción laboral se mencionan sistemas de organización, seguridad laboral, sistema de recompensas, motivación y desarrollo personal (p. 94).

Figura 1

Dimensiones de la satisfacción laboral



Fuente: Sanchez (2011)

2.2.1.2 Sistemas de organización.

En la entidad es importante contar con una organización que permita al trabajador actuar con responsabilidad en su trabajo, así mismo ayuda a generar un ambiente laboral adecuado para que este se sienta satisfecho e incentivar al personal que está cumpliendo objetivamente con su actividad encomendada, por ejemplo: en muchas entidad cuentas con áreas de consejería de personal, en el cual se ayuda al trabajador a superar sus problemas familiares.

De la misma manera los directores de los colegios deben mantener una constante relación con cada uno los maestros generando un ámbito sociable y confiable, con la capacidad de emitir las inquietudes y recomendaciones fácilmente.

2.2.1.2.1 Percepción favorable del ambiente de trabajo.

Sánchez (2011). Menciona que el ambiente laboral es muy importante para cada personal de trabajo para lograr un mayor desempeño y productividad de este, pues es lugar donde diariamente

se va a desarrollar, por lo tanto necesita estar bien acondicionado, ya que no basta con tener el entrenamiento adecuado y herramientas necesarias.

Especialmente en el sector educación es que el estado hasta ahora no ha mostrado una clara preocupación por el ambiente laboral de los profesores, ya que las infraestructuras son muy deficientes y no generan un ambiente de trabajo apropiado, debido al poco dinero que estos presupuestan para el sector educación. El estado enfatiza la educación como prioridad, pero no se preocupan primeramente en la satisfacción y comodidad de los maestros para un desarrollo eficaz de sus tareas educativas.

2.2.1.2.2 Trabajo en equipo de los colaboradores.

Sánchez (2011). Menciona que un grupo de personas es cien veces mejor que uno solo. En toda entidad se pública o privada el apoyo mutuo entre compañeros de trabajo contribuye a un mejor desarrollo laboral y social, de esta manera estamos influyendo de manera positiva y generando mayor compañerismo.

Es muy importante que el gerente o autoridad mayor de la empresa se involucre con los trabajadores para poder apoyarles en el desarrollo de actividades, generando entusiasmo y satisfacción en las tareas encomendadas, fomentando entre el personal un ambiente de armonía.

2.2.1.2.3 Recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores.

Sánchez (2011). Menciona que los materiales y equipos permiten desarrollar de manera más eficaz las actividades al personal de labores contribuyendo al logro de los objetivos planteados por la entidad, por lo tanto es necesario que la empresa cuentes con los equipos adecuado y estos estén acorde con la tecnología actual, de nada serviría que la empresa tenga equipos muy antiguos y lentos, porque en vez de facilitar el trabajo, se estaría perjudicando el desarrollo laboral de los trabajadores generando un ambiente desagradables para el trabajador.

Cada trabajador debe ser suministrado con los materiales y equipos que él requiera para cumplir adecuadamente con su trabajo, es imposible que la empresa exija el cumplimiento de los objetivos si esta proporciona materiales que no se necesitan o simplemente no se le otorga los equipos y materiales que el trabajador requiera.

2.2.2.2 Seguridad laboral

Quintero (2013). Menciona que Todo trabajador necesita sentirse seguro en la empresa y mucho más con la estabilidad de su trabajo, todo persona que empieza a laborar en una entidad lo hace con una intención; crecer en la empresa y desarrollarse laboralmente, así mismo ayudar a cumplir los objetivos de la empresa. El trabajador puede lograr todo cuando en la empresa aseguren que su continuidad en la institución no será interrumpida generando una seguridad laboral.

Así mismo la seguridad laboral está relacionado con la seguridad física del trabajador así como los seguros de Es Salud y el SCTR (seguro contra trabajos de riesgo), lo cual la institución está obligada a promover el cumplimiento de estos, así también la seguridad en el local de trabajo, es importante que la entidad tenga sus áreas de trabajo bien acondicionadas, sin desperfectos que puedan causar daños a los trabajadores, de esto dependerá también el desempeño del trabajador.

2.2.1.3.1 Sueldo favorable.

Quintero (2013). Menciona que especialmente en entidades es donde los sueldos son demasiados injustos con la actividad que les toca realizar, un claro ejemplo tenemos del sector educación el cual el estado aún no ha realizado un pago justo a los maestros que son los encargados de promover la educación en el país y son los que educan a la generación futura; el estado enfatiza tanto su interés por la educación y la juventud; sin embargo aún no se ha

enfaticado mucho ese interés, lo cual es recomendable iniciar por el sueldo justo a los maestros, lo cual es de vital importancia para generar una mejor satisfacción laboral.

2.2.1.3.2 Sueldo favorable.

Quintero (2013). Menciona que en toda institución es importante que el trabajador conozca sobre que reglas y normas se encuentra regido esta, con la finalidad de poder presentar un reclamo con fiabilidad dentro de los parámetros establecidos, así mismo conocer la misión y visión de la entidad, como también para conocer las proyecciones y objetivos trazados, para que como trabajador se tenga una perspectiva a que nos enfrentamos y en que orientarnos.

2.2.1.3 Sistemas de recompensas.

Moreno y Coromoto (2010). Menciona que la remuneración y los incentivos contribuyen a la implantación de las estrategias porque dan forma a la conducta de las personas y del grupo. Los planes de recompensas, bien diseñados, son congruentes con los objetivos y la estructura de la organización. Motivan a los empleados para que dirijan su desempeño hacia las metas de la organización. El sistema de recompensas tiene que ser compatible con el carácter arriesgado de la estrategia.

La organización, al establecer un plan de incentivos, se enfrenta a una serie de opciones ¿Se deben dar los bonos en forma de efectivo o de acciones?

¿Cómo se medirán los resultados? ¿Cuánta discreción tendrán los gerentes para conceder los bonos? ¿Cuál será el monto de los bonos? La idea es acoplar el programa a los objetivos de la organización. Los planes de incentivos pueden fomentar la toma de decisiones a corto o largo plazo, asumir mayores o menores riesgos, mayor o menor cooperación con otros gerentes y otros aspectos semejantes. Hay que reconsiderar las recompensas ya que en la actualidad, muchas empresas dependen de sus sistemas de recompensas para que les ayuden a implementar

sus estrategias. Las recompensas y los incentivos son una parte dominante de la vida de las organizaciones al igual que desempeñan un papel importante en la sociedad en general. La idea central es que las personas adoptan una conducta porque esta les producirá recompensas, además conforme ha ido evolucionando el concepto de la implantación de la estrategia, muchas personas han argumentado que es necesario ligar la consecución y la implantación de metas y plan estratégico a un sistema específico de recompensas.

2.2.1.4.1 Incentivos del trabajador.

Moreno y Coromoto (2010). Menciona que establecer un programa de incentivos para los empleados una idea general de los programas de recompensas es que llevan a cabo algunas empresas por iniciativa propia. Aunque los estudios demuestran que tales programas no motivan tanto como lo hacen otras formas de recompensa más eficientes y personales. Y existen distintos tipos de recompensas en las empresas. Estos dos factores la motivación y la recompensa han sido señalados por expertos como fundamentales en el aumento de la producción ya que el capital humano es uno de los principales elementos de las empresas. Por ello, en el desarrollo de las políticas de Responsabilidad social, las organizaciones han de asumir compromisos de gestión sensibles a las necesidades de sus trabajadores.

