

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“INFLUENCIA DE LA SATISFACION LABORAL EN EL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE
OPERACIONES EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE TRUJILLO (SATT) EN EL AÑO 2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Br. Ricardo Williar Martínez Galicia

ASESOR:

Ms. José Castañeda Nassi

TRUJILLO-PERÚ

2014

PRESENTACIÓN

A los señores Miembro del Jurado:

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, sometemos a vuestra consideración, el trabajo titulado: “INFLUENCIA DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE TRUJILLO (SATT) EN EL AÑO 2013”.

Esta labor, es el resultado del esfuerzo habido en desarrollar un tema con los conocimientos adquiridos y la experiencia vivida, teniendo como propósito el de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Someto a su elevado criterio profesional la evaluación pertinente y así mismo requerir a ustedes Señores Miembros del Jurado, vuestra comprensión en su Dictamen, por las posibles omisiones en que se han incurrido.

Trujillo, Marzo del 2014

Br. Ricardo Martínez Galicia

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento y gratitud a todos los docentes de la Escuela Profesional de Administración, por sus enseñanzas vertidas en nuestra formación académica, así como también a las Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas.

Al profesor Ms. José Castañeda Nassi, por su condición de Asesor Temático, y orientación desinteresada.

El Autor.

RESUMEN

El propósito de la presente investigación es evaluar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el servicio de administración tributaria de trujillo (satt) en el año 2013”

Para tales efectos se tuvo como unidad de análisis el área de operaciones de la institución con la participación de una muestra de cuarenta y dos trabajadores, utilizándose como técnicas e instrumentos de recolección de datos la observación y la encuesta, para cuyos efectos se elaboro la guía de observación y el cuestionario que fueron aplicados a los colaboradores del SATT.

Como principales resultados se obtuvo que del total de los trabajadores un 57% señala que le gusta el trabajo que realiza, así como un 55% indica que el trabajo que ejecuta corresponde a la profesión en la cual se graduó; un 45% de los trabajadores indicó que con los sueldos que ganan no satisfacen sus necesidades básicas, también es importante resaltar que un 41% señala que no se reconoce los logros alcanzados.

ABSTRACT

The purpose of this research is to evaluate the influence of job satisfaction on the performance of workers in the area of operations in service tax administration of Trujillo (satt) in 2013 "

For such purposes, as the unit of analysis was the area of operations of the institution with the participation of a sample of forty-two workers, using techniques and instruments for data collection and survey observation, to which end the guide was elaborated observation and questionnaire were applied to the employees of the SATT.

The main results are obtained that the total number of workers 57% said they liked the work performed, and 55% indicated that the work performed is for the profession in which he graduated; 45% of workers indicated that they earn salaries do not meet their basic needs, it is also important to note that 41% said that the achievements are not recognized.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.4 HIPÓTESIS	4
1.5 JUSTIFICACIÓN	4

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 MARCO TEÓRICO	6
2.2 MARCO CONCEPTUAL	20

CAPÍTULO III: MATERIAL Y PROCEDIMIENTO

3.1 MATERIAL	32
3.1.1 UNIDAD DE ANÁLISIS	32
3.1.2 FUENTES.....	32
3.1.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	32
3.2 PROCEDIMIENTOS	33
3.2.1 TIPO DE ESTUDIO	33
3.2.2 DISEÑO DE CONTRATACIÓN.....	33
3.2.3 ANÁLISIS DE VARIABLES	34
3.2.4 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS.....	35

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados	37
4.2 Discusión de Resultados.....	68
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	77

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Facetas de la Satisfacción Laboral	13
Cuadro N° 2 ¿Le gusta el trabajo que realiza?	37
Cuadro N° 3 ¿El trabajo que ejecuta se corresponde con la profesión en la cual se graduó?.....	38
Cuadro N° 4 ¿Tiene en su puesto de trabajo la posibilidad de desarrollar iniciativas y creatividad?.....	39
Cuadro N° 5 ¿Se reconoce la utilidad de su trabajo?	40
Cuadro N° 6 ¿Su capacidad y conocimiento son.....	41
Cuadro N° 7 ¿Existe un programa y lo conoce?.....	42
Cuadro N° 8 ¿Los ascensos que son han producido obedece a la capacidad, conocimiento y méritos laborales?.....	43
Cuadro N° 9 ¿Conoce los objetivos a largo plazo (3-5 años) del institución?	44
Cuadro N° 10 ¿Conoce los objetivos de la institución?	45
Cuadro N° 11 ¿Elaborar sus objetivos del año de la institución?	46
Cuadro N° 12¿Se evalúa al menos trimestralmente el cumplimiento de sus objetivos de trabajo?.....	47
Cuadro N° 13 ¿Participa en las decisiones de su área de trabajo?	48
Cuadro N° 14 ¿Se le informa periódicamente de los resultados del trabajo del área?	49
Cuadro N° 15 ¿Conoce su misión en caso de guerra?.....	50
Cuadro N° 16 ¿Considera que todos los jefes cumplen con el código de ética?.....	51

Cuadro N° 17 ¿Considera que los restantes trabajos cumplen con el código de ética?	52
Cuadro N° 18 ¿Está conforme con el trato que le dan lo jefes?	53
Cuadro N° 19 ¿Las relaciones entre la mayoría de los compañeros son transparentes, de solidaridad y ayuda mutua?.....	54
Cuadro N° 20 ¿Hay coordinación entre las diferentes áreas?	55
Cuadro N° 21 ¿Cubre sus necesidades básicas con el salario que devenga?	56
Cuadro N° 22¿El salario de su puesto de trabajo es el adecuado en comparación con otros puestos de trabajo?.....	57
Cuadro N° 23 ¿Se reconoce moralmente y de forma oportuna y pública los logros alcanzados?.....	58
Cuadro N° 24 ¿La disciplina laboral es buena?	59
Cuadro N° 25 ¿La organización del trabajo es satisfactoria?	60
Cuadro N° 26 ¿Las condiciones de trabajo son adecuadas?	61
Cuadro N° 27 ¿La alimentación en el centro es aceptable?	62
Cuadro N° 28 ¿Recibe la información suficiente para el desarrollo de su trabajo?	63
Cuadro N° 29 ¿Considera que el control de los recursos materiales y financieros es el adecuado?.....	64
Cuadro N° 30 ¿Ha pensado o piensa trasladarse a otro centro cuando tenga la oportunidad? De ser afirmativa la respuesta, diga:	65
Cuadro N°31: ¿Cómo evalúa la calidad de vida laboral de su centro de trabajo?	66

Cuadro N°32: ¿Teniendo en cuenta la calidad de vida laboral de su centro
de trabajo, consideras que tu desempeño laboral es? 67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01. Modelo de relación entre actitud y comportamiento.....	18
Gráfico N° 02 ¿Le gusta el trabajo que realiza?	31
Gráfico N° 03 ¿El trabajo que ejecuta se corresponde con la profesión en la cual se graduó?.....	32
Gráfico N° 04 ¿Tiene en su puesto de trabajo la posibilidad de desarrollar iniciativas y creatividad?.....	33
Gráfico N° 05 ¿Se reconoce la utilidad de su trabajo?	34
Gráfico N° 06 ¿Su capacidad y conocimiento son.....	35
Gráfico N° 07 ¿Existe un programa y lo conoce?.....	36
Gráfico N° 08 ¿Los ascensos que son han producido obedece a la capacidad, conocimiento y méritos laborales?.....	37
Gráfico N° 09 ¿Conoce los objetivos a largo plazo (3-5 años) del institución?	38
Gráfico N° 10 ¿Conoce los objetivos de la institución?	39
Gráfico N° 11 ¿Elaborar sus objetivos del año de la institución?	40
Gráfico N° 12¿Se evalúa al menos trimestralmente el cumplimiento de sus objetivos de trabajo?	41
Gráfico N° 13 ¿Participa en las decisiones de su área de trabajo?	42
Gráfico N° 14 ¿Se le informa periódicamente de los resultados del trabajo del área?	43
Gráfico N° 15 ¿Conoce su misión en caso de guerra?.....	44
Gráfico N° 16 ¿Considera que todos los jefes cumplen con el código de ética?.....	45

Gráfico N° 17 ¿Considera que los restantes trabajos cumplen con el código de ética?	46
Gráfico N° 18 ¿Está conforme con el trato que le dan lo jefes?	47
Gráfico N° 19 ¿Las relaciones entre la mayoría de los compañeros son transparentes, de solidaridad y ayuda mutua?.....	48
Gráfico N° 20 ¿Hay coordinación entre las diferentes áreas?	49
Gráfico N° 21 ¿Cubre sus necesidades básicas con el salario que devenga?	50
Gráfico N° 22¿El salario de su puesto de trabajo es el adecuado en comparación con otros puestos de trabajo?.....	51
Gráfico N° 23 ¿Se reconoce moralmente y de forma oportuna y pública los logros alcanzados?.....	52
Gráfico N° 24 ¿La disciplina laboral es buena?	53
Gráfico N° 25 ¿La organización del trabajo es satisfactoria?	54
Gráfico N° 26 ¿Las condiciones de trabajo son adecuadas?	55
Gráfico N° 27 ¿La alimentación en el centro es aceptable?	56
Gráfico N° 28 ¿Recibe la información suficiente para el desarrollo de su trabajo?	57
Gráfico N° 29 ¿Considera que el control de los recursos materiales y financieros es el adecuado?.....	58
Gráfico N° 30 ¿Ha pensado o piensa trasladarse a otro centro cuando tenga la oportunidad? De ser afirmativa la respuesta, diga:	65
Gráfico N° 31: ¿Cómo evalúa la calidad de vida laboral de su centro de trabajo?	66

Gráfico N° 32: ¿Teniendo en cuenta la calidad de vida laboral de su centro de trabajo, consideras que tu desempeño laboral es? 67

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

Cualquier sistema empresarial, público o privado, que dirija sus esfuerzos administrativos hacia el logro de mejores niveles de competitividad debe poseer un enfoque de gestión, específica y global, dirigido hacia la maximización de sus niveles en materia de productividad, ya que en el logro de esta se fundamenta el ser más competitivo y asegura su permanencia en el mercado.

Es así como surge la necesidad de buscar nuevas herramientas que contribuyan en el mejoramiento y que contribuya a la solución de problemas de satisfacción laboral, desarrollo profesional, motivación entre otros factores que intervienen en el rendimiento laboral de los empleados y de esta manera determinar mejores métodos de compensación de acuerdo a las necesidades de éstos.

En este contexto surge la necesidad de estudiar el área de operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT), estudio que permitirá establecer factores importantes para la institución como son el sentido de compromiso de las personas con el trabajo y la organización, sentido de responsabilidad, la calidad de las relaciones interpersonales, la estabilidad percibida en la institución y la retribución por el trabajo. Estos factores permitirán establecer las fortalezas y limitaciones que presenta la institución en cuanto al servicio que ofrece a sus empleados como instrumento para replantear programas de inducción y capacitaciones que ayuden a mejorar el desempeño de los empleados; de igual forma permite conocer el efecto que genera la remuneración obtenida de acuerdo a las condiciones que ofrece la institución.

El Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT) constituye un organismo público descentralizado de la Municipalidad Provincial de Trujillo, con personería de Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestal y financiera; además de contar con un régimen laboral perteneciente a la actividad privada.

El problema radica en que los trabajadores que laboran en ésta institución están renovando una serie de necesidades que son implícitas y que frecuentemente no son percibidas ni entendidas por sus superiores pues ellos quisieran mayores sueldos, más seguridad, mejores condiciones de trabajo, mayor tiempo libre y beneficios colaterales para ellos y su familia. Lo planteado se complica aún más porque no hay una buena comunicación entre el gerente y los empleados del área, no se brinda ningún tipo de capacitación a los trabajadores del área, el excesivo número de practicantes en el área. La falta de atención a estas necesidades se refleja en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Operaciones del SATT.

Dado que el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, no cuenta con una referencia para medir la motivación y la satisfacción laboral de sus empleados, se desconoce cuáles son los aspectos que los mueven para trabajar de una manera óptima generando beneficios para sí mismos como para la organización; se quiere determinar el tipo de relación que existe entre la motivación, la satisfacción laboral de empleados, la satisfacción con la supervisión y participación en la organización, la participación de los trabajadores en proyectos desafiantes, red de conexiones, el desarrollo personal, las incomodidades en los puestos de trabajo, satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas por parte de la empresa y como éstas son influencias directas de su rendimiento en cuanto a la productividad. Ante las características empíricamente observadas en el área de Operaciones del SATT es que surge la necesidad de conocer como la satisfacción laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores.

1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿La satisfacción laboral influye en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo en el año 2013.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Analizar la satisfacción laboral del personal del área de operaciones en el SATT.
- b) Identificar aquellos factores de mayor incidencia positiva o negativa sobre la satisfacción laboral.
- c) Conocer la percepción del personal del área de operaciones en el SATT sobre su desempeño laboral

1.4 HIPÓTESIS

Dada la naturaleza descriptiva de la presente investigación la hipótesis serán los resultados a los que se arribará en la presente investigación.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica porque va a significar un aporte tanto para los trabajadores como para el área de operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo.

