



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DE LA UGEL DE JAÉN,  
2023**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN  
ADMINISTRACIÓN**

**Autora:  
Cruz Herrera Mariela  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7115-933X>**

**Asesora:  
Mg. Mory Guarnizo Sandra  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1242-4949>**

**Línea de Investigación:  
Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2023**

**TRABAJO DE INVESTIGACION**

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA UGEL DE JAÉN, 2023**

Asesor (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Nombre completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José  
Nombre completo Firma

Vocal (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily  
Nombre completo Firma



Universidad  
Señor de Sipán


### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **estudiante (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

### ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL DE JAÉN, 2023

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

<b>Cruz Herrera Mariela</b>	DNI: 41483778	
-----------------------------	---------------	---

Pimentel, 2 de marzo de 2023

## INDICE

RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. El problema de investigación .....	9
1.2. Antecedentes.....	12
1.3. Formulación del problema .....	19
1.4. Aspectos teóricos.....	19
1.5. Objetivos.....	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Justificación.....	26
II. MATERIAL Y METODOS.....	27
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	27
2.2. Población y muestra .....	27
2.3. Variable de investigación .....	28
2.4. Operacionalización de la variable .....	29
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	30
III. RESULTADOS .....	31
IV. DISCUSIÓN.....	38
4.1. Discusión de resultados.....	38
V. CONCLUSIONES .....	41
REFERENCIAS.....	42

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable .....	29
<b>Tabla 2</b> Dimensión condiciones de trabajo .....	31
<b>Tabla 3</b> Dimensión superación personal.....	32
<b>Tabla 4</b> Dimensión recompensa .....	33
<b>Tabla 5</b> Dimensión supervisión .....	34
<b>Tabla 6</b> Dimensión compañeros de trabajo.....	35
<b>Tabla 7</b> Dimensión comunicaciones .....	36
<b>Tabla 8</b> Variable satisfacción laboral .....	37

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Dimensión condiciones de trabajo.....	31
<b>Figura 2</b> Dimensión superación personal .....	32
<b>Figura 3</b> Dimensión recompensa.....	33
<b>Figura 4</b> Dimensión supervisión .....	34
<b>Figura 5</b> Dimensión compañeros de trabajo.....	35
<b>Figura 6</b> Dimensión comunicaciones.....	36
<b>Figura 7</b> Variable satisfacción laboral.....	37

## RESUMEN

El objetivo general de la tesis fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. La investigación fue univariable, haciendo uso del enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo. La población fueron 150 colaboradores de la entidad, tomándose en cuenta a 48 elementos como muestra. Los cuestionarios fueron contruidos bajos las teorías seleccionadas y fueron aplicado in situ dentro de las instalaciones de la organización. El estudio concluye que el 44% encuentra un nivel bueno en la satisfacción general, mientras que el 35% encuentra un nivel regular en la satisfacción general. El 63% de los colaboradores encuentra un nivel bueno en los horarios de trabajos, además se encuentra complacientes con respecto al mobiliario y herramientas, destacando que la temperatura es adecuada. Mientras que un 33% de los colaboradores encuentra un nivel malo en el mobiliario de trabajo y la extensión del tiempo de trabajo. El 38% de los colaboradores encuentra un nivel bueno con las políticas de sucesión, la implementación de capacitaciones y algunas subvenciones que otorga la organización. Mientras que un 33% encuentra nivel malo en los planes de movimientos de la organización y con las características de las capacitaciones.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, satisfacción, felicidad en el trabajo.

## **ABSTRACT**

The general objective of the thesis was to determine the level of job satisfaction of the collaborators of the UGEL of Jaén, 2023. The research was univariate, making use of the quantitative approach with a descriptive level. The population was 150 employees of the entity, taking into account 48 elements as a sample. The questionnaires were built under the selected theories and were applied in situ within the organization's facilities. The study concludes that 44% find a good level of general satisfaction, while 35% find a fair level of general satisfaction. 63% of the collaborators find a good level in the work schedules, in addition they are complacent with respect to the furniture and tools, emphasizing that the temperature is adequate. While 33% of the collaborators find a bad level in the work furniture and the extension of work time. 38% of employees find a good level with succession policies, the implementation of training and some subsidies granted by the organization. While 33% find a bad level in the movement plans of the organization and with the characteristics of the training.

Keywords: job satisfaction, satisfaction, happiness at work.



## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. El problema de investigación**

#### **A nivel internacional**

Anju y Sona (2018) informa que los trabajadores presentaban niveles muy bajos en cuanto a satisfacción laboral, los autores mencionan que para el rubro al que se dedica la empresa, el factor humano tienen que ser considerado como fuerza central de la industria. Además también enfoca que con solo poder o lograr satisfacer a un pequeño grupo de colaboradores, la organización puede llegar a ser exitosa, a fin de incrementar la satisfacción entre el personal de la empresa, esta deberá de promocionar medidas en cuanto a bienestar completamente adecuadas, por mencionar algunas de las medidas que puede la Refinería Kochi es la de adaptar e impulsar el desarrollo de programas de capacitación siguiendo con los lineamientos del trabajo de los colaboradores, además se deben de promulgar más oportunidades a todo el personal a fin de promover el desarrollo correcto de las relaciones entre los mismos colaboradores, también pueden proporcionar incentivos a los colaboradores que logren completar de manera exitosa los cursos establecidos por la empresa, la empresa tiene que volver a introducir el traslado de los colaboradores por medio de transporte a los funcionarios, esto generará una disminución de sus costos y en cuanto a los ingresos se ahorraría lo adecuado. En cuanto a la promoción, esta debería de estar fundadas a ciertos plazos, y por consiguiente tendría que ser homogénea a fin de sostener la moral de los mismos trabajadores, todo el personal tendría que contar con la oportunidad de tomar decisiones.

Muñoz et al.(2022) informa que la insatisfacción laboral en empresas internacionales es un tema que ha sido estudiado en diversas ocasiones. Las razones detrás de esta insatisfacción son múltiples y varían en relación de la cultura, la industria y las prácticas empresariales específicas. Sin embargo, existen algunas razones comunes por las que los empleados pueden sentirse insatisfechos en su trabajo en empresas internacionales.

Goetendia (2020) indica que una de las razones principales de la insatisfacción laboral en empresas internacionales es la falta de comunicación y la barrera del idioma. En muchas empresas internacionales, los empleados trabajan en un ambiente multicultural y, a menudo, tienen dificultades para comunicarse con sus colegas debido a diferencias lingüísticas y culturales. Esto puede resultar en una sensación de aislamiento y una falta de colaboración entre los empleados.

Cernas et al. (2018) añade que la falta de oportunidades de crecimiento profesional también puede causar insatisfacción laboral en empresas internacionales. Los empleados pueden sentir que sus habilidades y talentos no están siendo valorados o utilizados adecuadamente, lo que les lleva a sentirse estancados y poco motivados. Asimismo, la falta de un plan de carrera claro y la incertidumbre sobre su futuro en la empresa pueden contribuir a la insatisfacción laboral.

Para Cuesta (2017) Otra razón común de la insatisfacción laboral en empresas internacionales es la cultura empresarial. Las empresas internacionales a menudo operan bajo diferentes normas y expectativas culturales, lo que puede llevar a los empleados a sentirse alienados y desmotivados. Esto puede manifestarse en la falta de integración de los empleados en la cultura empresarial, así como en la falta de apoyo emocional y social. Por último, la falta de reconocimiento y recompensa también puede contribuir a la insatisfacción laboral en empresas internacionales. Los empleados pueden sentir que su trabajo no está siendo valorado o que no están siendo recompensados adecuadamente por sus esfuerzos. La falta de reconocimiento puede llevar a los empleados a sentirse desmotivados y menos comprometidos con la empresa.

### **A nivel nacional**

Para Duche y Rivera (2019) la satisfacción es relevante y de gran importancia en cualquier entidad pública, ya que la calidad del trabajo y la productividad están directamente relacionadas con el nivel de satisfacción que sienten en su trabajo. En el caso del Perú, se ha observado que la satisfacción laboral en entidades públicas no siempre es la adecuada, y es necesario abordar

este problema para mejorar el rendimiento de los empleados y, por ende, el servicio que brindan a la sociedad.

Zafra et al. (2020) informan que una de las principales razones por las que se observa insatisfacción laboral en las entidades públicas en Perú es la falta de reconocimiento y estabilidad laboral. Muchos empleados públicos tienen contratos temporales o precarios, lo que los hace sentir inseguros en su trabajo y no les brinda la estabilidad necesaria para desarrollarse profesionalmente. Asimismo, la falta de reconocimiento y la falta de oportunidades para ascender en la jerarquía laboral afecta la satisfacción.

Trujillo et al. (2020) exponen que otro factor que puede influir en la satisfacción en organismos públicos es la percepción de corrupción o falta de transparencia en la entidad. Si los empleados perciben que hay prácticas irregulares en su lugar de trabajo, pueden sentirse desmotivados y desanimados para realizar sus tareas de manera efectiva.