2.2.1.4.2 Eventos de integración de los trabajadores.

Moreno y Coromoto (2010). Menciona que es importante que en toda organización se tenga realice actividades socialización, para disminuir las distancias entre trabajadores y directivos o en caso exista malos entendidos en la organización tratar de eliminar esta barrera mediante estas actividades.

2.2.1.5 Motivación.

Chiang y Núñez (2010). Menciona que el ser humano por naturaleza, se mueve en base a necesidades que lo motivan a buscar medios para satisfacer dichas necesidades. Dentro de una organización, mediante una buena planeación se debe implantar formas para motivar al personal no solo a cumplir con sus metas, sino también a identificarse con la empresa y relacionarse con los demás trabajadores.

2.2.1.5.1 Motivación del trabajador.

Chiang y Núñez (2010). Menciona que el propio concepto de la motivación opone la actividad a la inercia; la motivación no sería nada más que el conjunto de actividades a cabo para lograr la satisfacción de nuestras necesidades; y este concepto se aplicaría tanto a los comportamientos más elementales como a las tareas más complejas de los individuos en sus puestos de trabajo. Si esta definición de la motivación en el trabajo se considera pertinente, sus aplicaciones son evidentes: conocer las necesidades de los miembros de un equipo es saber cómo motivarlos. De ahí el desarrollo lógico de las teorías de las necesidades que ha consistido en proponer inventarios de necesidades así como métodos que permitan evaluar su fuerza motivadora. La motivación puede ser algo externa cuando se producen desde fuera de la persona, o algo interno cuando el individuo se motiva así mismo. Si observamos cualquier empresa, se puede comprobar que hay personas que en el mismo puesto y con las mismas condiciones de trabajo, tienen mayor rendimiento laboral que otras. La empresa se debe plantear por qué ocurre esto. Para comprender el comportamiento de los individuos, las organizaciones empresariales bien gestionadas deberían utilizar la motivación para que todos sus empleados colaboren y cooperen en la obtención de las metas, animándoles a compartir sus ideas y entusiasmo en el trabajo.

2.2.1.5.2 Orgullo por la institución.

Chiang y Núñez (2010). Menciona que es importante que todo trabajador se sienta identificado con la empresa, de esa manera dar fe a las demás personas de la confiabilidad de esta, contribuyendo en el desarrollo institución, de esa manera también se va a generar una mayor confianza y mejor clima laboral.

2.2.1.5.3 Estabilidad emocional de trabajador.

Chiang y Núñez (2010). Menciona que como trabajadores es importante contar con una adecuada estabilidad emocional, porque de esto dependerá el buen trato hacia compañeros de trabajo para hacerlos sentir en confianza con uno mismo, de la misma manera va a suceder con las tomas de decisiones y demás actividades que se tenga que desarrollar. Pasando lo contrario el trabajo en equipo será deficiente y las decisiones poco acertadas.

2.2.1.6 Desarrollo del personal.

Chiang y Núñez (2010). Menciona que el desarrollo personal se logra a través de muchos factores importantes por ejemplo motivación, objetivos, metas, entusiasmo, el desempeño laboral, la autoestima, el trabajo en equipo, etc. Y esto contribuye a las organizaciones ya que una persona motivada logra ser productiva, exitosa y comprometida con lo que hace en su alrededor su trabajo, sus estudios y sus planes.

El desarrollo personal también es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que participan en ellos, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco más de sí mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y ser más humano.

2.2.1.6.1 Propósito de vida del trabajador.

Chiang y Núñez (2010). Menciona que todos como trabajadores y personas tenemos un propósito de vida, por lo tanto tenemos que Identificar nuestro objetivo de vida y proyección personal, para los cuales vas a trabajar; Muchas veces andamos por la vida sin definir nuestros objetivos de vida, y a veces esto nos causa problemas en el futuro, organiza tus ideas estas en un trabajo que te gusta y que a lo largo de tu vida estudiaste para esto, entonces hasta dónde quieres llegar, los objetivos podemos plantearlos corto y largo plazo por ejemplo lograr alcanzar el puesto de gerencia, a largo plazo etc. También deben ser en tu vida personal como en lo laboral ya que una persona que no está en un puesto que le guste o no logre lo que ha soñado durante varios años tendrá una sensación de ahogo o insatisfacción por su situación actual, es que no está cumpliendo con su vocación y esto desmotiva la productividad y se llega a la sensación de desgaste y desanimo laboral no estar haciendo lo que nos gusta nos puede provocar depresión por lo tanto define a cuál es tu plan de vida.

2.2.1.6.2 Integridad del trabajador.

Chiang y Núñez (2010). Menciona que un trabajador es integro cuando desarrolla labores de acuerdo a sus valores y los principios de la institución a la que pertenece. Es también el trabajador que se guía por lo que es mejor y más correcto en la mayoría de las situaciones personales o laborales, independientemente de las actividades que se realicen.

Un trabajador integro es el que tiene juicio moral y carácter, honestidad y liderazgo. Los individuos que muestran integridad en el lugar de trabajo aportan en beneficio de un ambiente de trabajo digno y diferente, genera comunicación abierta entre los compañeros que lleva a relaciones efectivas.

La honestidad es un ejemplo óptimo de integridad en el lugar de trabajo. La honestidad e integridad son valores que se buscan en perfiles de alto potencial en las empresas.

2.2.1.6.3 Disciplina del trabajador.

Chiang y Núñez (2010). Menciona que la disciplina laboral consiste en un conjunto de acciones tendiente a lograr cumplir el código de conductas tendientes a lograr el acatamiento del código de conducta de la empresa por parte de todos sus integrantes. El propósito de las acciones disciplinarias es asegurar que el comportamiento y desempeño de los trabajadores se ajusten a los lineamientos conductuales de la empresa.

El acatamiento de las políticas normas y reglamentos no solo se logran a través de la aplicación de acciones disciplinarias para los que se desvían de ellas, sino a través de recompensas para aquellos que las respetan.

2.2.2 Desempeño laboral.

El tema tratado es, sin lugar a dudas, un factor de éxito para la organización ya que superpone valores muy importantes en el comportamiento organizacional como en el desenvolvimiento dentro de la organización, el involucramiento y la predisposición para el trabajo en equipo que tendrán como consecuencia resultados eficientes y eficaces.

En tal sentido, entendiendo por éxito el buen desempeño de los colaboradores con indicadores que evalúen aspectos en el trabajo, conductuales, entre otros. Sin embargo, lo que se pretende evidenciar en este estudio es la importancia del desempeño laboral como factor de éxito.

2.2.2.1 Dimensiones del desempeño laboral.

Guerrero (2014) enfatiza que son tres los factores que determinan el desempeño laboral:

Figura 2

Dimensiones del desempeño laboral



Fuente: Guerrero (2014)

2.2.2.2 Iniciativa laboral.

Guerrero (2014). Menciona que la iniciativa es una de las cualidades más buscadas por las empresas a la hora de seleccionar a las futuras incorporaciones que van a cubrir los diferentes puesto vacantes en las mismas.