El mantener personas motivadas que redundará en un mejor clima laboral constituye una causa efecto para brindar un mejor servicio, los altos niveles de satisfacción vana a repercutir tanto en la productividad al interno de la organización como en una mejor reputación al externo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 MARCO TEÓRICO

a) Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es definida por Schermerhurn, Hunt y Osborn (2005:118) como: “el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo”. Dos elementos cabe destacar en ésta definición: la caracterización de la satisfacción como un sentimiento en sentido positivo (satisfacción propiamente dicha) o negativo (insatisfacción), y el hecho de que ese sentimiento puede tener distintos grados de intensidad en uno u otro sentido.

Por otro lado, Davis y Newstrom (2003:246) estiman que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo”. Ésta definición es más amplia que la primera, pues incluye las emociones, y al igual que la anterior considera que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción).

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001:121), la satisfacción laboral es “una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo”. En ésta definición, los autores consideran que la satisfacción laboral es un concepto más amplio que un sentimiento y/o una emoción, puesto que lo consideran como una actitud, que por lo tanto tienen un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo.

Tomando como referencia las definiciones antes citadas, y tomando lo que ellas tienen en común, para efectos de ésta investigación se definirá la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa.

b) Factores que inciden en la satisfacción laboral

Existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y éstos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral.

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001:12) los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros.

Para Herzberg (en Vroom y Deci, 1999:786) existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, es decir, factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance.

Por su parte Loitegui (citado por Cabello, 2002: documento en línea), indica los siguientes factores: funcionamiento y eficacia en la organización, condiciones físicas ambientales en el trabajo, contenido interno en el trabajo, grado de autonomía en el trabajo, tiempo libre, ingresos económicos, posibilidades de formación, posibilidades de promoción, reconocimiento por el trabajo, relaciones con el jefe y relaciones de colaboración y trabajo en equipo.

Fernández-Ríos (1999:321), considera que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal sentido, Fernández- Ríos señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de

los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Para efectos de esta investigación se tomarán como referencia los factores que inciden en la satisfacción laboral señalados por Fernández-Ríos, en tanto que incluye elementos de carácter económico, social y psicológicos que a juicio de las investigadoras recogen lo fundamental de la satisfacción laboral.

A continuación se definen los siete factores que menciona el citado autor:

- **Retribución económica.** Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.
- **Condiciones físicas del entorno de trabajo.** Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.
- **Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa.** Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.
- **Relaciones con los compañeros de trabajo.** Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.
- **Apoyo y respeto a los superiores.** Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
- **Reconocimiento por parte de los demás.** Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud

que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.

- **Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.** Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.

c) Efectos de la satisfacción laboral

Las organizaciones están integradas por un grupo de personas que a través del aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas colaboran con la consecución de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer cuáles aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos.

Además de la preocupación por saber cuáles aspectos de la organización están afectando la satisfacción de los individuos, existe la posibilidad de que este tipo de estudio permita generar acciones que reduzcan algunos problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros; de igual manera pueda mejorar la productividad organizacional, lo que podría garantizar el éxito organizacional.

Ahora bien, una de las mayores preocupaciones de las organizaciones, es la productividad que ésta pueda conseguir por medio de sus miembros, por ésta razón y considerando que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas, las organizaciones buscan constantemente descubrir los factores que afectan su productividad y la de sus miembros. Cabe destacar que existen planteamientos que indican que las personas con altos niveles de satisfacción son más

productivas. Al respecto Chiavenato (2005:17) plantea que: “las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas.”

En lo que respecta al ausentismo, se podría decir que es uno de los problemas de personal que genera más costos a la organización, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo pudiera paralizar o retrasar el proceso productivo de la organización. Chiavenato (2005:203), define el ausentismo como “las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo”.

En las organizaciones son inevitables ciertos niveles de ausentismo debido a factores personales, organizacionales y ambientales. Por lo tanto se puede decir que no todo ausentismo es por causa de insatisfacción laboral. Sin embargo, Flores (2000:184) señala que: “la causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la realización del trabajo”.

La satisfacción y la rotación están relacionadas negativamente. Generalmente los altos índices de rotación son generados por la insatisfacción de los trabajadores.

El sentir que su esfuerzo no está siendo bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que garantiza una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos.

También es importante señalar que la rotación trae consigo mayores gastos en el reclutamiento, selección, entrenamiento y capacitación del personal, así como también afecta las relaciones interpersonales y, por lo tanto, la productividad de la organización.

En resumen, podría decirse que mantener adecuados niveles de satisfacción en el personal puede elevar la productividad, disminuir los índices de ausentismo y reducir la rotación de personal.

d) Relación entre motivación, desempeño y satisfacción

La satisfacción laboral es un tema de mucho interés que está relacionada con diversos factores y por tanto no se puede estudiar de forma aislada, para efectos de ésta investigación se relaciona con la motivación y el desempeño.

Schermerhurn, Hunt y Osborn (2005:121) plantean que “el desempeño está influenciado de manera más directa por los atributos del individuo, como su capacidad y experiencia, por el apoyo organizacional como los recursos y la tecnología, y por el esfuerzo de trabajo”.

Estos autores también señalan que la motivación del individuo determina directamente el esfuerzo de trabajo y la clave para la motivación, es la capacidad para crear escenarios de trabajo que responden de manera positiva a las necesidades y las metas individuales.

Los autores antes mencionados también sostienen que la motivación se verá afectada de manera directa y positiva, cuando los individuos experimentan recompensas por el desempeño en el trabajo, y que dicha recompensas sean percibidas como equitativas y justas.

Por lo tanto, se considera que la satisfacción laboral, la motivación y el desempeño son tres factores que se relacionan entre sí, puesto que un individuo que perciba que la recompensa que recibe por el trabajo que realiza es equitativa y justa, probablemente estará más motivado a realizar su trabajo y en consecuencia obtendría altos niveles de desempeño.

Al respecto Romero, (2005: documento en línea), plantea la relación existente entre la motivación, desempeño y satisfacción de la siguiente forma:

Un trabajador motivado no es necesariamente un trabajador productivo. Para que un alto nivel de motivación se traduzca en un alto desempeño son necesarios algunos ingredientes adicionales: la capacitación del individuo para el cargo, el conocimiento de lo que la organización espera de él (percepción del rol), la disponibilidad de recursos para la ejecución de la tarea y la identificación del trabajador con la organización. Solo la conjunción de esas circunstancias hace posible que un elevado nivel de motivación se materialice en un alto desempeño.

Atendiendo a lo anterior, se considera que para que un trabajador tenga un buen desempeño, además de estar motivado, debe estar capacitado, saber lo que la organización espera de él, tener disponibilidad de recursos, y que esté identificado con la organización. Ese desempeño puede conducirlo a obtener las recompensas deseadas y por ende, la satisfacción, lo cual conducirá a nuevas expectativas que permitirán iniciar otra vez el ciclo de la motivación, desempeño y satisfacción.

e) Importancia de la Satisfacción Laboral.

Según plantea Robbins¹ la satisfacción laboral es importante por tres razones, ya que:

Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.

Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

¹ ROBBINS, STEPHEN. (2004), comportamiento organizacional (10ª ed.). México: Pearson educación. Disponible en Internet: < <http://www.monografias.com/trabajos13/emtex/emtex.shtml>>.

La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

A continuación se presenta una breve reseña de las facetas, que ha tenido la satisfacción laboral desde su inicio hasta los estudios más recientes, para ver quiénes son sus principales autores, y los valiosos hallazgos que estas personas realizaron en este tema que está despertando gran importancia y controversia en los últimos años.

Cuadro 1. Facetas de la Satisfacción Laboral

BEER (1964)	LOCKE (1976)	GRAFFIN BATEMAN (1986)	Y JHONS (1988)	PALMA (1999)
Compañía	Eventos o condiciones de trabajo	Trabajo	Reconocimiento	Condiciones Físicas
Trabajo mismo	Salario	Paga	Beneficios	Remuneración
Compañeros	Promoción	Supervisión	Condiciones de trabajo	Políticas administrativas
Objeto del contexto	Reconocimiento	Beneficios	Supervisión	Relaciones Sociales
De trabajo	Beneficios	Oportunidades de promoción	Compañeros de trabajo.	Desarrollo personal

		Condiciones de Trabajo	Políticas de empresa	de Desempeño de tareas
	Agentes de Satisfacción:	Compañeros de la organización		Relación con la autoridad
	Supervisión			
	Compañeros			
	Compañía			
	Dirección			

f) Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral

Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral.

En los artículos de investigación revisados se mencionan las siguientes:

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959, en Hancer y George, 2003:86; Morillo, 2006: 48).

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

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores, los cuales no son muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

Por otra parte se encuentra la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954), en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: 1) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas. 2) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional. 3) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad. 4) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención. 5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

McGregor (1959 en Alas, 2007:29) señala que *“el comportamiento humano está direccionado a través de la satisfacción de necesidades”*.

Por otra parte, Ayres y Malouff (2007:281) postulan que una manera de entrenar a los empleados en la resolución de problemas y de ayudarles a que se sientan más positivos y satisfechos puede ser a partir de la Teoría Social Cognitiva de Bandura.

g) Características personales relacionadas con la satisfacción en el empleo

Nada de sorprendente tiene el que ciertas características personales tales como el sexo, la edad, la inteligencia y la salud mental guarden relación con la satisfacción en el empleo. El trabajo es uno de los aspectos que componen la experiencia total de la vida. En cierto modo, nuestra actitud hacia el trabajo refleja nuestra historia personal.

- **El Sexo**

Según se ha reportado un nivel general más elevado de satisfacción con el empleo entre las mujeres que entre los hombres. De acuerdo a su estudio, por lo general el trabajo es un elemento menos absorbente en la vida de la mujer y, por lo tanto, tiene una importancia relativamente menor para su posición dentro de la comunidad.

De acuerdo a un estudio realizado por Blum (1942), a trabajadores (hombres y mujeres), se obtuvo que los hombres les concedieron una importancia mucho mayor que las mujeres a las posibilidades de promoción y un poco mayor al salario. También se encontró que las respuestas de las mujeres solteras, en ciertos aspectos, fueron más estrechamente relacionadas a las de hombres que a las de las mujeres casadas. Señalando así, algunas diferencias fundamentales en las satisfacciones que los empleados persiguen en sus empleos y en el papel que el trabajo juega en la adaptación general en la vida como función del sexo y del estado civil.

- **La Inteligencia**

El nivel de la inteligencia que un empleado posea, en sí mismo, no es un factor determinante de satisfacción o descontento en el empleo. Sin embargo, la inteligencia de un empleado si tiene una importancia considerable en relación con la naturaleza del trabajo que ejecuta. Los empleados para quienes el trabajo no representa un desafío suficiente, o que desempeñan actividades que son demasiado exigentes para sus capacidades intelectuales, se sienten a menudo descontentos con su labor.

- **Adaptación personal**

No hay duda que los individuos bien adaptados se conforman en efecto, con frecuencia, a las presiones de la sociedad y de algún grupo. Sin embargo, su conformidad debe considerarse como evidencia a favor de la adaptación personal, pero no idéntica a ella. La persona bien adaptada es la que, después de examinar el pro y el contra, puede considerarse en libertad de ser disidente si dicho comportamiento es el que mejor satisface a sus necesidades fundamentales y no priva a los demás de su derecho a satisfacer las suyas.

Podría darse por sentado que un trabajador, mal adaptado en lo personal y desdichado en lo que se refiere a las circunstancias prevalecientes fuera de la planta, habrá de generalizar dicha actitud de manera que comprenda el descontento con su empresa y su trabajo; sin embargo, esa relación también puede actuar en sentido contrario.

- **Satisfacción en el trabajo**

Existen innumerables definiciones del concepto de satisfacción en el trabajo, pero existe una categorización de acuerdo a dos perspectivas.

La primera perspectiva corresponde a aquellas definiciones que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional o afectivo (Crites, 1969; Locke, 1976; Price y Mueller, 1986; Mueller y McCloskey, 1990; Muchinsky, 1993).