Agurto et al. (2020) añade que las condiciones laborales también pueden influir en la satisfacción. Es común encontrar en entidades públicas en Perú que las condiciones físicas de trabajo no sean las adecuadas, lo que puede provocar incomodidad, estrés y enfermedades laborales. La falta de herramientas y recursos adecuados también puede afectar el rendimiento y la satisfacción. Para mejorar la satisfacción en una entidad pública en Perú, es necesario que se realicen cambios significativos en la forma en que se maneja la entidad y se brinda a los empleados una mayor estabilidad y oportunidades de desarrollo. Es fundamental que se promueva una cultura de transparencia y ética en el lugar de trabajo y se proporcionen las condiciones físicas necesarias para el bienestar de los empleados.

### **A nivel local**

La empresa en cuestión es una entidad pública que se encarga de proveer servicios básicos a la población en una región del Perú. A pesar de que la empresa cuenta con una importante misión social y ofrece servicios esenciales, los empleados no están satisfechos con su trabajo. Los trabajadores se quejan de

largas jornadas laborales, falta de reconocimiento, falta de oportunidades de crecimiento, y de un ambiente laboral poco colaborativo.

Es necesario señalar que la entidad tiene un rol social importante en la región, y su mal desempeño puede afectar directamente la calidad de vida de la población. Por ende la insatisfacción laboral de los empleados es un problema que no solo afecta a la empresa, sino que también puede tener un impacto negativo en la comunidad.

Para solucionar este problema, es importante que la entidad implemente medidas que mejoren la satisfacción de sus empleados. Una de las posibles soluciones es ofrecer programas de capacitación y desarrollo profesional para los empleados, de manera que puedan adquirir nuevas habilidades. Esto no solo mejorará la satisfacción laboral de los empleados, sino que también mejorará su desempeño y productividad. Otra solución es mejorar el ambiente laboral. Para lograr esto, la empresa puede implementar programas de trabajo en equipo, actividades recreativas y deportivas, y programas de reconocimiento a los empleados que destacan por su desempeño.

## **1.2. Antecedentes**

### **A nivel internacional**

Araya y Medina (2019) precisaron si es que la satisfacción laboral se relaciona con el clima organizacional en una de las comunas del país de Chile. Si bien es cierto tanto la satisfacción como la variable clima organizacional son dos aspectos tan importantes y necesarias al interior de todas las empresas, su mala gestión conlleva a que puedan aparecer consecuencias contrarias como por ejemplo que los trabajadores se ausenten, un elevado índice de rotación de los colaboradores entre otros, siendo estos efectos los que generen problemas en la misma organización. El estudio que llevó a cabo Araya y Medina fue completamente analítico, diseñado bajo un corte transversal, además se supo que fue considerada una muestra de 110 trabajadores de aquellos dos centros de salud, dicha muestra respondió cuestionarios. En conclusión, ambas variables fueron correlacionales entre sí.

Benalcázar (2020), el estudio presentó como finalidad en primer lugar poder analizar las variables satisfacción laboral y desempeño del personal de forma independiente para luego poder ser analizadas en forma de correlación, presentando de esta manera la relación que tienen entre las mismas, el estudio tuvo como objeto de investigación a la empresa Luminex Resources, la misma que se dedica a la exploración de minas localizada en diferentes puntos del país de Ecuador, es necesario detallar que esta empresa no desarrollaba alguna evaluación en cuanto al desempeño, es por ello que se desarrolló una herramienta para poder diagnosticar con el objetivo de analizar y conseguir los resultados necesarios, es por ello que de acuerdo a los resultados se confirmó que la relación entre las dos variables es singularmente débil, por lo que se concluyó que existe una relación inversa, lo cual quiere decir que alguna de las variables en cuestión disminuye, la otra variable disminuirá. Por consiguiente, se ha recomendado a la organización en desarrollar una constante retroalimentación a fin de que los colaboradores puedan conocer y estar informados sobre cada uno de los resultados conseguidos, de esta manera enfocar sus actividades en el desarrollo de programas y talleres de capacitación.

Moreno (2020), precisa que la cultura organizacional a lo largo del tiempo se ha considerado como una herramienta tan importante en las empresas, esto se debe a que el éxito o el fracaso de esta depende del trabajo que desarrollen sus integrantes, depende sin duda alguna de la generación en este sentido de valor que inyecten a la empresa. Moreno centra su estudio en identificar si la cultura organizacional influye sobre el desempeño laboral de los colaboradores en la industria Grupo Empresarial Amseal, en referencia a la metodología aplicada, se evidenció el uso de una metodología descriptiva, debido a que se argumenta y detalla puntualmente todo el problema y la situación real de la empresa, se empleó como parte de los estudios cuantitativos, un cuestionario como instrumento de la encuesta, el mismo que se apoyaba con preguntas referentes a las dos variables a tratar. Se llegó a tomar como conclusión que la cultura organizacional de la empresa investigada si necesita atravesar por un cambio drástico, sin embargo, la

forma es cómo influye esta variable sobre el desempeño es importantísimo, puesto que su relación es fuerte y significativa.

Cavelier (2020), la principal finalidad del proyecto fue la de explorar la posible relación que se desarrolla entre la cultura organizacional con la variable productividad en una organización específica. A fin de desarrollar el objetivo establecido se llevó a cabo una completa revisión sobre todas las bases teóricas enfocadas con ambas variables y de esta manera profundizar su estudio. Con respecto al campo metodológico se ha precisado el uso de un estudio mixto, es decir fue cualitativo y cuantitativo. Basados en el tipo de estudio que desarrolló el autor, se aplicaron entrevistas claramente estructuradas a los directivos de las empresas investigadas en el país de Colombia. Principalmente de acuerdo a los resultados y a la información conseguida con respecto al objetivo planteado, se llegó a determinar que la cultura organizacional desarrolla un fuerte impacto sobre la productividad laboral en una de las empresas estudiadas, es por ello que concluyeron el estudio precisando que la cultura organizacional es uno de los elementos fundamentales y principales de las organizaciones actualmente, debido a que es uno de los elementos que podría usarse para mejorar los niveles de efectividad, reforzar la productividad y ampliar los índices de competitividad.

Cando (2021) analiza la relación entre productividad y satisfacción laboral, utilizando los pensamientos de Herzberg y Maslow para justificar que una buena productividad está relacionada con el desempeño y el potencial de los trabajadores. También se revisa la evolución del concepto de capital humano y cómo se ve influenciado por la satisfacción laboral, para lograr un capital humano más eficiente y efectivo. A través de encuestas y entrevistas con el Grupo Empresarial ADMG, se encontró que es necesario generar iniciativas de capacitación, reconocer el buen desempeño de los trabajadores y trabajar en su motivación para mejorar efectivamente la productividad empresarial. Esto representa una limitación en el contexto de América Latina y Ecuador, donde la evaluación de la productividad se enfoca principalmente en las horas de trabajo dedicadas por los empleados.

## **A nivel nacional**

Arevalo y Leveau (2021) describieron cómo se sienten los trabajadores de una empresa. Se utilizó una metodología cuantitativa. Se seleccionó una muestra de 32 colaboradores. Los resultados indican que en la dimensión de satisfacción por supervisión de sus labores, el 47% está satisfecho, con respecto a la satisfacción con el ambiente físico, el 44% está satisfecho. En relación a la satisfacción por las prestaciones recibidas, el 38% está satisfecho, Al menos el 44% de los trabajadores se siente muy satisfecho en su trabajo. Se añade que Los empleados deben tener una estación de trabajo ergonómicamente diseñada que les permita trabajar cómodamente y sin dolor. Una estación de trabajo mal diseñada puede provocar lesiones y dolor crónico, lo que puede afectar negativamente la satisfacción laboral. La temperatura en el lugar de trabajo debe ser cómoda y adecuada para la realización de las tareas asignadas. Un ambiente demasiado caliente o frío puede ser incómodo y afectar el rendimiento y la satisfacción laboral.

Calderón (2018), centró su investigación en precisar y argumentar la relación que se desarrolla entre la variable cultura organizacional con la variable satisfacción en el personal de una universidad. La encuesta pudo conseguir suficiente información a través del instrumento del cuestionario, el cual estuvo enfocado a 134 colaboradores de dicha área estudiada, se emplearon dos cuestionarios, uno para la variable independiente y otro para la dependiente. Frente a los resultados se tuvo que existe una relación significativa entre ambas variables, por consiguiente, la cultura organizacional si se relaciona con efectividad con la satisfacción en los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, siendo las oportunidades de desarrollo, como la capacitación y el crecimiento profesional, pueden ser una forma importante de recompensa para los empleados. El tener acceso a oportunidades de desarrollo genera sentimientos positivos en los colaboradores.