Así mismo, la iniciativa se define como la cualidad personal para anticiparse a los demás dialogando, actuando, resolviendo o tomando decisiones sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.

Hoy en día todas las personas alardean de tener iniciativa; si probamos a preguntar a 10 personas que si tienen iniciativa van a contestar afirmativamente sin dudar. Eso sí, al preguntarles porqué se consideran con iniciativa la cosa cambia y suelen contestar con respuestas muy correctas y

generales, que sinceramente a mí me dejan igual que antes de formular esta pregunta a los candidatos.

2.2.2.2.1 Iniciativa de crecimiento laboral.

Guerrero (2014). Menciona que la iniciativa laboral es un don mucho más escaso de lo que aparenta, aunque casi todas las personas creemos poseerla, pocos son los elegidos que la tienen de una manera innata. Eso sí, los que la tienen de nacimiento tienen ya mucho ganado a la hora de convertirse en líderes. La iniciativa es el primer paso y la primera virtud en el camino del liderazgo, ya que la iniciativa nos lleva al liderazgo y la manera en que se lo puede desarrollar.

2.2.2.2.2 Iniciativa propia laboral en ausencia del jefe.

Guerrero (2014). Menciona que la verdadera iniciativa se demuestra en el día a día del trabajo, observando y haciendo un seguimiento cercano del recién incorporado en su nuevo hábitat laboral.

La iniciativa no es esperar a que tú responsable directo te dé las instrucciones a realizar, ni realizar tus tareas habituales de la rutina laboral. Esta cualidad se puede trabajar y potenciar, sin embargo, yo creo que es algo innato a la personalidad de cada uno; es más, se puede diferenciar entre las personas en las que es parte de ellos mismos, de aquellos que la han ido adquiriendo a base de esfuerzo, debido a pequeños detalles que marcan la diferencia esencial.

2.2.2.2.3 Iniciativa en el proceso de atención.

La iniciativa en el proceso de atención consiste en empezar por nosotros y plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en la área asignada, en este caso la atención al cliente. La atención al cliente es uno de los procesos más delicados de la empresa, ya que requiere un trato muy delicado al cliente que de esto dependerá que este regrese y se pueda fidelizar al cliente, tomando en cuenta que los clientes son la vida de la empresa, sin estos no existiera el desarrollo empresarial.

2.2.2.2.4 Iniciativa en el proceso de post-servicio.

Guerrero (2014). Menciona que es importante tomar iniciativas después de la venta para satisfacer al cliente y, si es posible, asegurar una compra regular o repetida. Una venta no concluye nunca porque la meta es tener siempre al cliente completamente satisfecho. Teniendo en cuenta que si toma iniciativas en un servicio postventa, será deficiente, puede afectar negativamente la opinión del cliente y disminuir los niveles de las ventas.

2.2.2.2.5 Iniciativa en mi imagen personal.

Guerrero (2014). Menciona que la imagen personal es nuestra carta de presentación. Refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás, por lo tanto es importante que todo trabajador se preocupe en generar una buena impresión dentro de la empresa y hacia los clientes, por más que la empresa no lo exija.

Según los psicólogos sociales, cuando se produce el encuentro con una persona, el período crítico son los primeros 5 minutos y las impresiones que se forman durante ese tiempo persisten y se refuerzan. Como dicen las frases populares: “La primera impresión es la que cuenta” y “No existe una segunda oportunidad para causar una primera impresión”.

2.2.2.2.6 Iniciativa de entrenamiento profesional.

Guerrero (2014). Menciona que hoy en día un profesional que no se capacita, es un profesional mediocre, la sociedad y la información está en constante cambio, así mismo el entrenamiento para el empleado de recursos humanos aumenta la productividad organizacional. Es un catalizador para la motivación del empleado y también permite a una organización tener empleados que puedan reemplazar a los jubilados. Otras ventajas del entrenamiento del empleado son la reducción de la cantidad de empleados y un personal capacitado cuyas habilidades permitan que la organización crezca.

2.3 Base Bíblico – Filosófica

2.3.1 Bases Bíblicas.

La investigación se fundamenta en una cosmovisión bíblico-cristiana.

De Valera (1960) En la biblia Génesis capítulo treinta y uno versículo cuarenta y dos se refiere “Si el Dios de mi padre, Dios de Abraham y temor de Isaac, no estuviera conmigo, de cierto me enviarías ahora con las manos vacías; pero Dios vio mi aflicción y el trabajo de mis manos, y te reprendió anoche”. (p.35)

De Valera (1960) En la biblia Apocalipsis capítulo dos versículo dos hace mención “Yo conozco tus obras, y tu arduo trabajo y paciencia; y que no pues soportar a los malos, y has probado a los que se dicen ser apóstoles, y no lo son, y los has hallado mentirosos”. (.1142)

De Valera (1960) En la biblia Éxodo capítulo dieciocho versículo dieciocho hace mención “Desfallecerás del todo, tú, y también este pueblo que está contigo; porque el trabajo es demasiado pesado para ti; no podrás hacerlo tú solo”. (p.1142)

De Valera (1960) Filipenses 1:1 dice: no había un superintendente, sino que se trataba de un cuerpo que combinaba sus esfuerzos para superentender los asuntos de la congregación. Este es un dato importante porque revela, cómo el modelo Bíblico de administración se adelantó a la práctica gerencial moderna en su esfuerzo por administrar en equipo, de manera internacional.

De Valera (1960) mencionan que a través de la palabra de Dios menciona en primera carta a los corintios capítulo cuatro versículo uno y dos “Así, pues, téngannos los hombres por servidores de Cristo, y administradores de los misterios de Dios. Ahora bien, se requiere de los administradores, que cada uno sea hallado fiel” (p.1004). Nos amonesta que seamos buenos

administradores, que estemos presto a su servicio reflejando siempre la cordialidad, empatía y la cooperación con nuestros amigos en el entorno.

De Valera (1960) indican romanos capítulo doce versículo cinco y seis "Así nosotros, siendo muchos, somos un cuerpo en Cristo, y todos miembros los unos de los otros. De manera que, teniendo diferentes dones, según la gracia que nos es dada, si el de profecía, úsese conforme a la medida de la fe" (p.998). A través de los años el mundo empresarial gira en de manera sistematizada, siendo cada puesto o área como un engranaje integrado para que todo funcione en torno a procedimientos.

De Valera (1960) 1 Pedro 3:16 Condena el trabajo que no es honrado o que perjudica a otras personas de algún modo (Levítico 19:11, 13; Romanos 13:10). Ser un buen trabajador beneficia a otras personas y permite tener "una buena conciencia" (1 Pedro 3:16).

2.3.2 Bases filosóficas.

De White (1898), en el libro Profetas y reyes, afirma que "Ezequías había continuado pagando tributo a Asiria de acuerdo con el trato hecho con Acáz, mientras que el rey tuvo su consejo con sus príncipes y con sus valerosos, y había hecho todo lo posible para la defensa de su reino"

De White (1940) menciona "Quienes realmente sienten interés en la causa de Dios y están dispuestos averiguar algo para su adelantamiento, encontraran que es una inversión infalible y segura. Algunos tendrán cien veces tanto en esta vida y en el mundo venidero la vida eterna. Pero no todos recibirán cien veces tanto en esta vida, porque no podrán soportar, si se les confiara mucho, llegarían a ser mayordomos imprudentes" (p.246).