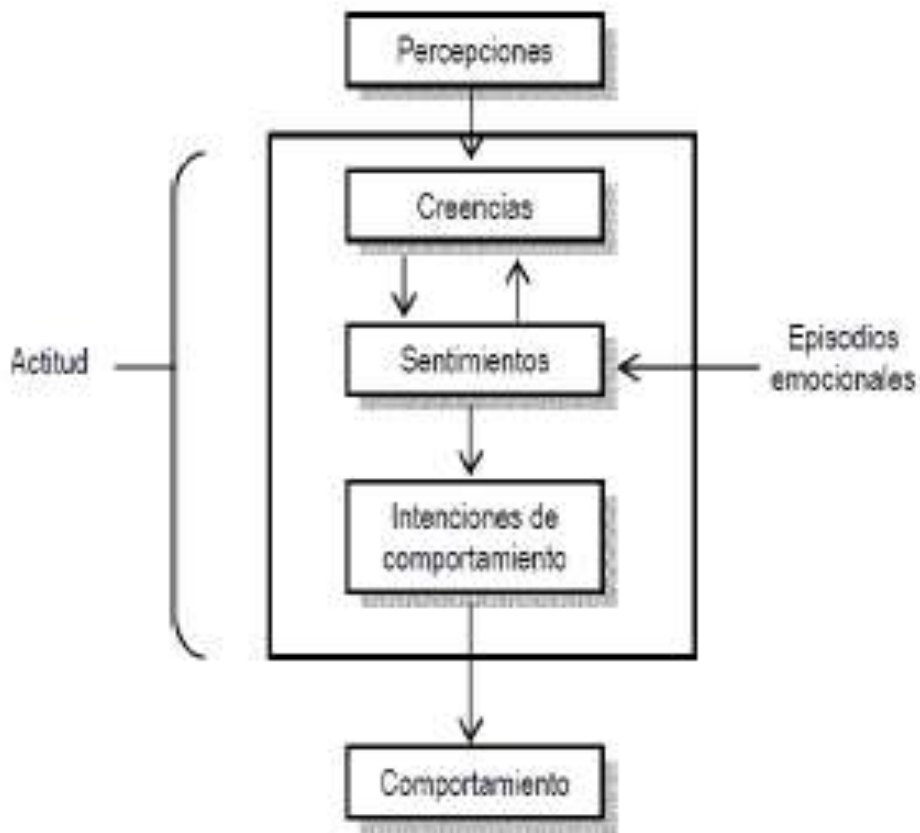
Se distingue los conceptos de respuesta afectiva y respuesta emocional pues, aunque se encuentran relacionados, no son sinónimos.

El término afecto, se refiere a un fenómeno genérico y poco específico que puede incluir otros fenómenos, tales como las preferencias, las evaluaciones, los estados de ánimo y las emociones.

Las emociones será una forma de afecto más compleja cuya duración es claramente más precisa que una reacción afectiva o estado de ánimo. Se centralizan, por norma, en objetos específicos y originan una serie de evaluaciones y reacciones corporales bien determinadas.

Teniendo en cuenta que una actitud es la asociación entre un objeto dado y una evaluación dada, en el tema que nos ocupa se trata de la evaluación que hace la persona acerca de su trabajo. De forma que la satisfacción laboral es vista como una actitud que tiene un fuerte componente afectivo. Las actitudes aparecen como asociaciones entre objetos y respectivas evaluaciones por parte de los individuos respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento. Las actitudes, son definidas también, como condiciones previas del comportamiento y están integradas por tres componentes: el componente cognitivo (creencias, opiniones), el afectivo (emociones y sentimientos) y el conativo (intención de comportarse de determinada forma), como lo indica la siguiente Figura.

Gráfico N° 01. Modelo de relación entre actitud y comportamiento



Fuente: Gamero, 2005

En el siguiente cuadro, extraída de la Tesis Doctoral de Cavalcante Jerónimo, en Calidad y Procesos de Innovación educativa, 2004, se encuentran ubicadas algunas de las definiciones más representativas de la satisfacción en el trabajo, de acuerdo a las perspectivas existentes.

Satisfacción en el trabajo: Orientaciones conceptuales	Autores	Año	Perspectivas
Sentimientos o respuestas afectivas relativamente a aspectos específicos de la situación laboral	SMITH KENDALL y HULLIN	1969	Satisfacción como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas con relación al trabajo.
Estado afectivo en el del gustar o no, en término generales, de una determinada situación relacionada con su trabajo.	CRITES	1969	
Estado emocional positivo que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias en el trabajo por parte del empleado	LOCKE	1976	
Orientación afectiva positiva para el empleo	PRICE y MULLER	1986	
Respuesta emocional o afectiva con relación al trabajo	MUCHINSKY	1993	
Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables resultantes de la forma como los empleados consideran su trabajo	NEWSTRON y DAVIS	1993	
Actitud generalizada con relación al trabajo, atendiendo a tres componentes: cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento).	BEER	1964	Satisfacción como una actitud generalizada en relación al trabajo
Afectiva (sentimientos, emociones positivas o negativas).	SALANCIK y PFEFFER	1977	
	HARPAZ	1983	
Comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto)	PEIRO	1986	
	GRIFFIN y BATEMAN	1986	
	ARNOLD ROBERT y COOPER	1991	
	PEIRO, BRAVO y RODRÍGUEZ	1996	

Fuente: Cavalcante, 2008

Además de las perspectivas de la satisfacción en el trabajo, expuestas anteriormente y sus correspondientes definiciones, Spector70 propone dos dimensiones de la satisfacción en el trabajo.

- La primera dimensión es definida por un abordaje global, en el cual la satisfacción es entendida como una actitud con relación al trabajo en general, no resulta de la suma de múltiples aspectos que caracterizan el trabajo, sino que depende de ellos. Este tipo de enfoque global se utiliza cuando se desea conocer si a las personas les agrada su trabajo o no.
- La segunda dimensión, la caracteriza por un abordaje multidimensional o por facetas, en donde la satisfacción se deriva de un conjunto de factores asociados.

La multidimensionalidad de la satisfacción laboral queda reflejada en la mayoría de las teorías e instrumentos de medida. Así, en muchos de los cuestionarios utilizados para evaluarla se mide tanto satisfacción laboral extrínseca (satisfacción con las condiciones de trabajo) como satisfacción laboral intrínseca (satisfacción con el contenido del trabajo, es decir con el tipo de trabajo o con las tareas propias del puesto), y se obtiene una puntuación específica para cada una de las dimensiones (satisfacción laboral extrínseca y satisfacción laboral intrínseca) y una puntuación global de la satisfacción laboral. Para el caso de la presente investigación el instrumento empleado permitió medir dicha dimensionalidad y el concepto de satisfacción laboral que el autor del cuestionario utiliza se corresponde a las perspectivas que en la literatura existe sobre dicho constructo.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

- **Motivación laboral-satisfacción laboral**

La comprensión de la motivación para trabajar permite explicar por qué la persona dirige sus fuerzas y su energía en un sentido determinado y manifiesta ciertas pautas de conducta y de reacción en el mundo laboral de la organización, aunque no se debe olvidar como lo indica Weinert, que la motivación no es la única determinante del rendimiento laboral y de la conducta en el trabajo ya que existen otras variables como los esfuerzos, las aptitudes, las expectativas, los valores, y experiencias previas, correspondientes a características individuales, así como también hay una serie de variables de la organización (estructura, nivel, campo de acción, puesto de trabajo, tecnología, estilo de dirección y grupo de trabajo) que influyen sobre la conducta de búsqueda que muestra un individuo para conseguir el objetivo laboral y determinan la cantidad de energía que una persona aplica en la consecución del rendimiento en el trabajo, lo que dará lugar por su parte a las recompensas y retribuciones financieras y no financieras esperadas, y finalmente a la satisfacción en el trabajo. El siguiente esquema muestra

la función que desempeñan las variables de influencia dentro de este proceso de motivación.

Este cuadro, demuestra además, que la motivación y la satisfacción, sobre todo la satisfacción en el trabajo, guardan una relación mutua, pero no son términos sinónimos. Mientras que la motivación se entiende como una predisposición a una actuación específica, orientada hacia un fin, esto es que se trata principalmente de una conducta orientada hacia un fin por parte del individuo en el proceso laboral, la satisfacción en el trabajo es una consecuencia de la recompensa y retribución en relación con un rendimiento.

Aun mas, se aclara que la motivación laboral es un proceso interno que parte de una serie de necesidades personales y que se orienta a la satisfacción de estas a través de unas realizaciones externas concretas de índole laboral. La satisfacción en el trabajo, por su lado, es una actitud que, en tanto se posee, facilita y hace menos penoso el proceso de satisfacción de las necesidades a las que orienta la motivación, e incide en que o se mantenga como tal la meta a la que se orienta la motivación, o en que la persona trate de reorientarse hacia otra meta diferente. Como dice Weinert: “La motivación para trabajar se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y a la selección de la conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción laboral se centra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él”.

- **Satisfacción laboral**

Del latín satisfactio, satisfacción es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito.

Por otra parte, es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquél que refiere a la

medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra.

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

- **Condiciones de Trabajo y sus efectos sobre la satisfacción del trabajador:**

Las condiciones de trabajo en que las personas llevan a cabo sus labores en sus centros de trabajo es un tema cada vez de mayor interés, no solo para las instituciones dedicadas al tema de trabajo, sino, también para la sociedad en su conjunto. Esto no es para menos, considerando que las personas pasan más de un tercio de cada día en el trabajo y sus implicancias que ello conlleva a sus condiciones de vida y a su misma productividad. Más aun, es una preocupación creciente de parte del Estado de que se genere trabajos decentes que propicien una mejor calidad de vida del trabajador.

El significado del término “condiciones de trabajo” es bastante amplio. Clerc (1985) considera que “condiciones de trabajo” es una entidad junto con el “entorno”, con el cual forma un sistema complejo de interacciones y consecuencias, e involucra lo que es seguridad ocupacional, salud y condiciones de trabajo generales. Esta cobertura muestra dos particularidades; la primera, muestra la importante relación existente entre condiciones de trabajo, y seguridad y salud; y la segunda, el

amplio significado de las condiciones de trabajo generales que puede implicar diferentes cosas, el cual podría resumirse como los factores que determinan la satisfacción de los trabajadores como las horas de trabajo, organización del trabajo, entre otros.

La amplitud del significado del término condiciones de trabajo y la importancia de su relación con la satisfacción laboral, puede encontrarse en la diversidad de estudios sobre condiciones de trabajo, que han enfatizado diferentes aspectos del entorno de trabajo.

Las condiciones de trabajo influirían sobre la satisfacción de los trabajadores debido a que el entorno y las diversas condiciones generales en que el trabajador realiza sus labores (organizativo, entorno, facilidad de herramientas) permite a los trabajadores satisfacer sus necesidades y expectativas en el empleo y por ende influir en su satisfacción.

La satisfacción del trabajo es un estado subjetivo del trabajador que tiene que ver con las circunstancias personales y las del trabajo, es decir, relaciona entre lo esperado y lo encontrado por el trabajador en el centro laboral.

Al ser subjetiva la satisfacción, los factores que para un grupo de trabajadores son causales de satisfacción no necesariamente lo serán para otros. Considerando ello Herzberg (1959) diferencia dos grupos de factores que influyen en la satisfacción del trabajador, los extrínsecos y los intrínsecos. Los factores extrínsecos se refieren a las condiciones generales del trabajo como organización, horarios, salarios, seguridad en el trabajo, promoción, es decir son factores monetarios o recompensas materiales; mientras que los factores intrínsecos, están referidos a los contenidos y ligados a la característica del trabajador, como reconocimiento en el trabajo, responsabilidad y logros, es decir son factores simbólicos o de calidad del trabajo.

Teniendo presente los dos componentes (extrínsecos e intrínsecos), la medición de la satisfacción laboral considera dos metodologías: La pregunta directa al trabajador y la elaboración de un conjunto de preguntas para obtener un indicador de satisfacción.

Esta última es considerada la más adecuada. En ese sentido, Warr, Cook y Wall (1979)¹³, en línea con la segunda metodología en determinar la satisfacción laboral, elaboran una escala en la que se consideran los siguientes aspectos: “ a) las condiciones físicas del trabajo, b) libertad para elegir su propio método de trabajo, c) sus compañeros de trabajo, d) reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho, e) sobre el superior inmediato, f) responsabilidad que se le asignó, g) su salario, h) la posibilidad de utilizar sus capacidades, i) relaciones entre dirección y trabajadores en su empresa, j) sus posibilidades de promocionar, k) el modo en que su empresa está gestionada, l) la atención que se presta a las sugerencias que hace, m) su horario de trabajo, n) la variedad de tareas que realiza en su trabajo, y ñ) su estabilidad en el empleo”.

Asimismo, muestra un conjunto de factores que explican la satisfacción laboral encontrados en diversos estudios, esto son los siguientes: apreciación, comunicación, compañeros de trabajo, incentivos y beneficios, condiciones de trabajo, naturaleza del trabajo en sí mismo, organización en sí mismo, políticas y procedimientos de la organización, pagos, crecimiento personal, oportunidades de promoción, reconocimiento, seguridad, y supervisión.

Otro método diferente para evaluar la calidad del trabajo ha consistido en preguntar a los mismos trabajadores sobre lo que piensan de su empleo. En esa dirección se ha orientado la aplicación de la Encuesta Mundial de Gallup, cuyo objetivo fue obtener información sobre las percepciones de la calidad de trabajo. En base a esta información diversos estudios se han centrado en relacionar medidas subjetivas como la autopercepción del bienestar y el comportamiento económico de

las personas y medidas más objetivas como las características del empleo (remuneraciones, horas de trabajo, estabilidad de la relación laboral, entre otras).

La Encuesta Mundial de Gallup ofrece información comparable para más de 100 países y sus preguntas comunes permiten comparaciones internacionales. Entre estas preguntas se encuentran las siguientes: “Está usted satisfecho con su empleo o con el trabajo que hace?”; “En su trabajo, ¿tiene la oportunidad de hacer lo mejor cada día?”; “¿Hay alguien en su trabajo que lo impulse a perfeccionarse?, y la pregunta, “En el trabajo, ¿sus opiniones parecen contar?”. En suma, en esta encuesta se incluye preguntas relacionadas a aspectos objetivos y subjetivos de los trabajadores, los que permiten obtener las percepciones sobre su trabajo.