Solano (2021), la búsqueda del estudio presentado por la autora fue detallar como o en qué medida la variable cultura organizacional se vincula con la satisfacción laboral dentro de una organización. Se precisó que el estudio en primera instancia se reconoció como de tipo descriptivo, así mismo fue analítico y

correlacional. En cuestión del diseño se empleó un diseño no experimental y transversal. Se pudo conocer y corroborar que para el estudio fue necesaria la aplicación de instrumentos de recolección, a fin de obtener información real y verídica en cuanto a las dos variables y al comportamiento de estas dentro de la empresa en estudio. Si bien es cierto por medio de los cuestionarios se recabó información sobre ambas variables, las mismas que fueron analizadas y procesadas por los paquetes informáticos empleados, detallando así lo siguiente: la cultura organizacional de acuerdo a la prueba de correlación desarrollada se comprobó la relación que desarrolla con la satisfacción laboral en la empresa señalada anteriormente, es por ello que se menciona la importancia que radica en el establecimiento de estrategias y gestiones completamente enfocadas en el buen desarrollo de la empresa fin de que cada uno de sus áreas y departamentos funciones adecuadamente.

Eugenio (2019) determinaron el nivel de satisfacción de un grupo de trabajadores. Para la toma de datos se consideraron instrumentos psicométricos Se evaluaron 100 colaboradores del personal de salud y se encontró que el 83% de ellos tiene una satisfacción laboral regular, en general el ambiente se percibe como favorable para desarrollar un trabajo de calidad, siendo el pago el que genera mayor complacencia, un aspecto que afecta negativamente es la cantidad de trabajo y los horarios super extendidos.

Huaquipaco y Navarro (2019) determinó la posible relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de un OPA del MINAGRI en Majes en el año 2018. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta utilizando la escala de Likert del 1 al 5. Los resultados indican que hay una relación débil entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, lo que significa que, si la satisfacción laboral aumenta, el desempeño laboral también aumentará, pero no de manera significativa para cada colaborador.



## **A nivel local**

Mestanza (2022) El objetivo principal de la investigación reciente fue desarrollar una estrategia para mejorar la satisfacción y el clima organizacional de los empleados de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo. La investigación se basó en la teoría de varios autores que definen la satisfacción como los sentimientos y creencias que las personas tienen sobre su trabajo actual. La población estudiada consistió en 50 colaboradores de la cadena mencionada, y se utilizó una metodología de investigación mixta, que combina tanto procedimientos cuantitativos como cualitativos. Se utilizaron instrumentos psicométricos. El aporte práctico de esta investigación es la elaboración de una estrategia concreta para mejorar la satisfacción laboral y el clima organizacional en esta cadena de Boticas. Básicamente se percibe en la realidad problemática que la sensación de felicidad en el trabajo se basa en las posibilidades para acceder a mejores cargos dentro de la organización.

Córdova (2018) determinaron el grado de satisfacción laboral de colaboradores. La satisfacción es un conjunto de actitudes que afectan la percepción del trabajo. Los factores de satisfacción incluyen el ambiente físico, la relación con el jefe, el sentido de logro y la posibilidad de desarrollo personal y asumir desafíos. Esta investigación utilizó un diseño descriptivo-prospectivo no experimental para medir la variable en estudio 66 trabajadores. Los resultados indican que el nivel de satisfacción es promedio. Sin embargo, se verifica que la organización en cuanto a líderes no tienen buen trato, siendo los aspectos de cuidado social y subvenciones categorizadas como inexistentes.

Cubas y Tello (2021) evaluaron el grado de satisfacción laboral de un grupo de colaboradores. Se tomó una muestra de 83 empleados. Se utilizó una encuesta con un cuestionario basado en la escala de Likert para recopilar datos, y se analizaron con el software SPSS 25. Se concluyó que la satisfacción laboral de los trabajadores de la Concesionaria depende de su remuneración económica, motivación y especialmente del ambiente laboral que proporciona la empresa. Se recomienda evaluar los factores que influyen en la satisfacción de los empleados y

llevar a cabo un plan de mejora para satisfacer sus expectativas salariales y mejorar la productividad. Además, una comunicación efectiva entre los supervisores y los empleados puede mejorar la satisfacción laboral. La comunicación efectiva puede ayudar a resolver problemas y malentendidos, y también puede ayudar a los empleados a sentirse escuchados y valorados. Los supervisores que brindan apoyo y orientación a sus empleados pueden mejorar la satisfacción laboral. Los empleados que sienten que tienen el apoyo y la orientación de su supervisor pueden sentirse más seguros y cómodos en su trabajo.

Bocanegra (2021) buscó examinar cómo el clima organizacional está relacionado con la satisfacción de colaboradores. Se encuestó a una muestra de 62 trabajadores. Los resultados sugieren que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Con respecto a la satisfacción laboral se muestra que la retroalimentación y el reconocimiento son importantes para la satisfacción laboral. La retroalimentación regular y el reconocimiento pueden ayudar a los empleados a sentir que su trabajo es valorado y significativo. La comunicación abierta entre los empleados y sus supervisores o colegas puede mejorar la satisfacción laboral. Los empleados que se sienten escuchados y valorados pueden tener una mayor satisfacción laboral.

Pintado (2020) establecieron la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de un grupo docentes. La metodología empleada fue cuantitativa, con un diseño no experimental de tipo transeccional y correlacional, en el que se incluyó una muestra de 55 docentes de diferentes categorías. Se utilizaron dos cuestionarios para recopilar datos. Los resultados revelaron una correlación alta y significativa entre las variables evaluadas, así como entre los factores de la satisfacción laboral y sus dimensiones.

Felipa (2023) el objetivo del estudio consistió en examinar la potencial conexión entre el contentamiento laboral y el rendimiento en el trabajo en el Centro de Salud Peralvillo. Se empleó un método correlacional y un esquema no experimental, con una muestra de 25 empleados. Para recopilar datos, se usaron dos cuestionarios validados por tres expertos. Los hallazgos muestran que el 52%

del personal del centro médico se encuentra en un nivel de satisfacción moderada, el 40% está satisfecho y el 8% insatisfecho. En cuanto al desempeño laboral, el 72% presenta un grado elevado y el 28% un grado medio. Con base en estos datos, se determina que no existe un vínculo significativo entre el bienestar laboral y el rendimiento en el trabajo de los empleados del Centro de Salud Peralvillo durante 2021.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023?

### **1.4. Aspectos teóricos**

#### **Satisfacción laboral**

Para Hellriegel y Soclum (2016) se refiere al grado de contentamiento o felicidad que un empleado experimenta en su trabajo. Es una medida subjetiva de cómo un individuo se siente en relación a su trabajo y está influenciada por factores como las condiciones laborales, la compensación, la cultura organizacional, el ambiente laboral, el grado de autonomía, la oportunidad de desarrollo profesional, el reconocimiento, la relación con los compañeros y supervisores, entre otros.

En general, cuando un empleado está satisfecho con su trabajo, es más probable que esté comprometido con su trabajo y tenga una actitud positiva hacia la empresa. Por otro lado, cuando un empleado no está satisfecho con su trabajo, puede sentirse desmotivado, tener una actitud negativa hacia la empresa y, en última instancia, buscar otro trabajo. Por lo tanto, la satisfacción laboral es una variable importante por considerar para el éxito empresarial y el bienestar emocional de los empleados.

Es un tema central en la psicología organizacional, que se enfoca en el estudio científico del comportamiento en el lugar de trabajo y en la optimización de los procesos organizacionales.

La psicología organizacional se enfoca en cómo la satisfacción y otros factores psicológicos pueden influir en la productividad, el compromiso y la retención de los empleados. Al estudiar la satisfacción, la psicología organizacional examina tanto los factores intrínsecos como los extrínsecos que afectan el bienestar de los trabajadores en el lugar de trabajo.

### **Análisis de la satisfacción laboral**

Para realizar un análisis de la satisfacción en una entidad, es necesario seguir los siguientes pasos:

Lo primero que se debe hacer es identificar los factores clave que pueden afectar la satisfacción de los empleados. Esto puede incluir factores como las condiciones de trabajo, las relaciones con los compañeros de trabajo, la supervisión, la comunicación, la compensación y las oportunidades de desarrollo.

Se debe seleccionar una herramienta de medición para evaluar la satisfacción laboral de los empleados. Esto puede incluir encuestas, entrevistas o grupos focales.

Implementación de la herramienta de medición: La herramienta de medición seleccionada debe ser implementada para recopilar información sobre la satisfacción de los empleados. Esto puede implicar la distribución de encuestas a los empleados, la realización de entrevistas individuales o la organización de grupos focales.

Una vez que se han recopilado los datos, se debe realizar un análisis de los resultados para determinar los niveles de satisfacción laboral de los empleados en cada uno de los factores clave identificados. Se pueden utilizar herramientas estadísticas para analizar los datos y obtener conclusiones significativas.

Identificación de áreas de mejora: Basándose en los resultados del análisis, se deben identificar las áreas en las que se puede mejorar la satisfacción laboral de los empleados. Esto puede incluir la implementación de medidas para mejorar

las condiciones de trabajo, fomentar relaciones saludables entre compañeros de trabajo, mejorar la supervisión, mejorar la comunicación, aumentar la compensación o proporcionar más oportunidades de desarrollo.

Implementación de medidas de mejora: Finalmente, se deben implementar medidas para mejorar la satisfacción laboral de los empleados. Estas medidas pueden incluir la realización de cambios en las políticas y prácticas de la entidad, la realización de capacitación para los empleados o la asignación de más recursos a los programas de bienestar y desarrollo.