De White (1972) menciona sed cabales y fieles en todo lo que emprendáis. Aprovechad todas las ventajas que haya a vuestro alcance para fortalecer el intelecto. Combinad el estudio de los

libros con el trabajo manual útil, y mediante el esfuerzo fiel, la vigilancia y la oración, obtened la sabiduría de origen celestial. (p.4)

De White (1972) “El trabajo es una bendición. No es posible disfrutar de salud sin trabajo. Hay que ejercitar todas las facultades para que puedan desarrollarse debidamente y para que tanto hombres como mujeres posean una mente bien equilibrada” (p.8).

De White (1970) “Todos debieran estar procurando constantemente tener mentes bien desarrolladas y superar los caracteres no equilibrados. Este debe ser su estudio constante si han de llegar a ser obreros útiles y de éxito” (p.27).

2.4 Marco Conceptual o Términos

a) Satisfacción laboral

Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

b) Sistemas de organización

En una organización es una colección de piezas incluidas para lograr un objetivo general, su función es coordinar los esfuerzos de los individuos con el único propósito de lograr los objetivos.

c) Seguridad laboral

Significa en si la seguridad de permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo

d) Sistema de recompensas

Las recompensas organizacionales, tales como pagos, promociones y otros beneficios, son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño

e) Motivación

Está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, es decir, es el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.

f) Desarrollo personal

Se denomina al crecimiento personal o superación personal, son un conjunto de acciones mediante el cual cualquier individuo adquiera conocimiento, que conduce a mejorar y aprovechar sus posibilidades.

g) Desempeño laboral

Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, por consiguiente podemos afirmar que, es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

h) Iniciativa laboral

Es un acto que el trabajador suele realizar sin que sea mandado por otras personas, es decir, es aquel trabajador que realiza actividades dentro de la organización sin que este haya sido mandado por terceros o por la persona encargada del área.

i) Trabajo en equipo

Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado, desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer referencia a determinados deportes, a la cooperación con fines económicos o sociales, a las iniciativas que se toman en forma conjunta en el área de la política, entre otros.

j) Cooperación con los colaboradores

Es la interacción en todo proceso que involucra a colaboradores de una misma organización para el logro de un objetivo común.

Capítulo III

Metodología

3.1 Tipo de Estudio

Esta investigación está fundamentada en un tipo de estudio correlacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93). La finalidad de la investigación es establecer la relación del clima laboral con el compromiso organizacional para luego establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones.

La investigación es de corte transversal, porque se aplica el instrumento una sola vez.

3.2 Diseño de Investigación

La investigación corresponde básicamente a un diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal.

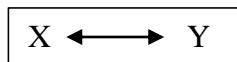
Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) establecen que será de diseño no experimental “estudio que se relaciona sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

Gráficamente sería de la siguiente manera:

X = Satisfacción Laboral

Y = Desempeño Laboral

Notación funcional:



Ello nos indica que existe relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral.

3.3 Hipótesis

La descripción de las hipótesis se detalla a continuación.

3.3.1 Identificación de Variables.

Variable 1: Satisfacción Laboral.

Variable 2: Desempeño Laboral.

3.3.2 Hipótesis General.

Existe una relación significativa entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.

3.3.3 Hipótesis Específicas.

- a) Existe una relación significativa entre satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.
- b) Existe una relación significativa entre satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.
- c) Existe una relación significativa entre satisfacción laboral y la cooperación con los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.

3.3.4 Operacionalización de Variables.

A continuación se detalla a través de la matriz de variables.

Tabla 1. Dimensiones e indicadores de variable satisfacción laboral y desempeño laboral

| TÍTULO | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES PROPUESTOS | DEFINICIÓN INSTRUMENTAL |
|---|----------------------------------|---|--|---|
| Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016 | SATISFACCIÓN LABORAL | Sistemas de organización | Percepción favorable del ambiente laboral | El ambiente laboral está limpio y ordenado para el desarrollo de sus actividades. |
| | | | Trabajo en equipo de los colaboradores | Se trabaja en equipo con los colaboradores. |
| | | | Recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores | Se recibe los recursos, materiales y equipos adecuados para el desarrollo de labores. |
| | | Seguridad laboral | Seguridad en el trabajo | La institución inspira seguridad y estabilidad en su trabajo. |
| | | | Supervisión en el trabajo | Supervisan continuamente el trabajo que realiza. |
| | | | Condiciones de trabajo favorables | Las condiciones de trabajo son favorables. |
| | | | Sueldo favorable del trabajador | Las remuneraciones recibidas son favorables. |
| | | | Cumplimiento de las normas y reglas de la institución | Se esmera a cumplir las normas y reglas de la institución. |
| | | Sistema de recompensas | Incentivos del trabajador | Recibe incentivos por parte de la entidad, cuando se cumple con las metas y objetivos trazados. |
| | | | Reconocimiento laboral | La institución realiza eventos de socialización para una mayor integración de los trabajadores. |
| | | | Eventos de integración de los trabajadores | |
| | | Motivación | Motivación del trabajador | La institución realiza actividades y/o seminarios de motivación. |
| | | | Buenas relaciones interpersonales de los trabajadores | |
| | | | Orgullo por la institución | Se siente usted identificado con la institución. |
| | | | Estabilidad emocional del trabajador | Como docente inspira confianza a alumnos y compañeros de trabajo. |
| Desarrollo personal | Propósito de vida del trabajador | Se tiene proyecciones y propósitos profesionales en la institución. | | |
| | Integridad del trabajador | Se desarrolla de manera íntegra el trabajo encomendado. | | |

| | | | |
|----------------------|---|---|---|
| | | Disciplina del trabajador | Se muestra disciplina en el comportamiento y desempeño laboral. |
| | | Iniciativa de crecimiento laboral | Se tiene iniciativa de crecimiento laboral en la institución. |
| | | Iniciativa propia laboral en ausencia del jefe | Se tiene iniciativa propia laboral en ausencia del director y/o supervisor. |
| | Iniciativa laboral | Iniciativa en el proceso de atención | Se tiene iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en la área asignada |
| | | Iniciativa en el proceso de post-servicio | Se tiene iniciativas de enseñanza a los alumnos fuera del horario establecido. |
| | | Iniciativa en mi imagen personal | Se tiene iniciativa en presentar una buena imagen personal. |
| | | Iniciativa de entrenamiento profesional | Se tiene iniciativa en participar en entrenamiento profesional. |
| DESEMPEÑO LABORAL | Trabajo equipo | Fomenta trabajo en equipo | Se fomenta el trabajo en equipo con alumnos y compañeros de trabajo. |
| | | Realización de tareas eficientes en equipo | Se apoya a directores en la solución de problemas. |
| | | Apoyo del jefe en la decisiones en grupo | Se apoya a directores y jefes en la toma de decisiones de la institución. |
| | Cooperación con los colaboradores | Cordialidad y amabilidad con los compañeros | Es cordial y amable con sus compañeros de trabajo. |
| | | Cooperación con los compañeros | Coopera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas. |
| | | Comunicación eficaz con los compañeros de trabajo | Hay buen fluido de comunicación con sus compañeros de trabajo. |
| | | Compartimiento de información útil | Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo. |
| | | Facilitación de logro de resultados | Ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la institución. |

Fuente: Elaboración propia

3.4. Población y Muestra

3.4.1 Delimitación Espacial y Temporal.

3.4.1.1 Delimitación Espacial.

La institución objeto de estudio está ubicada en la ciudad de Chachapoyas, región de Amazonas específicamente en el Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel.