Los términos "actitud del empleado", "satisfacción en el trabajo" y "moral laboral" se han utilizado como equivalentes. Hay que distinguir entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de trabajo o de la organización, y la satisfacción en el trabajo, resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. Una "actitud general" resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización.

Para Locke (1976) la satisfacción del trabajo es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

La satisfacción laboral se relaciona con la moral laboral. Ambos se refieren a estados emocionales de carácter positivo que pueden tener los empleados. La moral laboral es un subproducto de un grupo y es éste quien la genera. Tiene 4 determinantes: sentimiento de solidaridad del grupo, necesidad de una meta, progresos observables hacia la meta,

participación individual en las tareas significativas necesarias para alcanzar la meta.

La moral laboral es la posesión de un sentimiento, por parte del empleado, de verse aceptado y pertenecer a un grupo de trabajadores, mediante la adhesión a metas comunes y la confianza en la conveniencia de esas finalidades

Dos notas diferenciarían la moral de la satisfacción laboral:

- la satisfacción pone un mayor énfasis en hechos presentes e incluso pasados, la moral está más orientada hacia el futuro;
- la moral laboral presenta un referente de grupo, mientras que la satisfacción es una actitud individual positiva de carácter general ante el trabajo y la organización.

La moral está determinada por la satisfacción en el trabajo, pues una persona que logra normalmente sus objetivos en el trabajo o que está en camino de lograrlos tendrá más confianza en el futuro que otra que no los logra.

Satisfacción Laboral:

Definiciones:

Alva citado por Newstrom (1999) Señalan que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables, manifestado como una respuesta afectiva hacia el trabajo, percibida o valorada por el empleado.

Palma Carrillo, S., (1999) Define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.

Robbins (1998) Refiere que la satisfacción laboral es la actitud general de un individuo hacia su empleo así también podría definirse como la 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.

Blum Y Naylor (1992) Definen que la satisfacción en el trabajo depende básicamente de lo que la persona desea del mundo y de lo que obtiene, siendo éste el resultado la suma total de la actitudes personales conceptuando a la moral como un factor de grupo, donde el nivel de satisfacción es una combinación del nivel de aspiraciones o niveles de tensiones y necesidades así como de los beneficios obtenidos del ambiente que variaran directamente con el grado con que satisfaga realmente las necesidades de un persona en su puesto, llevándolo a una plena satisfacción laboral.

Clima Laboral. Definiciones.

Forehand y Gilmer, (1965), “Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características”.

Heilrregel y Sloorum (1974), citado por Palma, S. (2004), “El clima ha sido vinculado a las características de la organización como estructura, tamaño, tecnología y estilo de liderazgo”. El Clima es dependiente de la estructura organizacional, a mayor tamaño de la organización se incrementa la burocracia y por ende posibilita clima de bajo compromiso; la tecnología simple y en pequeños grupos hace propicio el clima positivo; y líderes con mayor grado de direccionalidad y negociación hace probable climas de consenso.

Hall (1996), citado por Suárez (s.f.), el clima laboral se define como "un conjunto de propiedades del ambiente organizacional, percibidas directa o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado".

Litwin y Stinger, citado por Tania del Rocío Fernández Domínguez (2007), refiere que postulan a la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura: representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado.

Responsabilidad (empowerment): es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble supervisión en el trabajo.

Recompensa: corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío: corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone su trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados.

Cooperación: es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares: es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

Conflictos: es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto compañeros como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización y que representa un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

¿Qué es Clima Laboral?

Es el conjunto de variables que inciden en la percepción que tienen las personas del lugar donde desarrollan su actividad laboral. Las variables pueden ser objetivadas y matematizadas, pero la percepción es una ecuación personal de características cien por cien subjetivas. Las personas toman en cuenta una situación de totalidad, sin tener en claro o en la conciencia los aspectos parciales.

En el campo del desempeño laboral las personas trabajan para satisfacer necesidades económicas, pero también de desarrollo personal. Estas necesidades dan lugar a las motivaciones que facilitan el

rendimiento, por lo que la percepción está determinada por la historia del sujeto y de sus anhelos y proyectos personales.

CAPÍTULO III

MATERIAL Y PROCEDIMIENTO

3.1 MATERIAL

3.1.1 UNIDAD DE ANÁLISIS, POBLACIÓN MUESTRAL

La unidad de análisis:

La unidad de análisis lo constituye el área de operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo.

Población muestral:

La población muestral está constituida por los 42 trabajadores del área de operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, quienes participaron directamente en la presente investigación.

3.1.2 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para extraer información se usaron:

- **Fuentes Primarias:** Lo constituyen los trabajadores del área de operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, a los cuales se les aplicó el cuestionario para obtener información necesaria.
- **Fuentes Secundarias:** Otros estudios de investigación y bibliografía especializada, memoria institucional e instrumentos normativos de la institución.

3.1.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Técnica de investigación: Observación**

Instrumento de Investigación: GUÍA DE OBSERVACIÓN con el que se observó a los colaboradores del área de operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo; ya que, es

una técnica de investigación básica, sobre las que sustentan todas las demás, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad.

- **Técnica de investigación: Encuesta**

Instrumento de investigación: CUESTIONARIO, que se aplicó a los colaboradores del área de operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo; con la finalidad de obtener información útil para el presente estudio de investigación.

3.2 PROCEDIMIENTOS

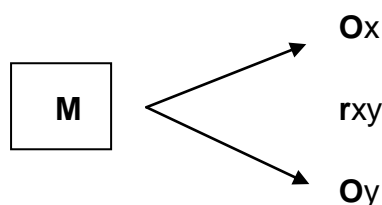
3.2.1 TIPO DE ESTUDIO

De acuerdo al fin, nuestra investigación es Aplicada

De acuerdo a la técnica, es descriptiva correlacionada

3.2.2 DISEÑO DE CONTRATACIÓN

Se utilizó el diseño descriptivo correlacionad de un solo grupo, cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M: Representa la población muestral

Ox: Observación de la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo

Oy: Observación del desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo

rx_y: Relación entre las variables observadas.

3.2.3 ANÁLISIS DE VARIABLES:

El siguiente cuadro resume las variables de la presente investigación:

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADORES	escala
Variable Independiente: Satisfacción laboral	Es el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por los individuos en su labor y en su entorno de trabajo,	<ul style="list-style-type: none"> • El grado de satisfacción 	Ordinal
Variable Dependiente: Desempeño laboral.	Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • La capacidad de liderazgo, • La gestión del tiempo • Las habilidades organizativas y • La productividad para acción 	Ordinal

Elaboración: Propia

3.2.4 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS

Los datos fueron procesados utilizando los programas Excel, Word y los resultados se presentan en cuadros y gráficos con frecuencia simple y porcentual. Para el análisis de los datos se hizo uso de la estadística descriptiva.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados

Cuadro N° 2: ¿Le gusta el trabajo que realiza?

Alternativa	Q	%
Si	24	57%
No	9	21%
A veces	9	21%
Total	42	100%

Gráfico N° 02



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 57% de los encuestados, respondieron que si les gusta el trabajo que realiza, mientras que el 21% contestaron que no y el 22% que a veces les gusta el trabajo que realizan.

Cuadro N° 3: ¿El trabajo que ejecuta se corresponde con la profesión en la cual se graduó?

Alternativa	Q	%
Si	23	55%
No	12	29%
A veces	7	17%
Total	42	100%

Gráfico N° 03



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 55% de los encuestados respondieron que Sí que ejecutan trabajos que corresponden a la profesión en la cual se graduaron, mientras que el 29% contestaron que no y el 17% que a veces.

Cuadro N° 4: ¿Tiene en su puesto de trabajo la posibilidad de desarrollar iniciativas y creatividad?

Alternativa	Q	%
Si	22	52%
No	11	26%
A veces	12	29%
Total	42	100%

Gráfico N° 04



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

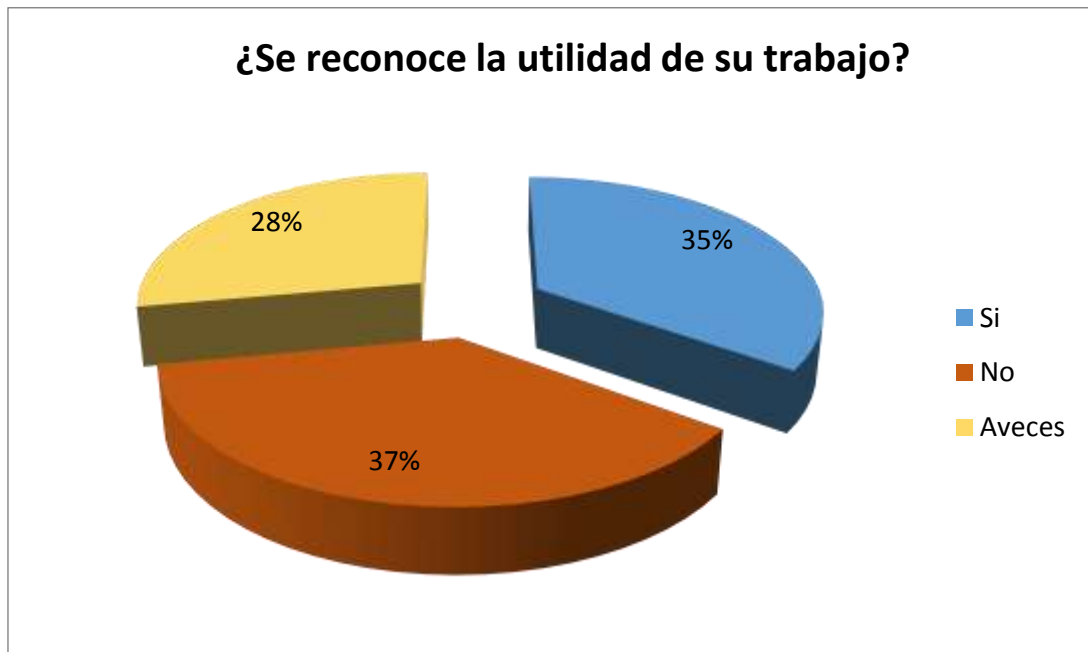
Interpretación:

El 52% de los encuestados respondieron que Sí tienen la posibilidad de desarrollar iniciativas y creatividad, mientras que el 26% contestaron que no y el 29% que a veces.

Cuadro N° 5: ¿Se reconoce la utilidad de su trabajo?

Alternativa	Q	%
Si	15	36%
No	16	38%
A veces	12	29%
Total	42	100%

Gráfico N° 05



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

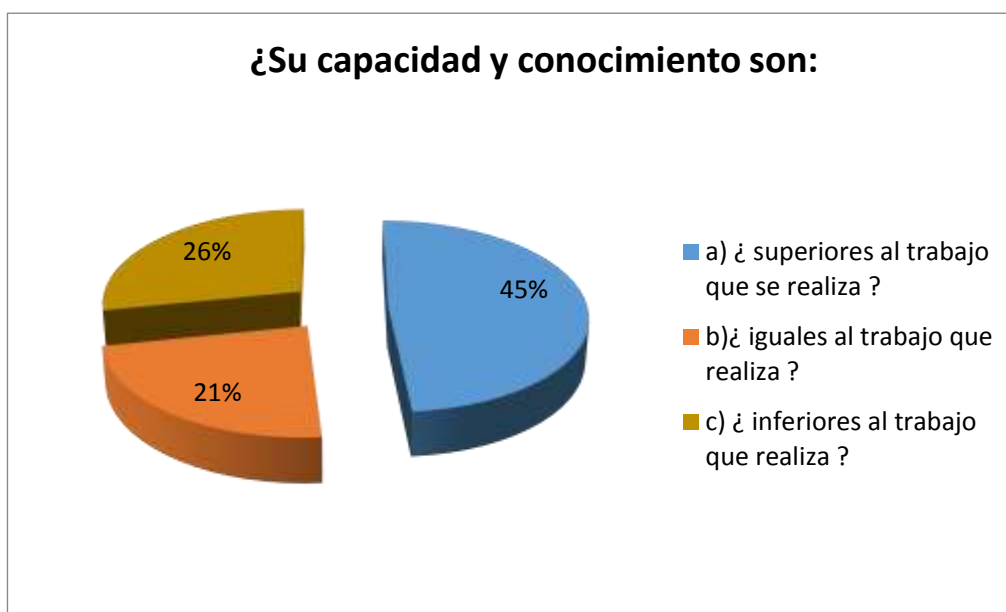
El 37% de los encuestados, respondieron que el trabajo que ejecuta corresponde a la profesión en la cual se graduaron, mientras que el 29% contestaron que no y el 17% que a veces.

Cuadro N° 6: ¿Su capacidad y conocimiento son:

- a) ¿superiores al trabajo que se realiza?
- b) ¿iguales al trabajo que realiza?
- c) ¿inferiores al trabajo que realiza?