### **1.3.2.1. Factores que afectan la satisfacción laboral**

Robbins y Judge (2016) establecen:

#### **Condiciones de trabajo**

Para Robbins y Judge (2016) las condiciones físicas de trabajo pueden tener un gran impacto en la satisfacción de los empleados. Algunos ejemplos de condiciones físicas de trabajo que pueden afectar la satisfacción laboral incluyen:

**Iluminación:** Un ambiente de trabajo bien iluminado puede mejorar el estado de ánimo y la productividad de los empleados, mientras que un ambiente oscuro y sombrío puede tener un efecto contrario.

**Ruido:** El ruido excesivo puede ser perjudicial para la salud física y mental de los empleados, y puede afectar negativamente la concentración y la productividad.

**Temperatura:** La temperatura en el lugar de trabajo debe ser cómoda y adecuada para la realización de las tareas asignadas. Un ambiente demasiado caliente o frío puede ser incómodo y afectar el rendimiento y la satisfacción laboral.

**Ergonomía:** Los empleados deben tener una estación de trabajo ergonómicamente diseñada que les permita trabajar cómodamente y sin dolor. Una estación de trabajo mal diseñada puede provocar lesiones y dolor crónico, lo que puede afectar negativamente la satisfacción laboral.

**Higiene:** El lugar de trabajo debe estar limpio y mantenerse en buenas condiciones sanitarias. Un ambiente sucio o insalubre puede afectar la salud física y mental de los empleados y su satisfacción laboral.

## **Superación personal**

De acuerdo a Robbins y Judge (2016) la superación personal y la satisfacción laboral están estrechamente relacionadas, ya que la búsqueda de la excelencia y el crecimiento personal pueden ser una fuente importante de motivación y satisfacción en el trabajo. Aquí hay algunas formas en que la superación personal puede afectar la satisfacción laboral:

**Mejora de habilidades:** Al buscar mejorar sus habilidades y conocimientos, los empleados pueden sentirse más seguros y competentes en su trabajo, lo que puede aumentar su satisfacción laboral.

**Oportunidades de carrera:** La superación personal puede ayudar a los empleados a adquirir las habilidades y la experiencia necesarias para avanzar en su carrera y lograr sus objetivos profesionales, lo que puede mejorar su satisfacción laboral y su motivación.

**Sentido de propósito:** Al establecer metas y trabajar para lograrlas, los empleados pueden sentir que están haciendo una contribución significativa y valiosa en su trabajo, lo que puede mejorar su sentido de propósito y satisfacción laboral.

**Autoestima:** La superación personal puede mejorar la autoestima y la confianza de los empleados, lo que puede tener un impacto positivo en su desempeño laboral y en su satisfacción general con el trabajo.

**Equilibrio trabajo-vida personal:** Al enfocarse en la superación personal, los empleados pueden encontrar un mejor equilibrio entre su trabajo y su vida personal, lo que puede mejorar su bienestar y su satisfacción general.

En resumen, la superación personal puede ser una fuente importante de motivación y satisfacción en el trabajo. Al establecer metas, mejorar habilidades y perseguir oportunidades de carrera, los empleados pueden sentirse más comprometidos y satisfechos con su trabajo, lo que puede mejorar su rendimiento y su bienestar general.

## **Recompensa**

Robbins y Judge (2016) indica que la recompensa y la satisfacción laboral están estrechamente relacionadas, ya que las recompensas que los empleados reciben por su trabajo pueden afectar su motivación, compromiso y satisfacción en el trabajo. Aquí hay algunas formas en que las recompensas pueden afectar la satisfacción laboral:

**Salario y beneficios:** Los salarios y los beneficios son una forma importante de recompensa y pueden afectar la satisfacción laboral de los empleados. Los empleados que reciben una compensación justa y competitiva pueden sentirse valorados y motivados en su trabajo.

**Reconocimiento:** El reconocimiento y la retroalimentación positiva son una forma de recompensa que puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral. Los empleados que reciben elogios y reconocimiento por su trabajo pueden sentirse valorados y motivados para seguir trabajando duro.

**Oportunidades de desarrollo:** Las oportunidades de desarrollo, como la capacitación y el crecimiento profesional, pueden ser una forma importante de recompensa para los empleados. Los empleados que tienen acceso a oportunidades de desarrollo pueden sentir que su trabajo es significativo y pueden estar más comprometidos y satisfechos con su trabajo.

**Flexibilidad laboral:** La flexibilidad laboral, como la posibilidad de trabajar desde casa o tener horarios flexibles, puede ser una forma de recompensa para los empleados. La flexibilidad laboral puede ayudar a los empleados a lograr un mejor equilibrio entre su trabajo y su vida personal, lo que puede mejorar su satisfacción laboral.

## **Supervisión**

Robbins y Judge (2016) manifiesta que la supervisión puede tener un gran impacto en la satisfacción de los empleados. Una buena supervisión puede ayudar a crear un ambiente de trabajo positivo y productivo, mientras que una mala supervisión puede contribuir a un ambiente de trabajo negativo y poco satisfactorio. Aquí hay algunas formas en que la supervisión puede afectar la satisfacción laboral:

Claridad de las expectativas: Los empleados que reciben una supervisión clara y consistente tienen una mejor comprensión de lo que se espera de ellos en el trabajo. Esto puede ayudar a reducir la incertidumbre y la ansiedad, lo que puede mejorar la satisfacción laboral.

Retroalimentación y reconocimiento: Los supervisores que brindan retroalimentación regular y reconocimiento por un trabajo bien hecho pueden mejorar la satisfacción laboral de los empleados. La retroalimentación y el reconocimiento pueden ayudar a los empleados a sentir que su trabajo es valorado y significativo.

Comunicación efectiva: Una comunicación efectiva entre los supervisores y los empleados puede mejorar la satisfacción laboral. La comunicación efectiva puede ayudar a resolver problemas y malentendidos, y también puede ayudar a los empleados a sentirse escuchados y valorados.

Apoyo y orientación: Los supervisores que brindan apoyo y orientación a sus empleados pueden mejorar la satisfacción laboral. Los empleados que sienten que tienen el apoyo y la orientación de su supervisor pueden sentirse más seguros y cómodos en su trabajo.

### **Relaciones entre compañeros de trabajo**

Robbins y Judge (2016) informa que las relaciones entre compañeros de trabajo pueden tener un impacto significativo en la satisfacción de los empleados.

Apoyo social: Los compañeros de trabajo pueden proporcionar apoyo social a los empleados, lo que puede mejorar la satisfacción laboral. El apoyo social puede incluir la ayuda para resolver problemas, la retroalimentación y el reconocimiento, y la amistad y la camaradería en el lugar de trabajo.

Ambiente laboral positivo: Los compañeros de trabajo que mantienen relaciones respetuosas, amistosas y profesionales pueden contribuir a crear un ambiente laboral positivo. Un ambiente laboral positivo puede mejorar la satisfacción laboral de los empleados, ya que pueden sentirse más cómodos y motivados en el trabajo.

Resolución de conflictos: La forma en que los compañeros de trabajo manejan los conflictos también puede afectar la satisfacción laboral. Si los conflictos



se resuelven de manera efectiva y respetuosa, los empleados pueden sentirse más seguros y cómodos en el trabajo. Si los conflictos no se manejan de manera efectiva, pueden contribuir a un ambiente de trabajo negativo y poco satisfactorio.

## **Comunicación**

Robbins y Judge (2016) indica que la comunicación es un elemento fundamental en la satisfacción laboral. Aquí hay algunas formas en que la comunicación puede afectar la satisfacción laboral de los empleados:

**Retroalimentación y reconocimiento:** La retroalimentación y el reconocimiento son importantes para la satisfacción laboral. La retroalimentación regular y el reconocimiento pueden ayudar a los empleados a sentir que su trabajo es valorado y significativo.

**Comunicación abierta:** La comunicación abierta entre los empleados y sus supervisores o colegas puede mejorar la satisfacción laboral. Los empleados que se sienten escuchados y valorados pueden tener una mayor satisfacción laboral.

**Resolución de conflictos:** La comunicación efectiva puede ayudar a resolver los conflictos de manera efectiva y respetuosa. Si los conflictos se manejan de manera efectiva, los empleados pueden sentirse más seguros y cómodos en el trabajo.

**Feedback y oportunidades de desarrollo:** Una buena comunicación puede ayudar a los empleados a recibir feedback sobre su desempeño y a identificar oportunidades de desarrollo. La retroalimentación y las oportunidades de desarrollo pueden ayudar a los empleados a sentir que su trabajo es significativo y desafiante.

## **1.5. Objetivos**

### **Objetivo general:**

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.

### **Objetivos específicos**

Establecer el nivel de la dimensión condiciones laborales de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.

Establecer el nivel de la dimensión superación personal de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.

Establecer el nivel de la dimensión recompensa de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.

Establecer el nivel de la dimensión supervisión de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.

Establecer el nivel de la dimensión relaciones entre compañeros de trabajo de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.

Establecer el nivel de la dimensión comunicación de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.

## **1.6. Hipótesis**

H1: el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023 es alto.