3.4.1.2 Delimitación Temporal.

Así mismo se está realizando durante el periodo temporal a partir del mes de junio 2016 hasta el mes de marzo 2017, haciendo una suma de 10 meses consecutivos.

3.4.2 Delimitación de la Población y Muestra.

3.4.2.1 Delimitación de la Población.

La población tiene un universo de 42 trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel.

3.4.2.2 Delimitación de la Muestra.

La muestra de estudio se ha tomado el 100% de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel.

3.5. Plan del procesamiento de datos.

Para el procesamiento de datos tendremos encontrar el lugar adecuado para ejecutar y procesar los resultados y luego realizar el análisis según lo que arroje los resultados a través del software.

3.5.1 Diseño del instrumento de investigación.

Se utilizó una guía de análisis de texto con 30 indicadores sobre las 8 dimensiones de sistemas de organización, seguridad laboral, sistema de recompensas, motivación, desarrollo personal, iniciativa laboral, trabajo en equipo y cooperación de los colaboradores. La primera dimensión con 3 ítems, la segunda dimensión cuenta con 5 indicadores, la tercera dimensión cuenta con 2 ítems,

la cuarta dimensión cuenta con 3 ítems, la quinta dimensión cuenta con 3 ítems, la sexta dimensión cuenta con 6 ítems, la séptima dimensión cuenta con 3 ítems y la octava dimensión cuenta con 5 ítems. En este sentido, las respuestas que se obtendrá, será de seriedad y sinceridad exigida por los encargados de investigación a los trabajadores de la empresa.

3.5.2 Técnicas de recolección de datos.

En esta fase de la investigación se dará un tiempo durante un día para ir a encuestar a los 42 trabajadores que tiene la mencionada institución, la cual será toda la muestra de la población, para recolectar la información iré en horario donde exista poca concurrencia de contribuyentes.

3.5.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.

Para el procesamiento y análisis de datos se enumerara en orden correlativo el total de encuestas para luego tabular los datos en el SPSS versión 20, y luego proceder al análisis de datos que generaría el sistema y posteriormente ser interpretados.

Capítulo IV

Resultados y discusiones

4.1. Análisis de fiabilidad del instrumento

El alfa de Cronbach del instrumento de recolección de datos tuvo un valor de 0.893, lo cual indica alta fiabilidad (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). El valor mínimo aceptable del alfa de Cronbach para considerar la confiabilidad del instrumento es 0.7 (Almeida, Santos & Costa, 2010).

4.2. Análisis descriptivo de la variable Satisfacción laboral

Tabla 2. Análisis descriptivo de la Satisfacción laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel, Chachapoyas

| Variable/dimensión | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|--------------|------------|------------|
| Satisfacción Laboral | A veces | 7 | 16.7 |
| | Casi siempre | 30 | 71.4 |
| | Siempre | 5 | 11.9 |
| | Total | 42 | 100.0 |
| Sistemas de organización | A veces | 6 | 14.3 |
| | Casi siempre | 24 | 57.1 |
| | Siempre | 12 | 28.6 |
| | Total | 42 | 100.0 |
| Seguridad laboral | A veces | 11 | 26.2 |
| | Casi siempre | 24 | 57.1 |
| | Siempre | 7 | 16.7 |
| | Total | 42 | 100.0 |
| Sistema de recompensas | Nunca | 1 | 2.4 |
| | Casi nunca | 14 | 33.3 |
| | A veces | 13 | 31.0 |
| | Casi siempre | 13 | 31.0 |
| | Siempre | 1 | 2.4 |
| | Total | 42 | 100.0 |
| Motivación | A veces | 4 | 9.5 |
| | Casi siempre | 21 | 50.0 |
| | Siempre | 17 | 40.5 |
| | Total | 42 | 100.0 |
| Iniciativa Laboral | A veces | 10 | 23.8 |
| | Casi siempre | 14 | 33.3 |
| | Siempre | 18 | 42.9 |
| | Total | 42 | 100.0 |

Fuente: elaboración propia

La Tabla 2 muestra el nivel de Satisfacción laboral y sus dimensiones de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel, Chachapoyas. En cuanto a la variable Satisfacción laboral el 16.7% de los encuestados respondió que lo hace a veces, el 71.4% manifestaron que casi siempre lo hacen y el 11.9% siempre lo hace. En cuanto a las dimensiones, las que alcanzaron el nivel “casi siempre” son: Sistemas de organización (57.1%), Seguridad laboral (57.1%) y Motivación (50%). La dimensión Sistema de recompensas alcanzó el nivel “casi nunca” (33.3%) y la dimensión Iniciativa laboral alcanzó el nivel “siempre” (42.9%).

4.3. Análisis descriptivo de la variable Desempeño laboral

Tabla 3. Análisis descriptivo del Desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel, Chachapoyas

| Variable/dimensión | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|--------------|------------|------------|
| Desempeño laboral | A veces | 3 | 7.1 |
| | Casi siempre | 27 | 64.3 |
| | Siempre | 12 | 28.6 |
| | Total | 42 | 100.0 |
| Iniciativa laboral | A veces | 10 | 23.8 |
| | Casi siempre | 17 | 40.5 |
| | Siempre | 15 | 35.7 |
| | Total | 42 | 100.0 |
| Trabajo en equipo | Casi nunca | 1 | 2.4 |
| | A veces | 1 | 2.4 |
| | Casi siempre | 25 | 59.5 |
| | Siempre | 15 | 35.7 |
| | Total | 42 | 100.0 |
| Cooperación con los colaboradores | Casi nunca | 1 | 2.4 |
| | A veces | 3 | 7.1 |
| | Casi siempre | 20 | 47.6 |
| | Siempre | 18 | 42.9 |
| | Total | 42 | 100.0 |

Fuente: elaboración propia

La Tabla 3 muestra el nivel de Desempeño laboral y sus dimensiones de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel, Chachapoyas. En cuanto a la variable Desempeño laboral el 7.1% de los encuestados respondió que lo hace a veces, el 64.3% manifestaron que casi siempre lo hacen y el 28.6% siempre lo hace. En cuanto a las dimensiones, éstas alcanzaron el nivel “casi siempre”: Iniciativa laboral (40.5%), Trabajo en equipo (59.5%) y Cooperación con los colaboradores (47.6%).

4.4. Prueba de hipótesis

4.4.1. Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.