Alternativa	Q	%
a	19	45%
b	9	21%
c	11	26%
Total	42	100%

Gráfico N° 06



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 45% de los encuestados respondieron que su capacidad y conocimiento son superiores al trabajo que se realiza, mientras que el 21% contestaron que son iguales al trabajo que realizan y el 26% que sus conocimientos son inferiores al trabajo que realizan.

Cuadro N° 7: ¿Existe un programa y lo conoce?

Alternativa	Q	%
Si	17	40%
No	17	40%
A veces	8	19%
Total	42	100%

Gráfico N° 07



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 41% de los encuestados respondieron que sí existe un programa y lo conoce, mientras que el 40% contestaron que no existe programa y no lo conocen y el 19% que a veces existen un programa.

Cuadro N° 8: ¿Los ascensos que son han producido obedece a la capacidad, conocimiento y méritos laborales?

Alternativa	Q	%
Si	18	43%
No	19	45%
A veces	5	12%
Total	42	100%

Gráfico N° 08



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

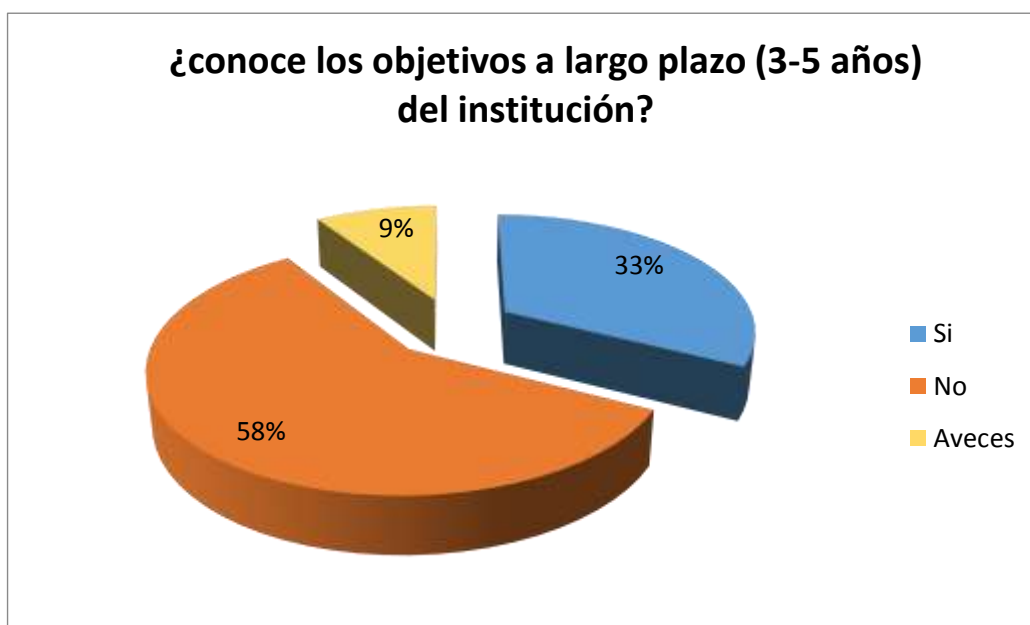
Interpretación:

El 45% de los encuestados respondieron que No obedece a la capacidad, conocimiento y méritos laborales los ascensos producidos, mientras que el 43% contestaron que Si y el 12% que a veces obedece a la capacidad.

Cuadro N° 9: ¿Conoce los objetivos a largo plazo (3-5 años) del institución?

Alternativa	Q	%
Si	14	33%
No	25	60%
A veces	4	10%
Total	42	100%

Gráfico N° 09



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 58% de los encuestados respondieron que No conocen los objetivos a largo plazo de la institución, mientras que el 33% contestaron que Si y el 9% que a veces.

Cuadro N° 10: ¿Conoce los objetivos de la institución?

Alternativa	Q	%
Si	15	36%
No	19	45%
A veces	8	19%
Total	42	100%

Gráfico N° 10



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 45% de los encuestados respondieron que No conocen los objetivos de la institución, mientras que el 36% contestaron que Si y el 19% que a veces.

Cuadro N° 11 ¿Elaborar sus objetivos del año de la institución?

Alternativa	Q	%
Si	12	29%
No	20	48%
A veces	10	24%
Total	42	100%

Gráfico N° 11



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

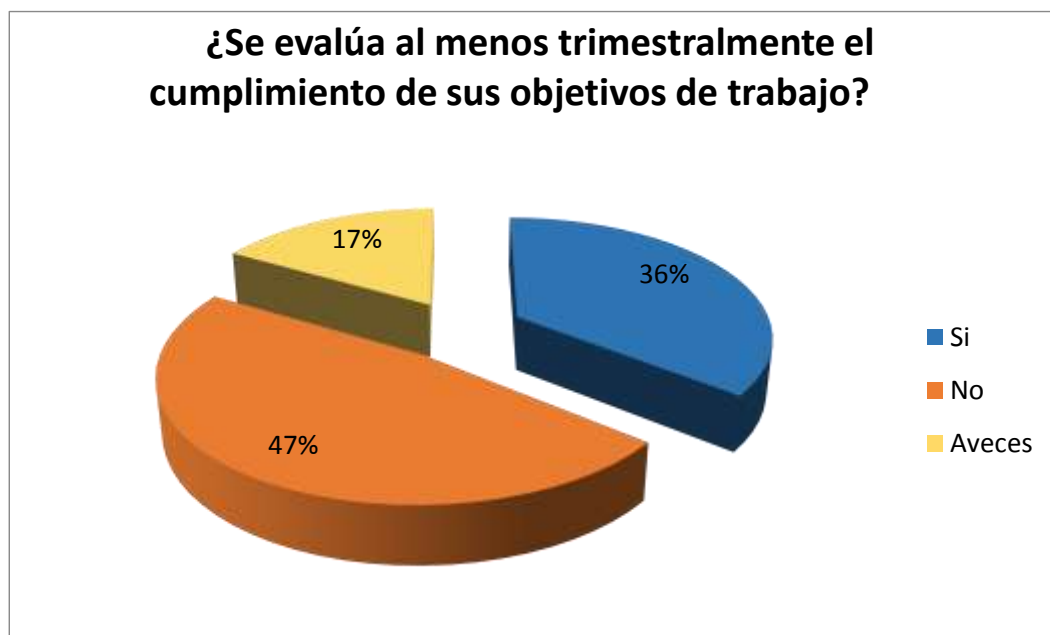
Interpretación:

El 48% de los encuestados respondieron que No elaboran sus objetivos del año de la institución, mientras que el 28% contestaron que Si y el 24% que a veces.

Cuadro N° 12: ¿Se evalúa al menos trimestralmente el cumplimiento de sus objetivos de trabajo?

Alternativa	Q	%
Si	15	36%
No	20	48%
A veces	7	17%
Total	42	100%

Gráfico N° 12



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 47% de los encuestados respondieron que No se evalúa trimestralmente el cumplimiento de sus objetivos de trabajo, mientras que el 36% contestaron que Si y el 17% que a veces.

Cuadro N° 13: ¿Participa en las decisiones de su área de trabajo?

Alternativa	Q	%
Si	11	26%
No	16	38%
A veces	15	36%
Total	42	100%

Gráfico N° 13



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

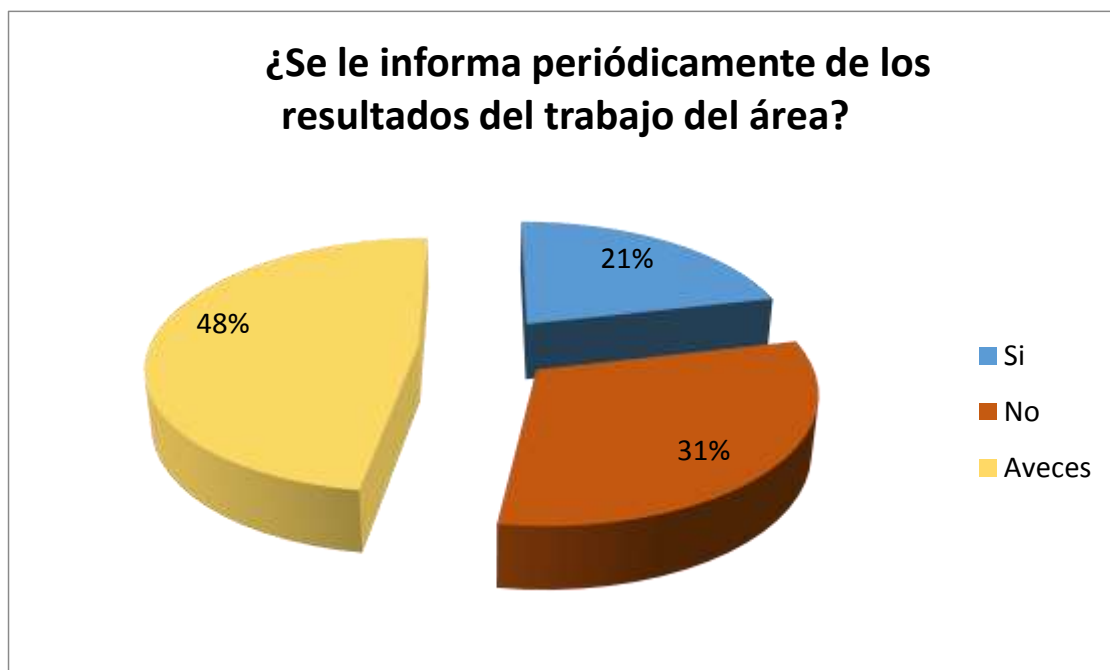
Interpretación:

El 38% de los encuestados respondieron que No participa en las decisiones de su área de trabajo, mientras que el 26% contestaron que Si y el 36% que a veces.

Cuadro N° 14: ¿Se le informa periódicamente de los resultados del trabajo del área?

Alternativa	Q	%
Si	9	21%
No	13	31%
A veces	20	48%
Total	42	100%

Gráfico N° 14



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

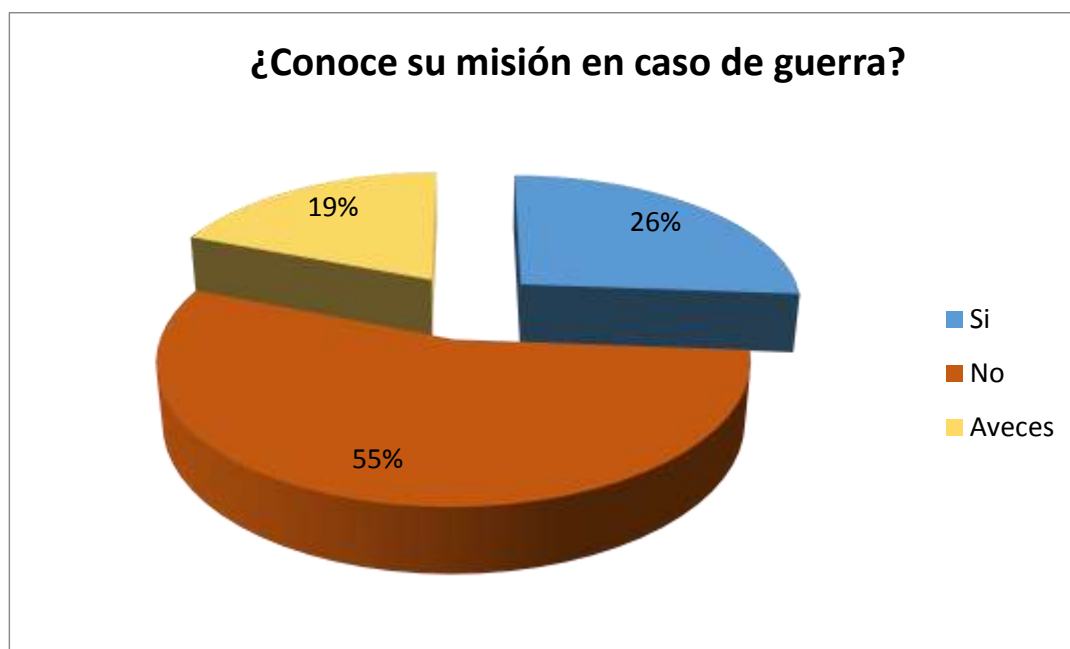
Interpretación:

El 48% de los encuestados respondieron que a veces se les informa periódicamente de los resultados del trabajo del área, mientras que el 31% contestaron que No y el 21% que Sí.

Cuadro N° 15: ¿Conoce su misión en caso de guerra?

