UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS
"DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CONSORCIO GESTIONES VIALES DEL NORTE - PIURA 2017"

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor (es):
Bach. Córdova Elera Aleidy Migdali

Asesor (a):
Dr. Wong Aitken Higinio Guillermo

Línea de Investigación:
Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel – Perú
2019

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS
"DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CONSORCIO GESTIONES VIALES DEL NORTE - PIURA 2017"

Autor (es):
Bach. Córdova Elera Aleidy Migdali

Asesor (a):
Dr. Wong Aitken Higinio Guillermo

Línea de Investigación:
Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel – Perú
201

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS:
"DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CONSORCIO GESTIONES VIALES DEL NORTE - PIURA 2017"

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor (a):
Bach. Córdova Elera Aleidy Migdali

Pimentel – Perú
2018

TESIS

“DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CONSORCIO GESTIONES VIALES DEL NORTE - PIURA 2017”

Asesor (a): **Dr. Wong Aitken Higinio Guillermo** _____
Firma

Presidente (a): **Dra. Delgado Wong Sofia Irene** _____
Firma

Secretario (a): **Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes** _____
Firma

Vocal (a): **Mg. García Yovera Abraham José** _____
Firma

Dedicatoria

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

Aleidy Migdali Córdova Elera

Agradecimiento

Nuestros agradecimientos a las personas que de una u otra forma contribuyeron para el desarrollo y conclusión de este gran trabajo que es el deseo de nuestras aspiraciones.

A nuestro Dios que es el camino y quien guía nuestros pasos, nos llena de fortaleza y sabiduría para cumplir con cada cosa que nos proponemos.

A la Universidad Señor de Sipán prestigiosa Institución por sembrar conocimientos en nuestros caminos.

Al Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken, Asesor Metodológico de tesis, por su comprensión y ayuda para culminar este trabajo.

A los miembros del Jurado de tesis:

Dra. Sofia Irene Delgado Wong, Mg. Carolina Falla Gómez, Mg. Abraham García Yovera, quienes nos orientaron para llegar a cumplir nuestras metas y objetivos propuestos.

A todos nuestros profesores por conducirnos en los caminos de la ciencia y el conocimiento, para así poder cumplir con lo propuesto.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo diagnosticar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa del consorcio gestiones viales del norte, muchas veces es difícil distinguir entre motivación y satisfacción laboral, básicamente es un conjunto de actitudes ante el trabajo. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc. Por lo tanto, debe existir personal disponible, calificado, motivado y satisfecho; así que, la presente investigación implica conocer el diagnóstico de satisfacción laboral, su análisis y comparación del nivel de satisfacción general.

El tipo de investigación es Descriptivo – Prospectivo. Será descriptivo, en la medida que se medirá la variable en estudio; y será prospectivo por la ocurrencia de hechos y el nivel de orientación es aplicada porque estudia la realidad del problema.

Por otro lado, el diseño de la investigación es no experimental, transversal descriptivo, donde no se manipulará la variable, se realizará un estudio en un periodo determinado y se describirán la variable y se diagnosticará y diseñará una propuesta en base a los resultados de investigación. el mismo que fue realizado en una población infinita de 66 trabajadores de la empresa a estudiar.

Para diagnosticar la satisfacción laboral, se utilizó un cuestionario "Escala de Opiniones SL-SPC" (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la tarea (b) Condiciones de trabajo (c) Reconocimiento personal / o social, y (d) Beneficios económicos como instrumento de recolección de datos en cuadros y gráficos usando Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS. Las conclusiones más significativas son que no existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa, y puede considerarse como promedio; Además, si hay diferencias en el reconocimiento personal y/o social en lo que respecta al nivel de satisfacción con sus diversos factores en cada uno de ellos.

Palabras clave: Satisfacción laboral

Abstract

The objective of this research was to diagnose the degree of job satisfaction of workers in the consortium of road management in the north, it is often difficult to distinguish between motivation and job satisfaction, basically a set of attitudes towards work. Hence, the satisfaction or dissatisfaction with work depends on numerous factors such as the physical environment where he works, the fact that the boss calls him by his name and treats him well, the sense of achievement or realization that the job, the possibility of applying their knowledge, that employment allows them to develop new knowledge and assume challenges, etc. Therefore, there must be personnel available, qualified, motivated and satisfied; So, this research involves knowing the diagnosis of job satisfaction, its analysis and comparison of the level of general satisfaction.

The type of research is Descriptive - Prospective. It will be descriptive, to the extent that the variable under study will be measured; and it will be prospective due to the occurrence of events and the level of orientation is applied because it studies the reality of the problem. On the other hand, the design of the research is non-experimental, transversal descriptive, where the variable will not be manipulated, a study will be carried out in a determined period and the variable will be described and a proposal will be diagnosed and designed based on the research results. the same that was made in an infinite population of 66 workers of the company to study.