H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Tabla 4. Análisis de correlación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel

| Satisfacción Laboral | Desempeño Laboral | | |
|----------------------|-------------------|---------|----|
| | Rho Spearman | p-valor | N |
| | ,444** | .003 | 42 |

***. La correlación es significativa en el nivel ,01.*

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 4 se presenta la relación entre la Satisfacción laboral y el Desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de

Chachapoyas. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,444 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,003 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la Satisfacción laboral se relaciona medianamente con el Desempeño laboral de los trabajadores. Indicando que a mayor nivel de Satisfacción laboral, el nivel de desempeño laboral también aumentará.

4.4.2. Hipótesis específica 1

H₀: Existe relación significativa entre satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.

H₁: No existe relación significativa entre satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.

Regla de decisión

-Si el p valor es > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

-Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H₁).

Tabla 5. Análisis de correlación entre la Satisfacción Laboral y la Iniciativa Laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel

| Satisfacción Laboral | Iniciativa Laboral | | |
|----------------------|--------------------|---------|----|
| | Rho Spearman | p-valor | N |
| | ,431** | .004 | 42 |

***. La correlación es significativa en el nivel ,01.*

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 5 se presenta la relación entre la Satisfacción laboral y la Iniciativa laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,431 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,004 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la Satisfacción laboral se relaciona medianamente con la Iniciativa laboral de los trabajadores. Indicando que a mayor nivel de Satisfacción laboral, el nivel de Iniciativa laboral también aumentará.

4.4.3. Hipótesis específica 2

H₀: Existe relación significativa entre satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.

H₁: No existe relación significativa entre satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Tabla 6. Análisis de correlación entre la Satisfacción Laboral y el trabajo en equipo de los colaboradores de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel

| Satisfacción Laboral | Trabajo en equipo | | |
|----------------------|-------------------|---------|----|
| | Rho Spearman | p-valor | N |
| | ,457** | .002 | 42 |

***. La correlación es significativa en el nivel ,01.*

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 6 se presenta la relación entre la Satisfacción laboral y el Trabajo en equipo de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,457 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,002 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la Satisfacción laboral se relaciona

medianamente con el trabajo en equipo de los trabajadores. Indicando que a mayor nivel de Satisfacción laboral, el nivel de Trabajo en equipo también aumentará.

4.4.4. Hipótesis específica 3

H₀: Existe relación significativa entre satisfacción laboral y la cooperación con los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.

H₁: No existe relación significativa entre satisfacción laboral y la cooperación con los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 7. Análisis de correlación entre la Satisfacción Laboral la cooperación con los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel

| Satisfacción Laboral | Cooperación con los colaboradores | | |
|----------------------|-----------------------------------|---------|----|
| | Rho Spearman | p-valor | N |
| | ,393* | .010 | 42 |

***. La correlación es significativa en el nivel ,05.*

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 7 se presenta la relación entre la Satisfacción laboral y la Cooperación con los colaboradores de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,393 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,010 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, la Satisfacción laboral se relaciona medianamente con la Cooperación con los colaboradores de los trabajadores.

Indicando que a mayor nivel de Satisfacción laboral, el nivel de Cooperación con los colaboradores de los trabajadores también aumentará.

4.5. Discusiones

El principal objetivo de éste estudio fue determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, a través de un instrumento que permitió evaluarlos.

Al analizar los resultados en referencia al objetivo general, se encontró la presencia de una relación mediana entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel, de esta manera se indica que a mayor nivel de Satisfacción laboral, el nivel de desempeño laboral también aumentará. Sánchez Fonseca, Pineda (2012) señala según las investigación correlacional realizada que existe asociación estadística significativa entre el satisfacción laboral con el desempeño laboral en los empleados de la Municipalidad de Nuevo León, que a mejor satisfacción laboral mayor desempeño laboral.

Posteriormente de haber procesado estadísticamente la información obtenida y realizado un análisis de relación de las dimensiones de satisfacción laboral y desempeño laboral se puede observar que para los tres objetivos específicos existe una relación significativa.

Una de las dimensiones que muestra un mayor grado de relación en relación a las otras dimensiones es la satisfacción laboral es el trabajo en equipo de los colaboradores, $\rho = 0,457$ (correlación positiva media).

En función de dichos resultados obtenidos se observa que en la dimensión trabajo en equipo de los colaboradores el 95,2% de los colaboradores dieron respuesta de siempre y casi siempre; el 4,8% nunca y casi nunca.

En relación a ello, se afirma que son las apreciaciones sobre la funcionalidad y significación de los colaboradores en su trabajo en equipo dentro de la actividad laboral y en tanto haya apoyo mutuo y

orientación a las tareas que se realizan en grupo, esto se verá reflejado en su desempeño laboral (Poma, 2004).

Otra dimensión significativa que también destaca es la iniciativa laboral de los trabajadores, la cual tiene una relación 0,431 (correlación positiva media) y siendo este un indicador importante dentro de los miembros de una organización en dinamismo para realizar una actividad que la conduce hacia el logro del objetivo con entrega y empuje. Así también facilita el desempeño laboral, tal como lo indica (Mirano, 2013).

Los resultados de este estudio, también demuestran que existe una relación significativa positiva media entre satisfacción laboral y cooperación con los colaboradores ($\rho = 0,393$), percibido por los colaboradores de la institución. Ante ello, los resultados se contraponen, la cooperación de los colaboradores ayudan a tener un mejor desempeño laboral, aumentar el nivel en cuanto a trabajo en equipo y la seguridad de conseguir los objetivos (Montes, 2011).

Para finalizar, por medio de la presente investigación y discusión de resultados de las dimensiones más significativas y relevantes reflejan el punto de vista que tienen los trabajadores respecto a indicadores que atañan el rendimiento laboral y por ende los objetivos de la institución. De esta manera, se brinda la responsabilidad para que quien reciba la presente información puedan utilizar con responsabilidad y eficiencia, para tomar las mejores decisiones con el fin de mejorar los puntos débiles. Así mismo tener en cuenta los resultados y aplicar medidas correctivas si fuera el caso para lograr los objetivos planeados que es el anhelo de toda institución.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Las conclusiones son elaboradas a partir de los resultados como logros expresados en los objetivos de investigación. Se presentan en primer lugar los niveles de percepción de las variables en estudio y, posteriormente las conclusiones que corresponde a los objetivos generales y específicos.

Como conclusión general, con respecto al objetivo general se asume que existe una correlación significativa media entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel 2016. De los 42 trabajadores investigados, el 71.4% considera que la satisfacción laboral es Promedio, seguido de ello el 16.7% de colaboradores considera que la satisfacción laboral es bajo. De igual manera el desempeño laboral refleja un 64.3% como indicador de nivel medio, seguido de ello se refleja un 7.1% que el desempeño laboral bajo. Para ambos constructos se tiene una tendencia similar baja y alta, así que los resultados están en un nivel medio y de debería de considerar realizar mejoras para minimizar los niveles bajos de dichos indicadores.

Respecto al primer objetivo específico, la iniciativa laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel el 28.6% de los colaboradores considera que existe un nivel bajo en dicha dimensión, dado que en la institución no se muestran el deseo por parte de los trabajadores hacia el crecimiento de la institución. Los factores considerados para determinar dichas condiciones son: crecimiento

laboral en la institución, iniciativa propia laboral en ausencia del director y/o supervisor, iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en el área asignada, iniciativas de enseñanza a los alumnos fuera del horario establecido, iniciativa en presentar una buena imagen personal y participar en entrenamiento profesional.