Alternativa	Q	%
Si	11	26%
No	23	55%
A veces	8	19%
Total	42	100%

Gráfico N° 15



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

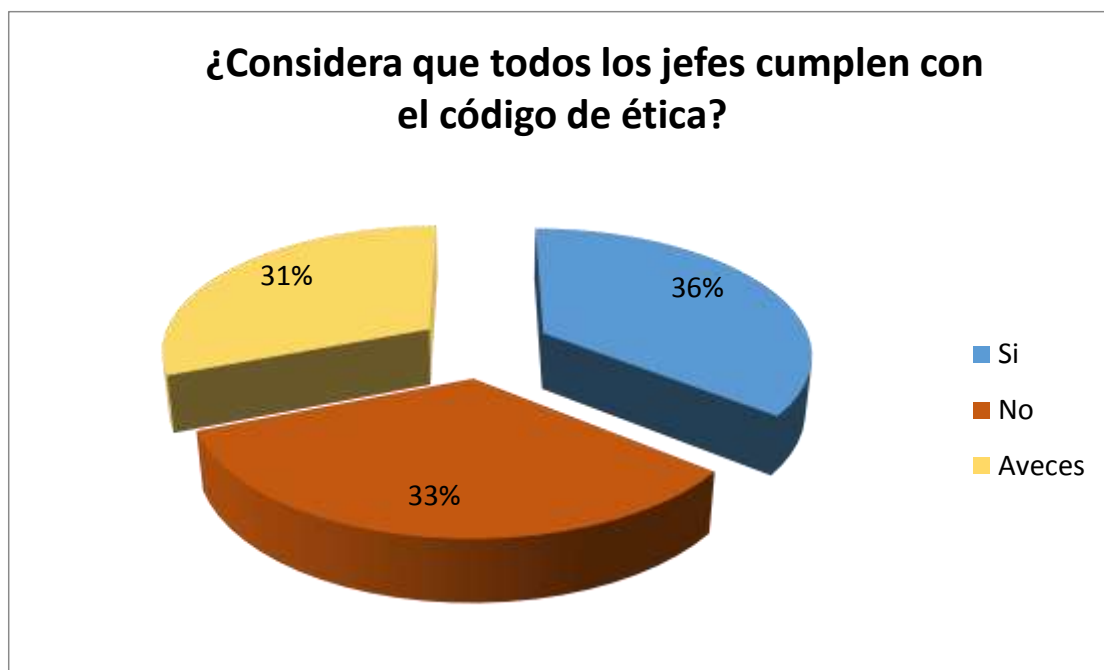
Interpretación:

El 55% de los encuestados respondieron que No conocen su misión en caso de guerra, mientras que el 26% contestaron que Si y el 19% que a veces.

Cuadro N° 16: ¿Considera que todos los jefes cumplen con el código de ética?

Alternativa	Q	%
Si	15	36%
No	14	33%
A veces	13	31%
Total	42	100%

Gráfico N° 16



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 36% de los encuestados respondieron que Sí considera que todos los jefes cumplen con el código de ética, mientras que el 33% contestaron que No y el 31% que a veces.

Cuadro N° 17: ¿Considera que los restantes trabajos cumplen con el código de ética?

Alternativa	Q	%
Si	16	38%
No	15	36%
A veces	11	26%
Total	42	100%

Gráfico N° 17



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 38% de los encuestados respondieron que Sí considera que los restantes trabajos cumplen con el código de ética, mientras que el 36% contestaron que No y el 26% que a veces.

Cuadro N° 18: ¿Está conforme con el trato que le dan lo jefes?

Alternativa	Q	%
Si	19	45%
No	9	21%
A veces	15	36%
Total	42	100%

Gráfico N° 18



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

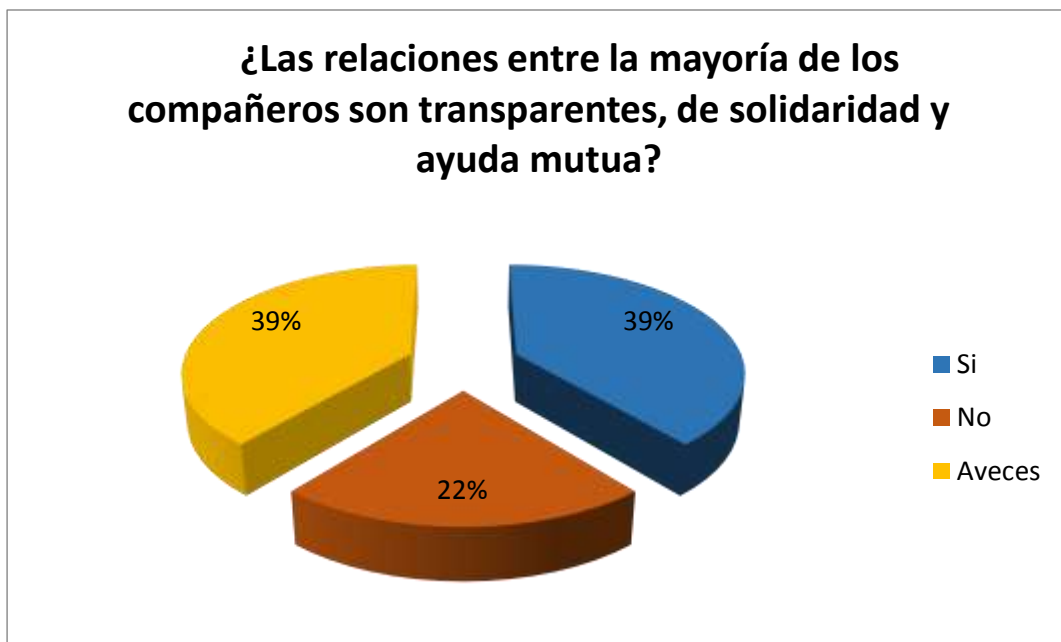
Interpretación:

El 44% de los encuestados respondieron que Sí está conforme con el trato que le dan los jefes, mientras que el 35% contestaron que a veces y el 21% que No.

Cuadro N°19: ¿Las relaciones entre la mayoría de los compañeros son transparentes, de solidaridad y ayuda mutua?

Alternativa	Q	%
Si	16	38%
No	9	21%
A veces	16	38%
Total	42	100%

Gráfico N° 19



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

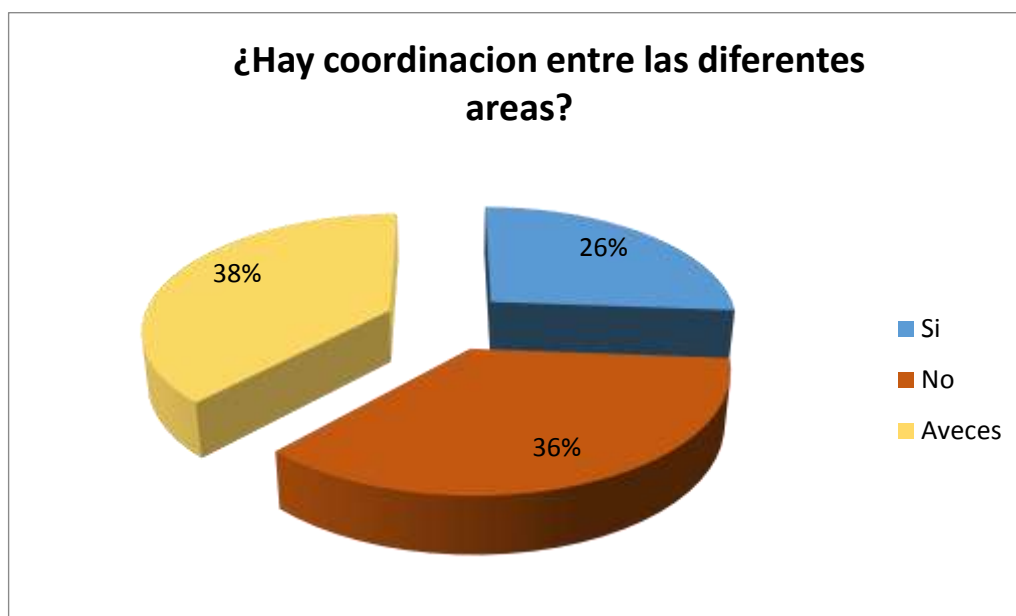
Interpretación:

El 39% de los encuestados respondieron que a veces hay transparencia, solidaridad y ayuda mutua en las relaciones entre compañeros, mientras que el 39% contestaron que Si y el 22% que No.

Cuadro N° 20: ¿Hay coordinación entre las diferentes áreas?

Alternativa	Q	%
Si	11	26%
No	15	36%
A veces	16	38%
Total	42	100%

Gráfico N° 20



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

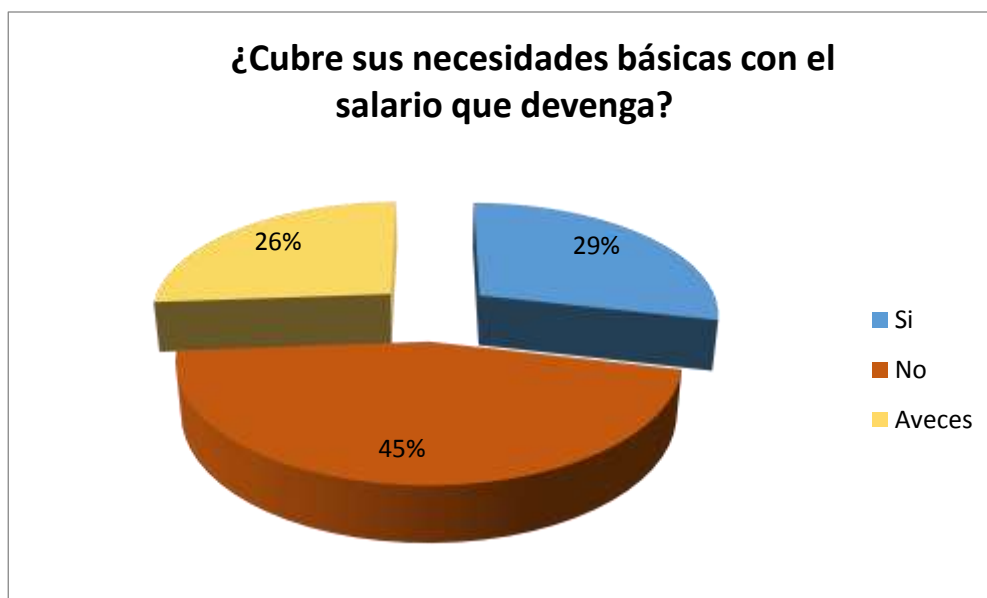
Interpretación:

El 38% de los encuestados respondieron que a veces hay coordinación entre las diferentes áreas, mientras que el 36% contestaron que No y el 26% que a veces.

Cuadro N° 21: ¿Cubre sus necesidades básicas con el salario que devenga?

Alternativa	Q	%
Si	12	29%
No	19	45%
A veces	11	26%
Total	42	100%

Gráfico N° 21



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 45% de los encuestados respondieron que No conocen los objetivos a largo plazo de la institución, mientras que el 33% contestaron que Si y el 9% que a veces.

Cuadro N° 22: ¿El salario de su puesto de trabajo es el adecuado en comparación con otros puestos de trabajo?

Alternativa	Q	%
Si	14	33%
No	19	45%
A veces	10	24%
Total	42	100%

Gráfico N° 22



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 44% de los encuestados respondieron que No es adecuado el salario en comparación de otros puestos de trabajo, mientras que el 33% contestaron que Si y el 23% que a veces.

Cuadro N° 23: ¿Se reconoce moralmente y de forma oportuna y pública los logros alcanzados?

Alternativa	Q	%
Si	16	38%
No	18	43%
A veces	10	24%
Total	42	100%

Gráfico N° 23



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 41% de los encuestados respondieron que No reconoce moralmente y de forma oportuna y pública los logros alcanzados, mientras que el 36% contestaron que Sí y el 23% que a veces.

Cuadro N° 24: ¿La disciplina laboral es buena?

Alternativa	Q	%
Si	12	29%
No	14	33%
A veces	14	33%
Total	42	100%

Gráfico 24



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 35% de los encuestados respondieron que No es buena la disciplina, mientras que el 30% contestaron que Si y el 35% que a veces.

Cuadro N° 25: ¿La organización del trabajo es satisfactoria?