## **1.7. Justificación**

### **Justificación teórica**

Para Ñaupas et. al (2013) las investigaciones deben enfatizar la relevancia de adoptar teorías validadas globalmente. En este estudio, se llevó a cabo una revisión bibliográfica de las teorías más reconocidas en cuanto a la satisfacción en el trabajo. Se seleccionaron aquellas teorías que facilitan la identificación de dimensiones y la elaboración de cuestionarios que posibiliten medir los indicadores de las variables en cuestión.

### **Justificación metodológica**

Los autores Ñaupas et. al (2013) desde un enfoque metodológico, las investigaciones deben emplear las técnicas adecuadas para alcanzar conclusiones

fundamentadas en la esencia de las variables. En el caso de este estudio específico, se recurrió a la revisión bibliográfica y al enfoque deductivo con el objetivo de obtener resultados concretos sustentados en teorías generales.

### **Justificación social**

La presente investigación se justifica debido a que se orienta a identificar los factores que incrementan la satisfacción laboral de un grupo de colaboradores en una empresa. Se debe tener en cuenta que a raíz de la pandemia del covid 19, los aspectos labores se han orientado a ser mayor valorados debido a que se han tomado en cuenta nuevas expectativas de los colaboradores.

## **II. MATERIAL Y METODOS**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

Se toma un enfoque para otorgar valores porcentuales y permitir obtener niveles en base a las preguntas (Hernández y Mendoza, 2018). El nivel es descriptivo, porque se enumeran los atributos y características que tienen los aspectos de satisfacción laboral y teletrabajo de un grupo de colaboradores.

#### **Diseño de la Investigación**

Se utilizó el diseño no experimental, con la recogida de datos en un solo espacio de tiempo.

El diseño no experimental, como su nombre lo dice, no busca experimentar cambios. Tipo de investigación que no involucra la manipulación de las variables de interés por parte del investigador. En lugar de eso, el investigador observa y mide las variables tal como se presentan en la naturaleza. Los diseños no experimentales son útiles para explorar relaciones entre variables y para obtener una comprensión más profunda de un fenómeno. (Hernández y Mendoza, 2018).

### **2.2. Población y muestra**

#### **Población**

Arias et al. (2016) indica que la población es la unidad estratégica de donde se obtiene la información para analizar y tomar decisiones. La población se encuentra integrada por 150 colaboradores que trabajan en la sede.

### Muestra

Para el estudio se decidió utilizar el muestreo aleatorio simple, con una confianza de 90%

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde:

<b>N</b>	Población	150
<b>e</b>	Error	0.1
<b>p</b>	Probabilidad de éxito	0.5
<b>q</b>	Probabilidad de fracaso	0.5
<b>Z</b>	90% nivel de confianza	1.64
<b>n</b>	<b>Muestra</b>	<b>48</b>

La muestra fueron 48 colaboradores.

### 2.3. Variable de investigación

#### Variable de estudio: satisfacción laboral

Para Hellriegel y Soclum (2016) la satisfacción laboral se refiere al grado de contentamiento o felicidad que un empleado experimenta en su trabajo. Es una medida subjetiva de cómo un individuo se siente en relación a su trabajo y está influenciada por factores como las condiciones laborales, la compensación, la cultura organizacional, el ambiente laboral, el grado de autonomía, la oportunidad de desarrollo profesional, el reconocimiento, la relación con los compañeros y supervisores, entre otros.

## 2.4. Operacionalización de la variable

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Técnica / instrumento</b>	
Satisfacción laboral	Satisfacción con las condiciones de trabajo	Bienestar del personal	1	Encuesta Cuestionario	
		Ambiente físico	2		
			3		
		Seguridad de empleo	4		
	Satisfacción laboral con la superación personal		Capacitaciones		5
			Estudios		6
			Ascensos		7
	Satisfacción con la recompensa		Sistema de pagos		8
			Reconocimiento		9
	Satisfacción con la supervisión		Prestaciones		10
			Supervisión		11
	Satisfacción laboral con los compañeros de trabajo		apoyo del supervisor		12
			Trabajo en equipo		13
	Satisfacción con las comunicaciones		Actitudes hacia el trabajo		14
Habilidades para desarrollar sus labores			15		
Canales de comunicación			16		
		Coordinación de actividades	17		

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

### **Técnicas de recolección de datos**

Hernández (2018) estipulo que cuando se decide ofrecer puntuaciones cuantitativas a los datos que se van a recolectar, es necesario utilizar una técnica que permita valorizar las respuestas. En este sentido la encuesta cumple con los requerimientos.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Para Baena (2017) el instrumento tiene que ver con la técnica de recolección se seleccionada. Para este caso se han construido cuestionarios en base a las dimensiones de las variables.

### III. RESULTADOS

**Tabla 2**

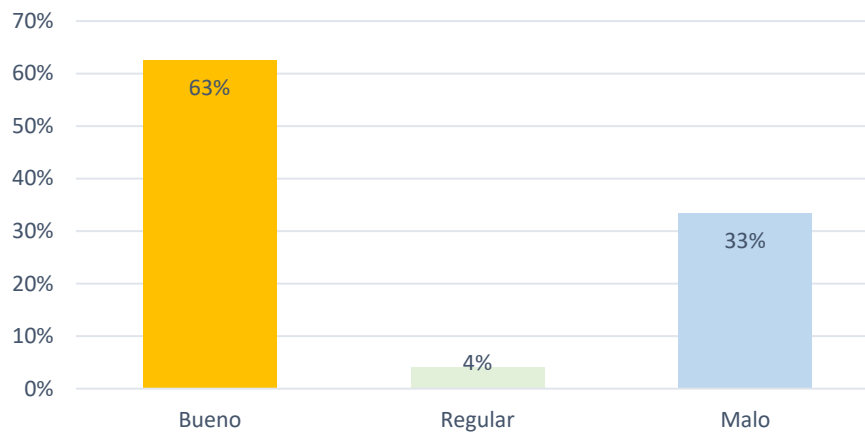
*Dimensión condiciones de trabajo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	30	63%
Regular	2	4%
Malo	16	33%
Total	48	100%

Nota: elaboración propia

**Figura 1**

*Dimensión condiciones de trabajo*



Nota: El 63% de los colaboradores encuentra un nivel bueno en los horarios de trabajos, además se encuentra complacientes con respecto al mobiliario y herramientas, destacando que la temperatura es adecuada. Mientras que un 33% de los colaboradores encuentra un nivel malo en el mobiliario de trabajo y la extensión del tiempo de trabajo.

**Tabla 3**

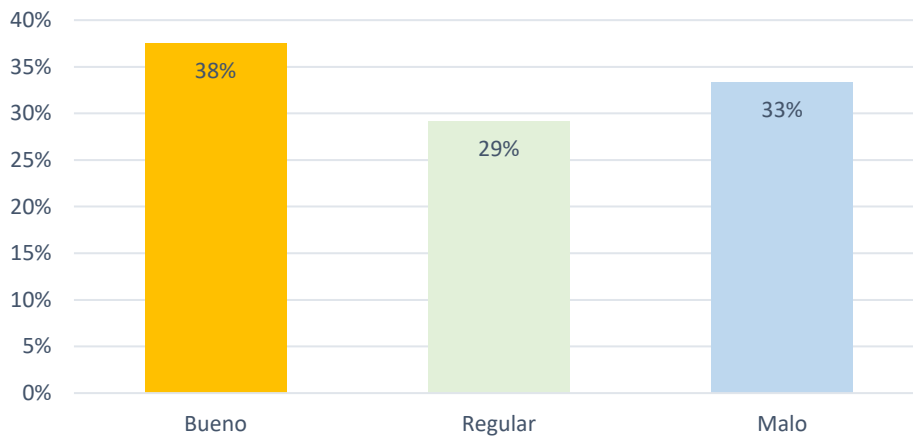
*Dimensión superación personal*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	18	38%
Regular	14	29%
Malo	16	33%
Total	48	100%

Nota: elaboración propia

**Figura 2**

*Dimensión superación personal*



Nota: El 38% de los colaboradores encuentra un nivel bueno con las políticas de sucesión, la implementación de capacitaciones y algunas subvenciones que otorga la organización. Mientras que un 33% encuentra nivel malo en los planes de movimientos de la organización y con las características de las capacitaciones.