Respecto al segundo objetivo específico, el trabajo en equipo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel. El 24% de los colaboradores considera que existe un nivel bajo en dicha dimensión. Ello muestra que para algunos trabajadores no se muestra mucha importancia en el trabajo en equipo. Los factores considerados son: el trabajo en equipo con alumnos y compañeros de trabajo, se apoya a directores en la solución de problemas y Se apoya a directores y jefes en la toma de decisiones de la institución.

Respecto al tercer objetivo específico, cooperación con los colaboradores se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel. El 24% de los colaboradores considera que existe un nivel bajo en dicha dimensión. Los factores considerados son: es cordial y amable con sus compañeros de trabajo, coopera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas, hay buen fluido de comunicación con sus compañeros de trabajo, comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo y ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la institución.

Respecto a la variable Satisfacción laboral, se ha logrado identificar que los trabajadores de Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel, la califican como medio 71.4 % y 11.9 % alto, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja la satisfacción que experimentan los colaboradores de la institución, y que se ven manifestados a las actividades desarrolladas, así

también en la participación o integración, decisiones y comunicación en el trabajo y el reconocimiento institucional.

Por todo lo anteriormente expresado, se concluye que existe una vinculación media de causa-efecto y que debe realizarse mejoras de las condiciones en evaluación y con niveles medio-bajo, y los cuales servirá para el Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel., para influenciar en la satisfacción laboral y tener un efecto en el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores.

5.2 Recomendaciones

Durante el desarrollo de esta investigación se ha detectado la existencia de ciertos puntos elementales, los cuales recomendamos ser implementados por la dirección del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel: Identificar las necesidades de capacitación en trabajo en equipo; como Institución educativa, lo primero que deben realizar es la identificación del tipo de capacitaciones que los docentes requieren; no todos se encuentran en el mismo nivel; por lo tanto, no podría darse un mismo tipo de capacitación para todos. Así, pudiendo después lograr cierta homogeneidad y de esa manera de percibir lo favorable que es el trabajo en equipo.

Luego de analizar los resultados obtenidos de cada variable con sus respectivas dimensiones se ha identificado que el nivel de desempeño laboral respecto a la satisfacción laboral se encuentra una correlación positiva media, indicando que a mayor nivel de satisfacción laboral, el nivel de iniciativa laboral también aumentará. De tal manera, se sugiere al área de personal Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel tome mayor consideración a la dimensión de cooperación con los colaboradores que según su nivel bajo de aceptación, la cual se encuentra debajo respecto a las otras dimensiones. Para ello, se pueden implementar estrategias que ayuden a elevar ese indicador, tales como actividades que fomenten el compañerismo, talleres de

cooperación, tener en cuenta que los colaboradores valoran la calidad de relaciones interpersonales con los líderes, fomentar la comunicación en los diferentes niveles.

A otros investigadores, tener en cuenta la variable cooperación en futuras investigaciones ya que es fundamental para que los gerentes logren el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Referencias

- Arratia, A. (2010). Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados, Universidad de Chile. Chile.
- Chiang, M. y Núñez, j. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad pontificia comillas. Servicios editoriales S.L. España.
- De White, E. (1909). Testimonios para la iglesia -T7. Florida : Gema Editores .
- De White, E. (1979). Consejos sobre mayordomía cristiana . Florida : Asociacion Casa Editora Sudamericana.
- De White, E. (1940). Administracion eficaz. Florida: Asociación casa Editora Sudamericana.
- Egusquiza, L. (2010). Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad Particular Cayetano Heredia. Perú.
- García, A. y Neuman, E. (2010). Análisis de la Satisfacción laboral como característica integral del clima organizacional en el Hotel Luciano Junior Maturín. Universidad Del Oriente. Venezuela.
- Guerrero, A. J. (2014). Gestión del Talento Humano basado en competencias. Universidad Autónoma de Querétaro. México.
- Guevara, M (2013) Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas. Universidad de Venezuela. Venezuela.
- Gómez, R. Pasache, L. Odonnell, P. (2011) Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso en estudio Lima Universidad Católica del Perú. Universidad Católica del Perú. Perú.
- Hernandez, Fernandez & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mexico DF.
- Mirano, T. (2013) Diagnóstico de la satisfacción laboral del departamento de educación de la universidad de Guanajuato

Montes, N. (2012). Influencia del clima laboral en desempeño laboral de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud Trujillo, 2012.

Morán, S. (2015). Grado de satisfacción laboral del personal de un hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo del departamento de Zacapa. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Moreno, M. y Coromoto, M. (2010). Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la escala de Servqual. Universidad De La Laguna. España.

Navarro, C. (2010), Satisfacción laboral de los docentes del decanato de Administración y Contaduría de la UCLA con relación al clima organizacional, bajo un enfoque prospectivo. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. Venezuela.

La Santa Biblia Reina Valera 1960

Pineda S.(2012) Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S . A . C . Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Empresa F Y D Inversiones, 16(2), 75–78. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390009>

Quintero, G. (2013). Propuesta para mejorar el clima organizacional en los departamentos de finanzas y unidad de control de gestión en el Hotel Cristina Suites. Colegio Universitario Hotel Escuela De Los Andes Venezolanos. Venezuela.

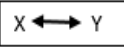
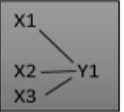
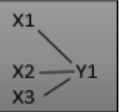
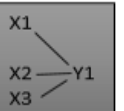
Ramos, N (2010) Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

Rivas, M. (2009). Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la asociación oriental y misión paracentral de el salvador. Universidad de Montemorelos. México.

Sánchez, M. (2011). Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición: Un modelo aplicado al sector de la enseñanza privada en Andalucía. Universidad Privada de Andalucía. Primera edición. España.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Título | Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | Diseño de investigación |
|--|--|--|---|---|
| | ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016? | Determinar cuál es la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. | Existe una relación significativa entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. |  |
| | Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | |
| Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. | ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016? | Determinar cuál es la relación entre satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. | Existe una relación significativa entre satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. |  |
| trabajo en equipo de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. | ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016? | Determinar cuál es la relación entre satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. | Existe una relación significativa entre satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. |  |
| cooperación con los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016? | ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la cooperación con los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016? | Determinar cuál es la relación entre satisfacción laboral y la cooperación con los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. | Existe una relación significativa entre satisfacción laboral y la cooperación con los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. |  |