Alternativa	Q	%
Si	14	33%
No	17	40%
A veces	10	24%
Total	42	100%

Gráfico N° 25



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

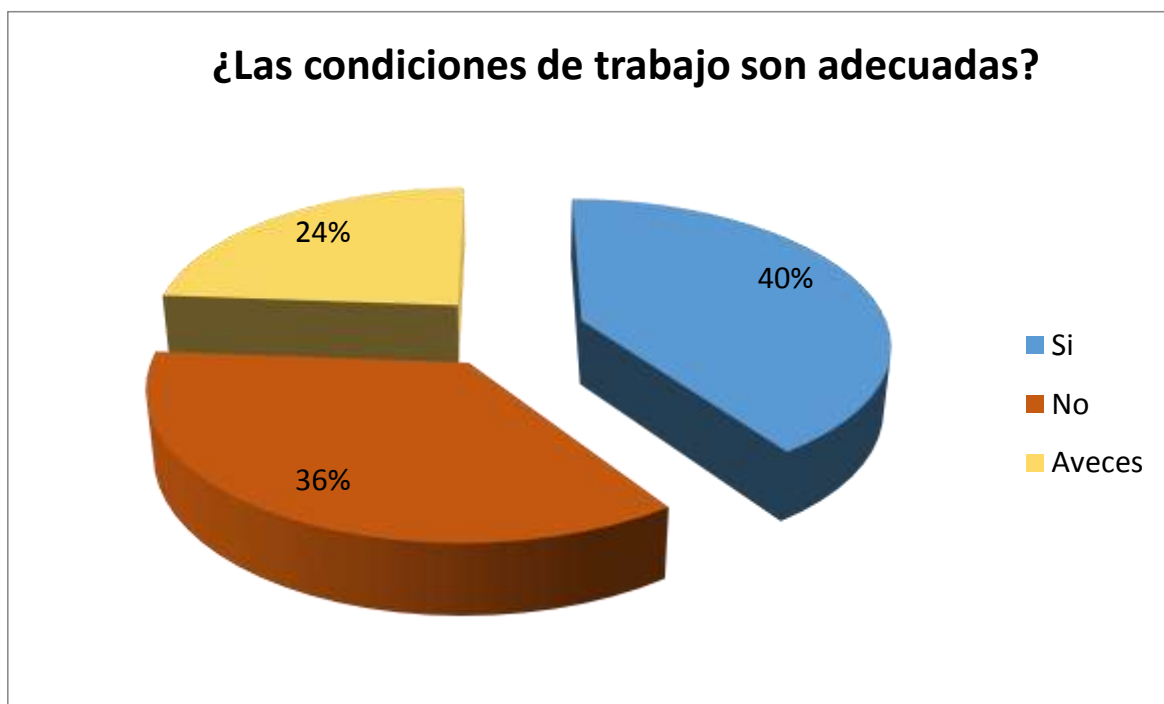
Interpretación:

El 42% de los encuestados respondieron que No es satisfactoria la organización del trabajo, mientras que el 34% contestaron que Si y el 24% que a veces.

Cuadro N° 26 ¿Las condiciones de trabajo son adecuadas?

Alternativa	Q	%
Si	17	40%
No	15	36%
A veces	10	24%
Total	42	100%

Gráfico N° 26



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

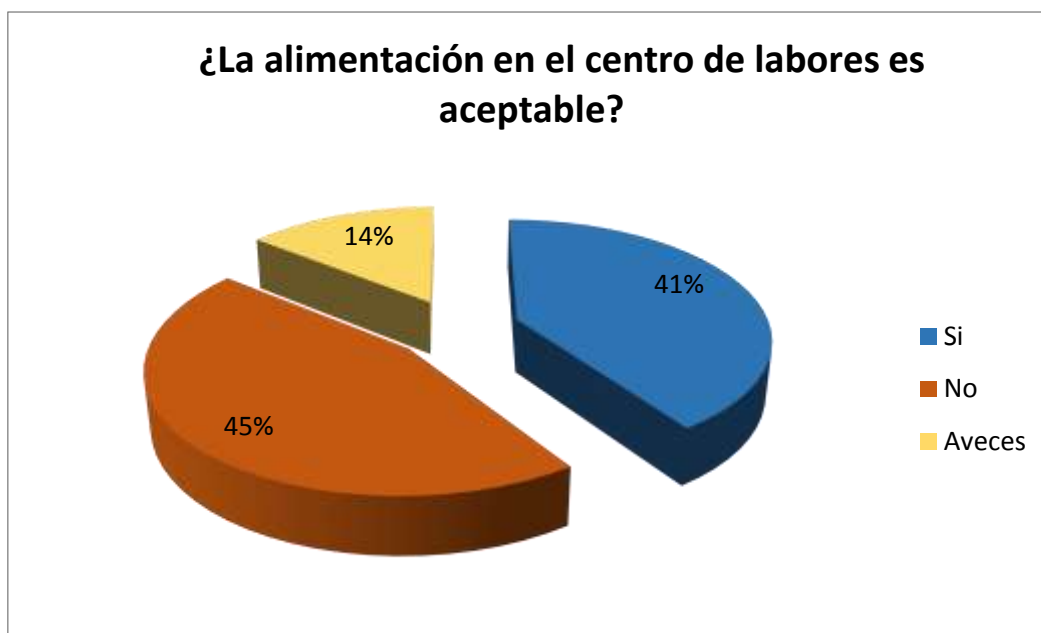
Interpretación:

El 40% de los encuestados respondieron que Si son adecuadas las condiciones de trabajo, mientras que el 36% contestaron que No y el 24% que a veces.

Cuadro N° 27: ¿La alimentación en el centro es aceptable?

Alternativa	Q	%
Si	17	40%
No	19	45%
A veces	6	14%
Total	42	100%

Gráfico N° 27



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 45% de los encuestados respondieron que No es aceptable la alimentación en el centro de labores, mientras que el 41% contestaron que Si y el 14% que a veces.

Cuadro N° 28: ¿Recibe la información suficiente para el desarrollo de su trabajo?

Alternativa	Q	%
Si	13	31%
No	17	40%
A veces	12	29%
Total	42	100%

Gráfico N° 28



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

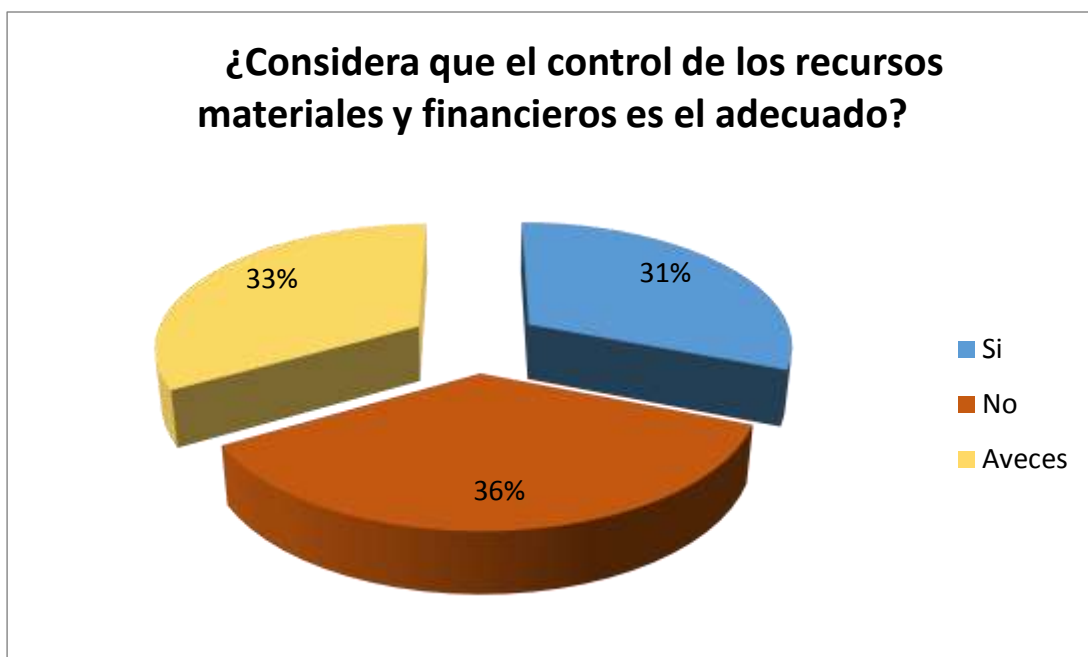
Interpretación:

El 40% de los encuestados respondieron que No recibe la información suficiente para el desarrollo de su trabajo, mientras que el 31% contestaron que Si y el 29% que a veces.

Cuadro N° 29: ¿Considera que el control de los recursos materiales y financieros es el adecuado?

Alternativa	Q	%
Si	13	31%
No	15	36%
A veces	14	33%
Total	42	100%

Gráfico N° 29



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 36% de los encuestados respondieron que No considera que el control de los recursos materiales y financieros es el adecuado, mientras que el 31% contestaron que Si y el 33% que a veces.

Cuadro N° 30: ¿Ha pensado o piensa trasladarse a otro centro cuando tenga la oportunidad? De ser afirmativa la respuesta, diga:

- a) Por utilizar más plenamente mis conocimientos
- b) Por malas relaciones con los jefes
- c) Por malas relaciones con mis compañeros
- d) Por bajo salario
- e) Por lejanía
- f) Por las malas condiciones de trabajo
- g) Otras

Alternativa	Q	%
a	8	19%
b	4	10%
c	3	7%
d	18	43%
e	4	10%
f	3	7%
g	3	7%
Total	42	100%

Gráfico N° 30



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

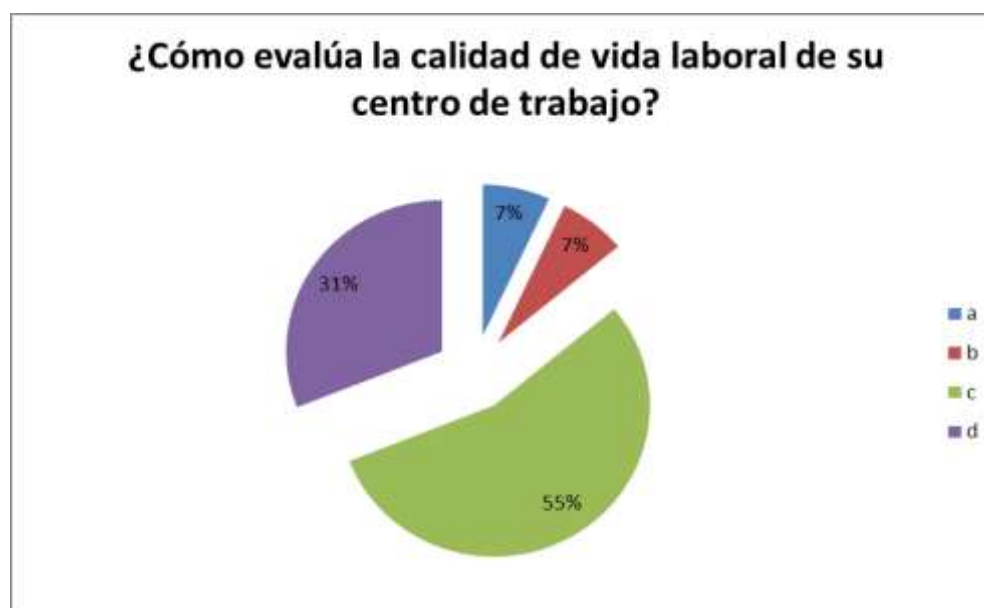
El 42% de los encuestados respondieron que han pensado o piensa trasladarse a otro centro cuando tengan la oportunidad por bajo salario, mientras que el 19% contestaron que por utilizar más plenamente sus conocimientos cambiarían de trabajo, el 9% cambiarían de trabajo por lejanía y por malas relaciones con los jefes. Y el 7% por las malas condiciones de trabajo y otras.

Cuadro N° 31: ¿Cómo evalúa la calidad de vida laboral de su centro de trabajo?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

Alternativa	Q	%
a	3	7%
b	3	7%
c	23	55%
d	13	31%
Total	42	100%

Gráfico N° 31



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

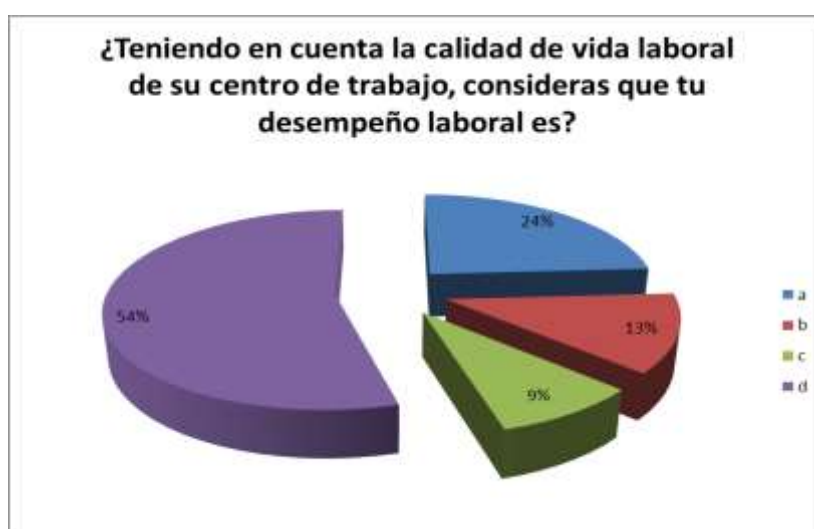
El 55% de los encuestados respondieron que han pensado o piensa trasladarse a otro centro cuando tengan la oportunidad por bajo salario, mientras que el 31% contestaron que por utilizar más plenamente sus conocimientos cambiarían de trabajo, el 7% cambiarían de trabajo por lejanía y por malas relaciones con los jefes. Y el 7% por las malas condiciones de trabajo y otras.

Cuadro N°32: ¿Teniendo en cuenta la calidad de vida laboral de su centro de trabajo, consideras que tu desempeño laboral es?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

Alternativa	Q	%
a	6	19%
b	7	10%
c	16	7%
d	13	43%
Total	42	100%

Gráfico N° 32



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de SATT.

Elaboración: propia.

Interpretación:

El 42% de los encuestados respondieron que han pensado o piensa trasladarse a otro centro cuando tengan la oportunidad por bajo salario, mientras que el 19% contestaron que por utilizar más plenamente sus conocimientos cambiarían de trabajo, el 9% cambiarían de trabajo por lejanía y por malas relaciones con los jefes. Y el 7% por las malas condiciones de trabajo y otras.