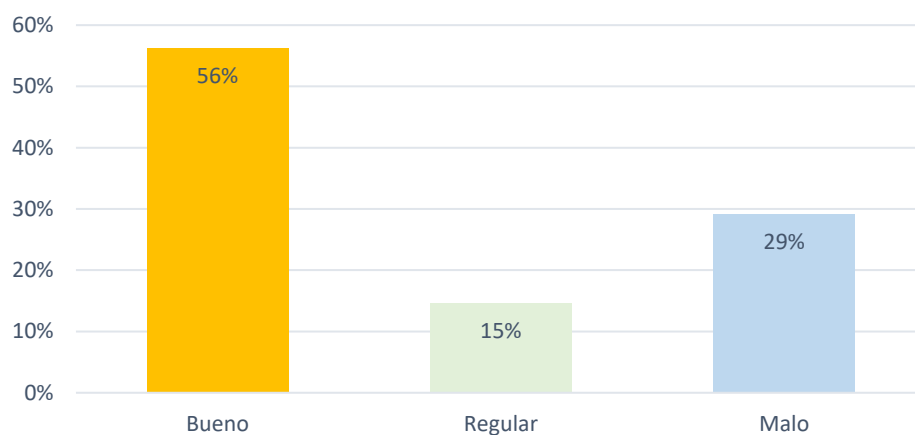


**Tabla 4**  
*Dimensión recompensa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	27	56%
Regular	7	15%
Malo	14	29%
Total	48	100%

Nota: elaboración propia

**Figura 3**  
*Dimensión recompensa*



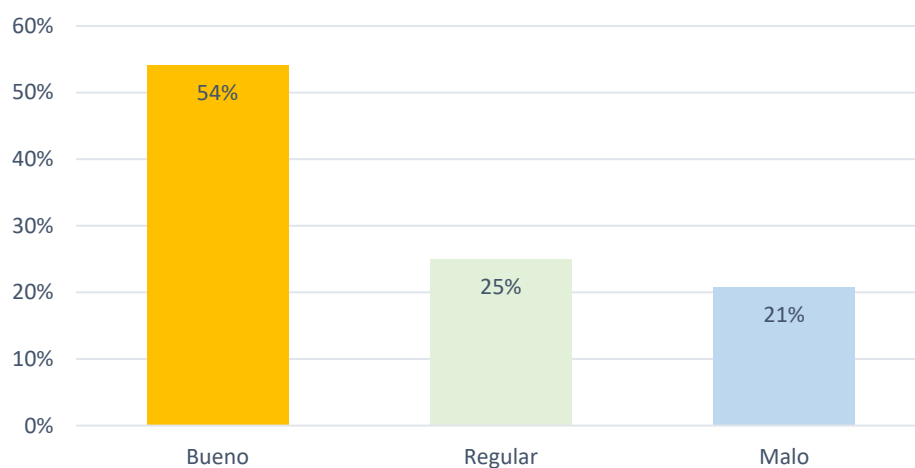
Nota: El 56% de los colaboradores encuentra un nivel bueno en los aspectos salariales que ofrecen la organización, además se verifica que la institución se orienta a reconocer esfuerzos, y también se reconoce la otorgación de ayudas sociales. El 29% encuentra un nivel malo en la política salarial básicamente.

**Tabla 5**  
*Dimensión supervisión*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	26	54%
Regular	12	25%
Malo	10	21%
Total	48	100%

Nota: elaboración propia

**Figura 4**  
*Dimensión supervisión*



Nota: El 54% encuentra un nivel bueno en los aspectos de apoyo que ofrecen los líderes, así como también con las acciones de supervisión de los jefes en actividades que demanda una ayuda especial. Mientras que un 25% encuentra un nivel regular en las acciones directamente de apoyo.

**Tabla 6**

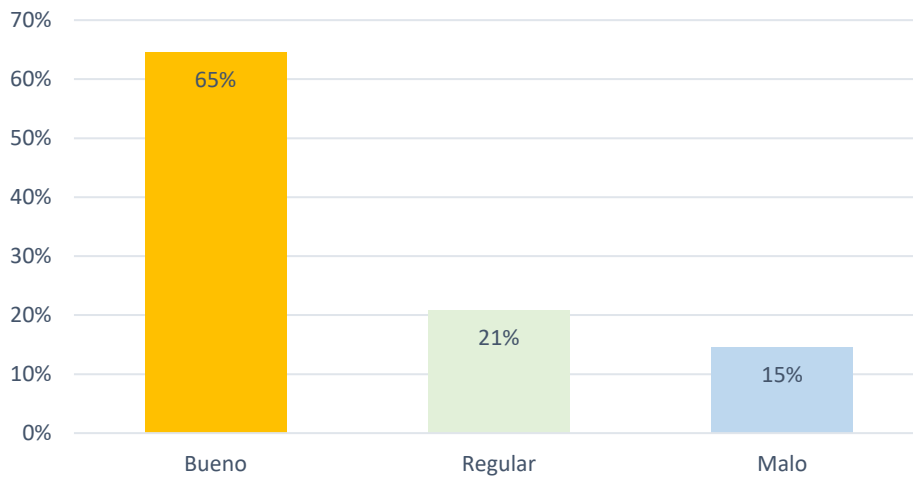
*Dimensión compañeros de trabajo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	31	65%
Regular	10	21%
Malo	7	15%
Total	48	100%

Nota: elaboración propia

**Figura 5**

*Dimensión compañeros de trabajo*



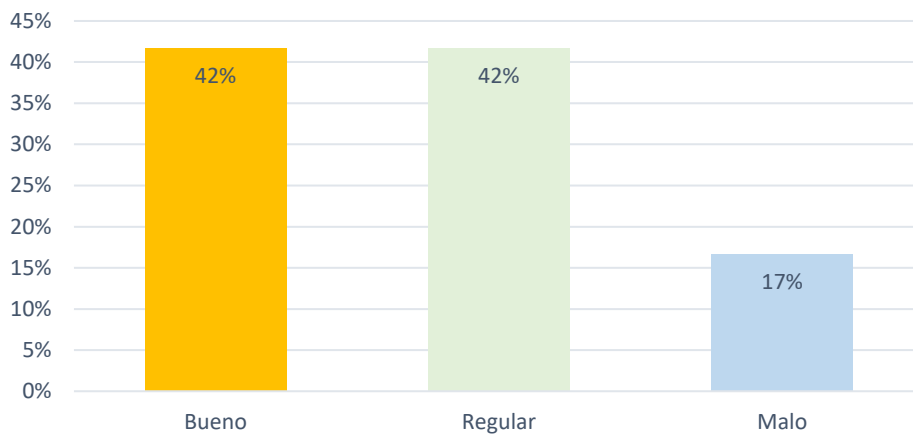
Nota: El 65% encuentra un nivel bueno con el trabajo en equipo entre las personas de la organización, así como también con las características de cooperación que ocurren en el intercambio de ideas. Mientras que un 21% encuentra un nivel regular en las relaciones sociales entre compañeros de trabajo.

**Tabla 7**  
*Dimensión comunicaciones*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	20	42%
Regular	20	42%
Malo	8	17%
Total	48	100%

Nota: elaboración propia

**Figura 6**  
*Dimensión comunicaciones*



Nota: El 42% encuentra un nivel bueno debido a que existen canales para comunicarse, y además el flujo de datos permite el intercambio de información para tomar decisiones.

**Tabla 8**

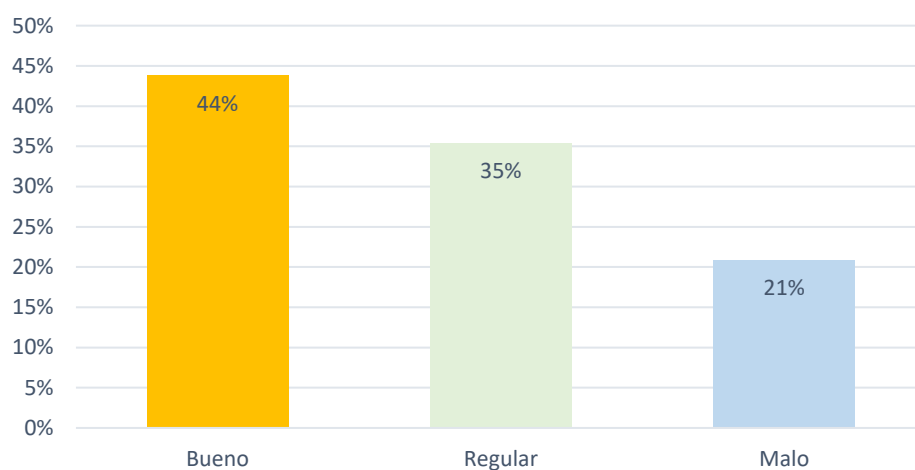
*Variable satisfacción laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	21	44%
Regular	17	35%
Malo	10	21%
Total	48	100%

Nota: elaboración propia

**Figura 7**

*Variable satisfacción laboral*



Nota: El 44% encuentra un nivel bueno en la satisfacción general, mientras que el 35% encuentra un nivel regular en la satisfacción general.

## **IV. DISCUSIÓN**

### **4.1. Discusión de resultados**

El 44% encuentra un nivel bueno en la satisfacción general, mientras que el 35% encuentra un nivel regular en la satisfacción general. Para Hellriegel y Solum (2016) la satisfacción laboral se refiere al grado de contentamiento o felicidad que un empleado experimenta en su trabajo. Es una medida subjetiva de cómo un individuo se siente en relación a su trabajo y está influenciada por factores como las condiciones laborales, la compensación, la cultura organizacional, el ambiente laboral, el grado de autonomía, la oportunidad de desarrollo profesional, el reconocimiento, la relación con los compañeros y supervisores, entre otros. La investigación de Cubas y Tello (2021) recomienda evaluar los factores que influyen en la satisfacción de los empleados y llevar a cabo un plan de mejora para satisfacer sus expectativas salariales y mejorar la productividad.