Anexo 2. Matriz Instrumental

| TÍTULO | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES PROPUESTOS | DEFINICIÓN INSTRUMENTAL |
|---|----------------------------------|---|--|---|
| Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016 | SATISFACCIÓN LABORAL | Sistemas de organización | Percepción favorable del ambiente laboral | El ambiente laboral está limpio y ordenado para el desarrollo de sus actividades. |
| | | | Trabajo en equipo de los colaboradores | Se trabaja en equipo con los colaboradores. |
| | | | Recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores | Se recibe los recursos, materiales y equipos adecuados para el desarrollo de labores. |
| | | Seguridad laboral | Seguridad en el trabajo | La institución inspira seguridad y estabilidad en su trabajo. |
| | | | Supervisión en el trabajo | Supervisan continuamente el trabajo que realiza. |
| | | | Condiciones de trabajo favorables | Las condiciones de trabajo son favorables. |
| | | | Sueldo favorable del trabajador | Las remuneraciones recibidas son favorables. |
| | | | Cumplimiento de las normas y reglas de la institución | Se esmera a cumplir las normas y reglas de la institución. |
| | | Sistema de recompensas | Incentivos del trabajador | Recibe incentivos por parte de la entidad, cuando se cumple con las metas y objetivos trazados. |
| | | | Reconocimiento laboral | La institución realiza eventos de socialización para una mayor integración de los trabajadores. |
| | | | Eventos de integración de los trabajadores | |
| | | Motivación | Motivación del trabajador | La institución realiza actividades y/o seminarios de motivación. |
| | | | Buenas relaciones interpersonales de los trabajadores | |
| | | | Orgullo por la institución | Se siente usted identificado con la institución. |
| | | | Estabilidad emocional del trabajador | Como docente inspira confianza a alumnos y compañeros de trabajo. |
| Desarrollo personal | Propósito de vida del trabajador | Se tiene proyecciones y propósitos profesionales en la institución. | | |
| | Integridad del trabajador | Se desarrolla de manera íntegra el trabajo encomendado. | | |
| | Disciplina del trabajador | Se muestra disciplina en el comportamiento y desempeño laboral. | | |

| | | | | | |
|----------------------|---|----|--|---|--|
| DESEMPEÑO LABORAL | Iniciativa laboral | | Iniciativa de crecimiento laboral | Se tiene iniciativa de crecimiento laboral en la institución. | |
| | | | Iniciativa propia laboral en ausencia del jefe | Se tiene iniciativa propia laboral en ausencia del director y/o supervisor. | |
| | | | Iniciativa en el proceso de atención | Se tiene iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en la área asignada | |
| | | | Iniciativa en el proceso de post-servicio | Se tiene iniciativas de enseñanza a los alumnos fuera del horario establecido. | |
| | | | Iniciativa en mi imagen personal | Se tiene iniciativa en presentar una buena imagen personal. | |
| | | | Iniciativa de entrenamiento profesional | Se tiene iniciativa en participar en entrenamiento profesional. | |
| | Trabajo equipo | en | | Fomenta trabajo en equipo | Se fomenta el trabajo en equipo con alumnos y compañeros de trabajo. |
| | | | | Realización de tareas eficientes en equipo | Se apoya a directores en la solución de problemas. |
| | | | | Apoyo del jefe en la decisiones en grupo | Se apoya a directores y jefes en la toma de decisiones de la institución. |
| | Cooperación con los colaboradores | | | Cordialidad y amabilidad con los compañeros | Es cordial y amable con sus compañeros de trabajo. |
| | | | | Cooperación con los compañeros | Coopera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas. |
| | | | | Comunicación eficaz con los compañeros de trabajo | Hay buen fluido de comunicación con sus compañeros de trabajo. |
| | | | | Compartimiento de información útil | Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo. |
| | | | | Facilitación de logro de resultados | Ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la institución. |

Anexo 3. Instrumento

Queremos saludarle de manera cordial y asimismo presentarle el presente cuestionario, el cual se realiza con la finalidad de obtener información acerca de la satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, por tal motivo, le pedimos pueda responder con sinceridad al siguiente cuestionario de

donde: 1 = Nunca / 2 = Casi nunca / 3 = A veces / 4 = Casi siempre / 5 = Siempre

| | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Sistemas de organización | | | | | |
| ambiente laboral está limpio y ordenado para el desarrollo de sus actividades. | | | | | |
| trabaja en equipo con los colaboradores. | | | | | |
| recibe los recursos, materiales y equipos adecuados para el desarrollo de labores. | | | | | |
| Seguridad laboral | | | | | |
| institución inspira seguridad y estabilidad en su trabajo. | | | | | |
| supervisan continuamente el trabajo que realiza. | | | | | |
| las condiciones de trabajo son favorables. | | | | | |
| las remuneraciones recibidas son favorables. | | | | | |
| se esfuerza a cumplir las normas y reglas de la institución. | | | | | |
| Sistemas de recompensas | | | | | |
| recibe incentivos por parte de la entidad, cuando se cumple con las metas y objetivos trazados. | | | | | |
| la institución realiza eventos de socialización para una mayor integración de los trabajadores. | | | | | |
| Motivación | | | | | |
| la institución realiza actividades y/o seminarios de motivación. | | | | | |
| siente usted identificado con la institución. | | | | | |
| su jefe docente inspira confianza a alumnos y compañeros de trabajo. | | | | | |
| Desarrollo profesional | | | | | |
| tiene proyecciones y propósitos profesionales en la institución. | | | | | |
| desarrolla de manera íntegra el trabajo encomendado. | | | | | |
| muestra disciplina en el comportamiento y desempeño laboral. | | | | | |
| Iniciativa laboral | | | | | |
| tiene iniciativa de crecimiento laboral en la institución. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| tiene iniciativa propia laboral en ausencia del director y/o supervisor. | | | | | |
| tiene iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en la área asignada | | | | | |
| tiene iniciativas de enseñanza a los alumnos fuera del horario establecido. | | | | | |
| tiene iniciativa en presentar una buena imagen personal. | | | | | |
| tiene iniciativa en participar en entrenamiento profesional. | | | | | |
| Trabajo en equipo | | | | | |
| fomenta el trabajo en equipo con alumnos y compañeros de trabajo. | | | | | |
| apoya a directores en la solución de problemas. | | | | | |
| apoya a directores y jefes en la toma de decisiones de la institución. | | | | | |
| Cooperación con los colaboradores | | | | | |
| cordial y amable con sus compañeros de trabajo. | | | | | |
| opera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas. | | | | | |
| y buen fluido de comunicación con sus compañeros de trabajo. | | | | | |
| comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo. | | | | | |
| ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la institución. | | | | | |

Anexo 4. Carta de aceptación



Colegio Particular de Ciencias y Tecnología
Alfred Nobel
INICIAL - PRIMARIA - SECUNDARIA
R.D.R.S. N° 0009 - 2004 - GRA / D.R.E.A.

Quien suscribe, el Director del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología "Alfred Nobel" del Distrito de Chachapoyas, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas:

AUTORIZA

Que la Señorita:

Pizarro Silva, Cyntia Marwelit

Identificada con DNI N° 73329147, realice las investigaciones necesarias y aplique los instrumentos correspondientes en la Institución, como crea conveniente, para la elaboración de su Tesis titulada: "Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología "Alfred Nobel" año 2016".

Se expide el presente a solicitud de la parte interesada para los fines pertinentes.

Chachapoyas, 27 de septiembre de 2016.



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN AMAZONAS
C.P.C.T. ALFRED NOBEL
DIRECCIÓN AMAZONAS



Mg. CÉSAR AUGUSTO VIGO BUSTAMANTE
DIRECTOR

Jr. Dos de Mayo 642 - Chachapoyas Telf.: 041-478587
www.colegioalfrednobel.edu.pe