4.2 Discusión de Resultados

Para profundizar el análisis de los resultados de la presente investigación a continuación hacemos algunas inferencias de los resultados obtenidos.

Con respecto a la percepción del personal del área de operaciones en el SATT sobre satisfacción laboral encontramos que la mayoría tiene una percepción desfavorable en los aspectos cómo por ejemplo los asensos, desconocimiento de los objetivos de la institución, las decisiones relacionadas con los horarios de trabajo, el incumplimiento del código de ética por parte de los jefes, la falta de coordinación entre las diferentes áreas y el tema del sueldo. Los aspectos positivos están relacionados con el trabajo mismo en sí, ya que está relacionada con la profesión, y la posibilidad de desarrollar su iniciativa y creatividad, también resalta la disciplina laboral, identificación con el trabajo que realizan y la posibilidad de crecimiento profesional.

Comparto la opinión de Bernal (1986) en el sentido que algunos criterios son importantes si se quiere llevar a la práctica proyectos orientados a mejorar la satisfacción laboral; estos criterios permitirán encaminar al personal de la organización hacia una mejor satisfacción de sus necesidades personales.

La puesta en marcha de una nueva política laboral que atienda a las demandas de los trabajadores puede resultar benéfica tanto para la organización como para el trabajador, lo que se puede reflejar en:

- Evolución y desarrollo del trabajador.
- Mejor desenvolvimiento de sus funciones.
- Menor rotación en el empleo.
- Menores tasas de ausentismo.
- Menos quejas.
- Tiempo de ocio reducido.
- Mayor satisfacción en el empleo.
- Mayor eficiencia en la organización.

CONCLUSIONES

- La satisfacción del personal del área de operaciones es bajo en la mayoría de los aspectos observados.
- Los factores de mayor incidencia positiva son una buena identificación con el trabajo que realizan y la posibilidad de crecimiento profesional, los factores negativos fueron los salarios, la organización del trabajo, la falta de información sobre el desarrollo de su trabajo, el sistema de control y la falta de reconocimiento por el trabajo desarrollado.
- La percepción del personal del área de operaciones en el SATT sobre su desempeño laboral es negativo.
- La actual situación de la satisfacción laboral influye de manera negativa en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo en el año 2013.

RECOMENDACIONES

- Ante la imposibilidad de mejorar a corto plazo las retribuciones salariales, debería contemplarse el otorgamiento de bonos e incentivos a la producción que motiva una mayor identificación.
- Capitalizar los resultados de opinión favorable y diseñar promociones dentro de un plan de carrera de los trabajadores del área de operaciones de SAAT que brinde oportunidades de ascenso.
- Optimizar la organización del trabajo, mediante una revisión de sus procesos operativos e implementando tecnología que simplifique el trabajo.
- Capacitar a los jefes y/o supervisores en técnicas de supervisión eficaz con la incorporación de una mejor relación entre jefes y subordinados.
- Elaborar una nueva Política Laboral orientada a mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del SATT.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

- Arias, F. (1996) *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Trillas.
- Blanch, J.M (2003) *Teorías de las relaciones laborales*. Fundamentos, Ed. UOC, Barcelona, España.
- Blum, M. L. & Russ, J. (1942) "A study of Employee Attitudes Towards Various Incentives" *Personnel*, Vol. 19, (pp. 438-444).
- Brow, W.; Moberg D. (1990); "*Teoría de la Organización y la Administración: Enfoque Integral*", México. Editorial Limusa. 600 Págs.
- Brunet, Jean Lous. (1999) "*Comportamiento Humano en las Organizaciones*". México: Editorial Trillas.450 Págs.
- Brunet, Jean Lous. (2005) "*El Clima de Trabajo en las Organizaciones*". México: Editorial Trillas. 750 Págs.
- Camacaro, P. (2010) *Abordaje conceptual de la calidad de vida en el trabajo, en contribuciones a las Ciencias Sociales*, Marzo 2010, Tomado de:www.eumed.net/rev/cccss/07/prc.htm
- Casas, J., Repullo, J.R., Lorenzo, S & Cañas J (2002) *Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios*, *Revista de Administración Sanitaria*, Vol. 6, N° 23.
- Chiavenato, I. (2007), "*Administración de Recursos Humanos*". México.. Editorial McGraw Hill. 500 Págs.

- Chiavennato, I. (2004) *Gestión del talento humano*, Ed. Mc Graw- Hill, Bogotá, Colombia.
- Espinoza, M. & Morris, P. (2002) *Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores*, Santiago de Chile, Chile, Dirección del trabajo departamento de estudios.
- Ferraro, E.(1995) “*Administración De Personal: Funciones Fundamentales para el Desarrollo del Área*”. Buenos Aires. Primo Editora. 350 Págs.
- Fleishman, E.A. y Bass, A.R.(1971), “*Estudios de Psicología Industrial y del Personal*”, Editorial Trillas. México. 323 Págs.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (2005) *IV encuesta europea sobre las condiciones de trabajo*, Tomado de:<http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/78/es/1/ef0678es.pdf>
- Gahan, J. G. (2005) “*Los 6 pasos del Planteamiento Estratégico*”. Buenos Aires. 197 Págs. 750 Págs.
- Garsón, M. (2005). *El Desarrollo Organizacional y el Cambio Planeado* (1ra Edición). Centro editorial Universidad del Rosario.
- Gibson, Jame y otros (1996). *Las organizaciones*. Colombia: McGraw-Hill. Octava edición.
- Gil, F y Alcover, C.M. (2003) “*Introducción a la Psicología de las Organizaciones*”. Madrid. Editorial Alianza. 375 Págs.
- Gómez, M. (2010) *Calidad de vida laboral en empleados temporales de Valle de Aburra-Antioquia*; Revista de Ciencias Estratégicas; Vol.18, No. 24, Medellín, Colombia.

- González, R., Hidalgo, G. & Salazar, J. (2007) *Calidad de vida en el trabajo: un término de moda con problemas de conceptualización*, Revista Psicología y Salud, Vol. 17, N° 01.
- Grados, J. (2000) “*Centro de evaluación*”. México. 500 Págs. 58
- Granell, H. (1997); “*Éxito Gerencial y Cultura*”. Editorial IESA. Caracas. Págs. 250
- Hernández Sampieri, R. (2006) “*Metodología de la Investigación*”. México. Editorial McGraw-Hill. 850 Págs.
- Jacobs David, Homburguer Alfred (1990). *Como hacer que su empresa se competitiva*. Edit. Diaz de Santos.
- Jericó, Pilar (2002). “*Gestión del Talento Humano*”. México. Editorial Prentice Hall. 800 Págs.
- Kolb, Rubin (1974), “*Problemas contemporáneos. Psicología de las Organizaciones*”. Volumen 1. México. 495 Págs.
- Kuldieka, B. et als (2005) *Health- Related quality of life measured by the SF12 in working populations: associations whit Psychosocial work characteristics*, Journal of Occupational Health Psychology.
- Larrañaga, J. (1994) *La evaluación de eficiencia del personal*. Caracas: Cepre. UCAB.
- Lazarus, Richard (1986). “*Estrés y procesos cognitivos*”. Editorial Martínez Roca. Barcelona. 350 Págs.
- Lazzati, Santiago (1997). “*El aporte Humano en la empresa*”. Editorial Macchi. 250 Págs.

- Management Sciences (2006), “*Cómo crear un Clima de Trabajo que motive y mejore al Personal y su desempeño*”, Volumen 11. Boston. 800 Págs.
- Mansell, Warwick (2007) *Education by numbers. The Tyranny of testing*. London. Methuen.
- Martha Craven, A. (1996). *La Calidad de Vida*. Fondo de Cultura Económica.
- Martínez, María (2003). “*La Gestión Empresarial*”. España. Editorial Díaz de Santos. 310 Págs.
- Martínez, O., Moreno, S., Hidalgo, C., García, B. & Martin, A (2007) *Calidad de vida profesional de los médicos residentes*; tomado de: imedpub.com/ojs/index.php/archmed/article/view/34/45
- Ramón de España, (2004). *Calidad de Vida*. Editorial Planeta.
- Reimel de Carrasquel, S. (1991) *Calidad de vida percibida del profesorado de la Universidad. Simón Bolívar*. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, JO (2), 99-113.
- Reimel de Carrasquel, S. (1994). *Un instrumento para medir la calidad de vida de docentes universitarios venezolanos*. Revista Interamericana de Psicología. 28(3), 191-204.
- Reimel de Carrasquel, S. y Muñoz, C. (1990). *Un modelo conceptual para la medición de la dimensión psicosocial en la evaluación de la calidad de vida*. *Comportamiento*. 1 (2), 51-59.
- Rogers, E. Rogers, R. “*La Comunicación en las Organizaciones*”. España. 1990. Editorial McGraw Hill. 400 Págs.

- Santini, G. (2000), *“La Empresa Integrada”*; Editorial New Press Grupo Impresor S.A. Buenos Aires. 298 Págs.
- Sherman, Bohlander Shell (2005). *“Administración del Recurso Humano”*. México. Novena edición. 600 Págs.
- Strauss. George y otros (1991). *Personal: problemas humanos de la administración*. México: Prentice-Halla Hispanoamericana S.A
- Stephen, Robbins (2004) *“Comportamiento Organizacional”*. México. Editorial Litografía Ingramex. 657 Págs.
- Valle, R. (1995) *“Gestión Estratégica de Recursos Humanos”*. EEUU. Addison Wesley Iberoamericana. 800 Págs.
- Yoder, D. (1993). *Manejo de Personal y Relaciones industriales*. México: Compañía Editorial Continental.
- Wayne Mondoy, (2005) *“Administración de Recursos Humanos”*. México. Décimo Primera edición 750 Págs.
- Werther, William (1995). *“Administración de Personal y Recursos Humanos”*. México. McGraw Hill. 550 Págs.

Página web

- <http://www.elprisma.com>; *“Empresa, historia y definición”*; *“La aparición de la empresa”*. *“Empowerment”*.

ANEXO

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Estimado compañero(a) esta encuesta es TOTALMENTE anónimo, su objetivo es permitir a la dirección de la empresa elaborar programas para superar posibles deficiencias. Le pedimos la mayor objetividad y sinceridad en sus respuestas. Gracias por su cooperación.

		SÍ	NO	A VECES
1	¿Le gusta el trabajo que realiza?			
2	¿El trabajo que ejecuta se corresponde con la profesión en la cual se graduó?			
3	¿Tiene en su puesto de trabajo la posibilidad de desarrollar iniciativas y creatividad?			
4	¿Se reconoce la utilidad de su trabajo?			
5	Su capacidad y conocimientos son: a) ¿Superiores al trabajo que realiza? b) ¿iguales al trabajo que realiza? c) ¿inferiores al trabajo que realiza?			
6	¿Existe un programa y lo conoce, para su superación técnico-profesional?			
7	¿Los ascensos que se han producido obedecen a la capacidad, conocimiento y méritos laborales?			
8	¿Conoce los objetivos a largo plazo (32-5 años) de la institución?			
9	¿Conoce los objetivos del año de la institución?			
10	¿Elabora sus objetivos anuales de trabajo?			
11	¿Se evalúa al menos trimestralmente el cumplimiento de sus objetivos de trabajo?			
12	¿Participa en las decisiones de su área de trabajo?			
13	¿Se le informa periódicamente de los resultados del trabajo del área?			
14	¿Conoce su misión en caso de guerra?			
15	¿Considera que todos los jefes cumplen con el Código de Ética?			

16	¿Considera que los restantes trabajadores cumplen con el Código de Conducta?			
17	¿Está conforme con el trato que le dan los jefes?			
18	¿Las relaciones entre la mayoría de los compañeros son transparentes, de solidaridad y ayuda mutua?			
19	¿Hay coordinación entre las diferentes áreas?			
20	¿Cubre sus necesidades básicas con el salario que devenga?			
21	¿El salario de su puesto de trabajo es el adecuado en comparación con otros puestos de trabajo?			
22	¿Se reconocen moralmente y de forma oportuna y pública los logros alcanzados?			
23	¿La disciplina laboral es buena?			
24	¿La organización del trabajo es satisfactoria?			
25	¿Las condiciones de trabajo son adecuadas?			
26	¿La alimentación en el centro es aceptable?			
27	¿Recibe la información suficiente para el desarrollo de su trabajo?			
28	¿Considera que el control de los recursos materiales y financieros es el adecuado?			
29	<p>¿Ha pensado o piensa trasladarse a otro centro cuando tenga la oportunidad? De ser afirmativa la respuesta, diga:</p> <p>a) Por utilizar más plenamente mis conocimientos._____</p> <p>b) Por malas relaciones con los jefes._____</p> <p>c) Por malas relaciones con mis compañeros._____</p> <p>d) Por bajo salario._____</p> <p>e) Por lejanía._____</p> <p>f) Por malas condiciones de trabajo._____</p> <p>g) Otras_____</p>			

Sexo:_____

Edad: hasta 30_____, 31-50_____, 51-60_____, más de 60_____