El 63% de los colaboradores encuentra un nivel bueno en los horarios de trabajos, además se encuentra complacientes con respecto al mobiliario y herramientas, destacando que la temperatura es adecuada. Mientras que un 33% de los colaboradores encuentra un nivel malo en el mobiliario de trabajo y la extensión del tiempo de trabajo. El estudio de Arevalo y Leveau (2021) recalca que los empleados deben tener una estación de trabajo ergonómicamente diseñada que les permita trabajar cómodamente y sin dolor. Una estación de trabajo mal diseñada puede provocar lesiones y dolor crónico, lo que puede afectar negativamente la satisfacción laboral. La temperatura en el lugar de trabajo debe ser cómoda y adecuada para la realización de las tareas asignadas. Un ambiente demasiado caliente o demasiado frío puede ser incómodo y afectar el rendimiento y la satisfacción laboral.

El 38% de los colaboradores encuentra un nivel bueno con las políticas de sucesión, la implementación de capacitaciones y algunas subvenciones que otorga la organización. Mientras que un 33% encuentra nivel malo en los planes de movimientos de la organización y con las características de las capacitaciones. De acuerdo a Robbins y Judge (2016) la superación personal y la satisfacción laboral

están estrechamente relacionadas, ya que la búsqueda de la excelencia y el crecimiento personal pueden ser una fuente importante de motivación y satisfacción en el trabajo. El estudio de Benalcazar (2020) establece que la organización debe desarrollar una constante retroalimentación a fin de que los colaboradores puedan conocer y estar informados sobre cada uno de los resultados conseguidos, de esta manera enfocar sus actividades en el desarrollo de programas y talleres de capacitación.

El 56% de los colaboradores encuentra un nivel bueno en los aspectos salariales que ofrecen la organización, además se verifica que la institución se orienta a reconocer esfuerzos, y también se reconoce la otorgación de ayudas sociales. El 29% encuentra un nivel malo en la política salarial básicamente. Robbins y Judge (2016) indica que la recompensa y la satisfacción laboral están estrechamente relacionadas, ya que las recompensas que los empleados reciben por su trabajo pueden afectar su motivación, compromiso y satisfacción en el trabajo. El estudio de Calderón informa que las oportunidades de desarrollo, como la capacitación y el crecimiento profesional, pueden ser una forma importante de recompensa para los empleados. Los empleados que tienen acceso a oportunidades de desarrollo pueden sentir que su trabajo es significativo y pueden estar más comprometidos y satisfechos con su trabajo.

El 54% encuentra un nivel bueno en los aspectos de apoyo que ofrecen los líderes, así como también con las acciones de supervisión de los jefes en actividades que demanda una ayuda especial. Mientras que un 25% encuentra un nivel regular en las acciones directamente de apoyo. Robbins y Judge (2016) manifiesta que la supervisión puede tener un gran impacto en la satisfacción laboral de los empleados. Una buena supervisión puede ayudar a crear un ambiente de trabajo positivo y productivo, mientras que una mala supervisión puede contribuir a un ambiente de trabajo negativo y poco satisfactorio.

El 65% encuentra un nivel bueno con el trabajo en equipo entre las personas de la organización, así como también con las características de cooperación que ocurren en el intercambio de ideas. Mientras que un 21% encuentra un nivel regular

en las relaciones sociales entre compañeros de trabajo. Robbins y Judge (2016) informa que las relaciones entre compañeros de trabajo pueden tener un impacto significativo en la satisfacción laboral de los empleados. El estudio de Cubas y Tello (2021) establece que la comunicación efectiva puede ayudar a resolver problemas y malentendidos, y también puede ayudar a los empleados a sentirse escuchados y valorados. Los supervisores que brindan apoyo y orientación a sus empleados pueden mejorar la satisfacción laboral. Los empleados que sienten que tienen el apoyo y la orientación de su supervisor pueden sentirse más seguros y cómodos en su trabajo.

El 42% encuentra un nivel bueno debido a que existen canales para comunicarse, y además el flujo de datos permite el intercambio de información para tomar decisiones. Robbins y Judge (2016) indica que la comunicación es un elemento fundamental en la satisfacción laboral. La retroalimentación y el reconocimiento son importantes para la satisfacción laboral. La retroalimentación regular y el reconocimiento pueden ayudar a los empleados a sentir que su trabajo es valorado y significativo. La comunicación abierta entre los empleados y sus supervisores o colegas puede mejorar la satisfacción laboral. Los empleados que se sienten escuchados y valorados pueden tener una mayor satisfacción laboral.



## **V. CONCLUSIONES**

El 44% encuentra un nivel bueno en la satisfacción general, mientras que el 35% encuentra un nivel regular en la satisfacción general.

El 63% de los colaboradores encuentra un nivel bueno en los horarios de trabajos, además se encuentra complacientes con respecto al mobiliario y herramientas, destacando que la temperatura es adecuada. Mientras que un 33% de los colaboradores encuentra un nivel malo en el mobiliario de trabajo y la extensión del tiempo de trabajo.

El 38% de los colaboradores encuentra un nivel bueno con las políticas de sucesión, la implementación de capacitaciones y algunas subvenciones que otorga la organización. Mientras que un 33% encuentra nivel malo en los planes de movimientos de la organización y con las características de las capacitaciones.

El 56% de los colaboradores encuentra un nivel bueno en los aspectos salariales que ofrecen la organización, además se verifica que la institución se orienta a reconocer esfuerzos, y también se reconoce la otorgación de ayudas sociales. El 29% encuentra un nivel malo en la política salarial básicamente.

El 54% encuentra un nivel bueno en los aspectos de apoyo que ofrecen los líderes, así como también con las acciones de supervisión de los jefes en actividades que demanda una ayuda especial. Mientras que un 25% encuentra un nivel regular en las acciones directamente de apoyo.

El 65% encuentra un nivel bueno con el trabajo en equipo entre las personas de la organización, así como también con las características de cooperación que ocurren en el intercambio de ideas. Mientras que un 21% encuentra un nivel regular en las relaciones sociales entre compañeros de trabajo.

El 42% encuentra un nivel bueno debido a que existen canales para comunicarse, y además el flujo de datos permite el intercambio de información para tomar decisiones.

## REFERENCIAS

- Agurto, K., Mogollon, F. y Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad* (12). 4. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400112](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112)
- Anju, A. y Sona, G. (2018). A study satisfaction of employees in BPCL Kochi Refinery Limited, Ambalamugal. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/281857611\\_A\\_STUDY\\_ON\\_JOB\\_SATISFACTION\\_OF\\_EMPLOYEES\\_IN\\_BPCL\\_-\\_KOCHI\\_REFINERY\\_LIMITED\\_AMBALAMUGAL](https://www.researchgate.net/publication/281857611_A_STUDY_ON_JOB_SATISFACTION_OF_EMPLOYEES_IN_BPCL_-_KOCHI_REFINERY_LIMITED_AMBALAMUGAL)
- Araya, M. y Medina, A. (2019) Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica Risaralda* Vol.25 No.2 Pereira Jul./Dic. 2019. Recuperado: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672019000200157&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Arevalo, R. y Leveau, R. (2021). Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020. Universidad Científica del Perú (Tesis). <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER%20AREVALO%20ARMAS%20Y%20RICAR%20CRISTIAN%20LEVEAU%20MACE%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación Serie integral por competencias*. (3era ed.) GEP.
- Benalcázar, C. (2020). Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES. Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benalcazar-Relacion.pdf>
- Bocanegra, L. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del consorcio Sye Ancon, Chiclayo. Universidad Señor de Sipan (Tesis). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8942/Bocanegra%20Pinedo%20Luis%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bonnici, T. (2015). *Brand and Branding*. [https://www.researchgate.net/publication/272184078\\_Brand\\_and\\_Branding](https://www.researchgate.net/publication/272184078_Brand_and_Branding)

- Calderón, A. (2018). Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018. Universidad Nacional de Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/313/TESIS%20-%20CALDERON%20ROMERO.pdf?sequence=1>
- Cando, C. (2021). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad del capital humano en el área administrativa del Grupo Empresarial ADMG del cantón Machala. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.
- Cavelier, L. (2020). La relación entre la cultura organizacional y la productividad laboral de empresas en Colombia. Colegio de Estudios Superiores de Administración. Recuperado: [https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2518/ADM\\_1020825371\\_2020\\_1.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2518/ADM_1020825371_2020_1.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Cernas, D., Mercado, P. y León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. Contaduría y Administración (63), 2. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>
- Córdova, A. (2018). Diagnóstico de la satisfacción laboral en el personal del consorcio Gestiones Viales del norte Piura 2017. Universidad Señor de Sipán (Tesis). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5933/Córdova%20Elera%20Aleidy%20Migdali.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cubas, M. y Tello, F. (2021). Diagnosticar la satisfacción laboral de los trabajadores del proyecto de la Concesionaria Trasvase Olmos S.A. 2020. Universidad Señor de Sipán (Tesis). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7983/Cubas%20Gálvez%20Mery%20%26%20Tello%20Castillo%20Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuesta, A. (2017). *Gestión del talento humano del conocimiento*. (2<sup>nd</sup> ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Duche, A. y Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enferm. glob.* vol.18 no.54. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>
- Eugenio, K. (2019). Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud en un hospital de nivel II-I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc, departamento de Cajamarca. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (Tesis). <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacción%20Laboral%20%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Felipa, E. (2023). Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Peralvillo en el año 2021. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10476/Felipa%20Huaura%2C%20Emely%20Nayara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Goetendia, M. (2020). Clima y compromiso organizacional según condición y categoría laboral del personal en una institución educativa piloto de gestión pública. *Horizonte de la Ciencia*, vol. 10, núm. 19. DOI: <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.600>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2016). Comportamiento organizacional. decima edición. Thompson. España*
- Huaquipaco, V. y Navarro, L. (2019). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018. Universidad Tecnológica del Perú (Tesis). [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2334/Vannia%20Huaquipaco\\_Luis%20Navarro\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2334/Vannia%20Huaquipaco_Luis%20Navarro_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pintado, M. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes de la facultad de ciencias económicas administrativas y contables FACEAC, UNPRG, Lambayeque. Universidad Señor de Sipán (Tesis). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6834/Pintado%20Damián%2C%20Mónica%20del%20Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mestanza, M. (2022). Estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma-Chiclayo. Universidad Señor de Sipán (Tesis). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10289/Mestanza%20Leon%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, E. (2020). Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019. Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7485/1/T3274-MDTH-Moreno-Incidencia.pdf>

Muñoz, D., Vásquez, P. Roque, P., Aguilar, M., Cajero, A. y Delgado J. (2022). Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *Ene* (16), 2. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2022000200004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200004)

Robbins, S. y Judge, G. (2016). *Comportamiento Organizacional*. Decimo quinta edición. Pearson. Mexico.

Trujillo, P., Ortiz, M., Carrasco, M., Herrera, G., y Martínez, C.(2020). Satisfacción laboral y desempeño académico universitario. *Intercambios* (7),2. <https://doi.org/10.2916/inter.7.2.8>

Zafra, J., Tenorio, J. y Bazalar, J. (2020). Asociación entre índice de ruralidad y satisfacción laboral en médicos y enfermeros de Perú. *Revista Cubana de Salud Publica* (46), 2. <https://scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n2/e1414/>

## **ANEXOS**

## Cuestionario para medir la satisfacción laboral

**Estimado colaborador:**

Lea las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo con su percepción, no existen respuestas buenas ni malas, la información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva.

- Muy de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- Indiferente (3)
- En desacuerdo (2)
- Muy en desacuerdo (1)

	1	2	3	4	5
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la empresa					
Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la empresa					
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo					
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la empresa					
Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la empresa					
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la empresa para llevar estudios en universidades					
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la empresa					
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la empresa					
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la empresa por el desarrollo de trabajos bien hechos					
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la empresa					
Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas					
Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo					
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la empresa					
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo					

Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo						
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas						
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades						



### Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica / instrumento
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023?	<b>Objetivos general</b>	H1: el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023 es alto.	Satisfacción laboral	Satisfacción con las condiciones de trabajo	Bienestar del personal	1	Encuesta Cuestionario
	Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.				Ambiente físico	2	
					Seguridad de empleo	3	
					Capacitaciones	4	
	<b>Objetivos específicos</b>				Satisfacción laboral con la superación personal	5	
	Establecer el nivel de la dimensión condiciones laborales de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.				Estudios	6	
					Ascensos	7	
					Sistema de pagos	8	
	Establecer el nivel de la dimensión superación personal de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.				Reconocimiento	9	
					Prestaciones	10	
					Supervisión	11	
					apoyo del supervisor	12	
					Trabajo en equipo	13	
	Establecer el nivel de la dimensión recompensa de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.				Satisfacción laboral con los compañeros de trabajo	14	
					Habilidades para desarrollar sus labores	15	

Establecer el nivel de la dimensión supervisión de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.

Establecer el nivel de la dimensión relaciones entre compañeros de trabajo de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.

Establecer el nivel de la dimensión comunicación de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.

---

Satisfacción con las comunicaciones	Canales de comunicación	16
	Coordinación de actividades	17

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0041-2023-FACEM-USS

Chiclayo, 15 de febrero de 2023

**VISTO:**

El Oficio N°0029-2023/FACEM-DA-USS, de fecha 14 de febrero de 2023, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 15/02/2023, donde solicita la aprobación de Trabajo de Investigación, en vías de regularización, de la egresada de la EP de Administración, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°120-2022/PD-USS de fecha 22 de noviembre de 2022, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** en vías de regularización, el Trabajo de Investigación, de la egresada de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACION
1	CRUZ HERRERA MARIELA	ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL DE JAÉN, 2023	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



 **Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**  
Decano  
Facultad de Ciencias Empresariales  
**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**



 **Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES**  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales  
**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**

Cc.: Escuela, Archivo



**Consentimiento informado**

Chiclayo, 25 de enero del 2023

**Estimada Señora**

***Dra. Carla Reyes Reyes***

Directora de Escuela Profesional de Administración

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipán

**Presente. -**

Por medio de la presente, hacemos constar que la **Sra. Mariela Cruz Herrera estudiante** de su prestigiosa casa de estudio, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada:

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL DE  
JAÉN, 2023**

Se expide el presente documento para los fines que el usuario crea pertinente.

**Atentamente**

  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL JAÉN  
DIRECCIÓN  
Mg. Eusebio Jesús Caballero Torres  
DIRECTOR

**Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Administración**

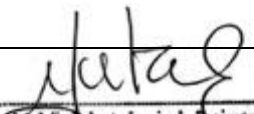
**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	<b>PROFESIÓN</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	15 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
<b>ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL DE JAÉN, 2023</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	Cruz Herrera Mariela	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.	
	<b><u>ESPECIFICOS</u></b> Establecer el nivel de la dimensión condiciones laborales de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. Establecer el nivel de la dimensión superación personal de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. Establecer el nivel de la dimensión recompensa de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. Establecer el nivel de la dimensión supervisión de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. Establecer el nivel de la dimensión relaciones entre compañeros de trabajo de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. Establecer el nivel de la dimensión comunicación de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la empresa para llevar estudios en universidades	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la empresa por el desarrollo de trabajos bien hechos	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 17 N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES:</b> El instrumento es fiable	
<b>3. OBSERVACIONES:</b> Sin observaciones	

  
 Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinosa  
 ASESOR ESPECIALISTA  
 CLAD. 18851

**Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Administración**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		JULIO CESAR ROSAS MORENO
	<b>PROFESIÓN</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MAESTRO
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	11 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
<b>ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL DE JAÉN, 2023</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	Cruz Herrera Mariela	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.	
	<b><u>ESPECIFICOS</u></b> Establecer el nivel de la dimensión condiciones laborales de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. Establecer el nivel de la dimensión superación personal de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. Establecer el nivel de la dimensión recompensa de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. Establecer el nivel de la dimensión supervisión de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. Establecer el nivel de la dimensión relaciones entre compañeros de trabajo de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. Establecer el nivel de la dimensión comunicación de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>		El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el



	coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la empresa para llevar estudios en universidades	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la empresa por el desarrollo de trabajos bien hechos	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>4. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 17 N° TD _____
<b>5. COMENTARIO GENERALES:</b> El instrumento es fiable	
<b>6. OBSERVACIONES:</b> Sin observaciones	



**Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Administración**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		EMMA VERONICA RAMOS FARROÑAN
	<b>PROFESIÓN</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	<b>ESPECIALIDAD</b>	INVESTIGACIÓN
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	15 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
<b>ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL DE JAÉN, 2023</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	Cruz Herrera Mariela	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.	
	<b><u>ESPECIFICOS</u></b> Establecer el nivel de la dimensión condiciones laborales de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. Establecer el nivel de la dimensión superación personal de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. Establecer el nivel de la dimensión recompensa de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. Establecer el nivel de la dimensión supervisión de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. Establecer el nivel de la dimensión relaciones entre compañeros de trabajo de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023. Establecer el nivel de la dimensión comunicación de los colaboradores de la UGEL de Jaén, 2023.	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>		El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente

	será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la empresa para llevar estudios en universidades	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la empresa por el desarrollo de trabajos bien hechos	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>7. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 17 N° TD _____
<b>8. COMENTARIO GENERALES:</b> El instrumento es fiable	
<b>9. OBSERVACIONES:</b> Sin observaciones	



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)  
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 05 de abril 2023.

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
MARIELA CRUZ HERRERA con DNI 41483778. En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL DE JAÉN presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica; siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CRUZ HERRERA MARIELA	41483778	



NOMBRE DEL TRABAJO

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL DE JAÉN, 2023**

AUTOR

**Mariela Cruz Herrera**

RECuento DE PALABRAS

**7806 Words**

RECuento DE CARACTERES

**43213 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**34 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**103.0KB**

FECHA DE ENTREGA

**May 2, 2023 2:29 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 2, 2023 2:30 PM GMT-5**

● **17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)



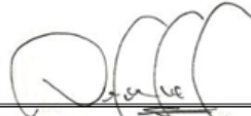
### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0041-2023-FACEM-USS, presentado por el / la Egresado(a), **Cruz Herrera Mariela**, Titulada **Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Jaén 2023**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **17%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 12 de mayo de 2023



Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.