To diagnose job satisfaction, a questionnaire was used "Scale of Opinions SL-SPC" (Palma, 2005), which has four factors: (a) Significance of the task (b) Working conditions (c) Recognition personal or social, and (d) Economic benefits as an instrument for data collection in charts and graphs using Microsoft Excel and the statistical program SPSS. The most significant conclusions are that there are no significant differences in the level of job satisfaction of the workers of the company, and can be considered as average; In addition, if there are differences in personal and / or social recognition with regard to the level of satisfaction with its various factors in each of them.

Keywords: Job satisfaction

Índice

Dedicatoria v
Agradecimiento vi
Resumen vii
Abstract viii
INDICE DE TABLAS xi
ÍNDICE DE FIGURAS xii
I. INTRODUCCIÓN 13
1.1 Realidad Problemática. 14
1.1.1. Contexto internacional. 14
1.1.2. Contexto nacional. 16
1.1.3. Contexto local. 18
1.2. Trabajos previos. 21
1.2.1. Contexto internacional. 21
1.2.2. Contexto nacional. 25
1.2.3. Contexto local. 28
1.3 Teorías relacionadas con el tema. 32
1.3.1 Modelos o teorías de satisfacción laboral. 33
1.3.2 Teoría de las necesidades de Maslow (1954). 36
1.3.3 Teoría de la discrepancia (Locke 1976) 37
1.3.4 Dimensiones de la satisfacción laboral, según Locke (1979.) 37
1.3.5 Teoría del ajuste en el trabajo, Dawis y Lofquist (1984.) 39
1.3.6 Modelo de las determinantes de la satisfacción laboral Lawler (1973). 40
1.3.7 Teoría de los eventos situacionales. 41
1.3.8. Instrumentos para Medir la Satisfacción Laboral. 42
1.4. Formulación del problema. 43
1.5. Justificación e importancia del estudio. 43
1.6. Hipótesis. 43
1.6.1. Hipótesis general 43
1.6.2. Hipótesis específicas 43
1.7. Objetivos. 44
1.7.1. Objetivos generales. 44
1.7.2. Objetivos específicos. 44
II. MATERIAL Y METODO 46

2.1. Tipo y diseño de investigación. 46
2.1.1 Tipo de Investigación. 46
2.1.2 Diseño de investigación 46
2.2. Población y muestra. 47
2.3. Variables, operacionalización. 47
Variable 47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 48
2.4.1. Método 48
2.4.2. Técnicas. 48
2.4.3. Instrumentos de recolección. 49
2.5. Procedimientos de análisis de datos. 52
2.6. Aspectos éticos. 53
2.7. Criterios de rigor científico. 54
III. RESULTADOS 55
3.1 Tablas y figuras. 55
3.2 Validez y confiabilidad del instrumento 61
3.3 Discusión de resultados. 62
3.4 Aporte científico (propuesta si el caso lo amerita) 64
3.4.1 Justificación. 65
3.4.2 Objetivos. 65
3.4.3. Desarrollo de la propuesta. 66
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. 75
RECOMENDACIONES 77
REFERENCIAS 78
ANEXOS 82
ANEXO N°1: ENCUESTA 82
ANEXO N°2: Validación de expertos. 84

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Modelo de dos factores de Herzberg 34

Tabla 2 Operacionalización de la variable 47

Tabla 3 Ficha técnica Escala de Satisfacción Laboral..... 49

Tabla 4 Puntuación de las valoraciones..... 49

Tabla 5 Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL-SPC 50

Tabla 6 Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC 50

Tabla 7 Factores Diagnosticados..... 51

Tabla 8 Cuadro general de factores 55

Tabla 9 Factores que prevalecen en personal del Consorcio Gestiones Viales del Norte... 60

Tabla 10 Resumen de procesamiento de casos..... 61

Tabla 11 Estadísticas de fiabilidad 62

Tabla 12 programas de capacitaciones adecuadas y oportunas para diagnosticar la satisfacción laboral de los empleados. 66

Tabla 13 Proponer programas de reconocimiento del trabajo y beneficios económicos que impacten en los resultados en forma positiva en el empleado. 67

Tabla 14 Cronograma de actividades 69

Tabla 15 Programa de capacitación 70

Tabla 16 Proponer programas de reconocimiento del trabajo y beneficios económicos ... 71

Tabla 17 Cuadro de resumen de las propuestas..... 73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Grupo de factores extrínsecos o Higiene..... 35

Figura 2. Teoría de los eventos situacionales..... 40

Figura 3. Encuestas aplicadas entre octubre - noviembre 2017 54

Figura 4. Encuestas aplicadas entre octubre - noviembre 2017 55

Figura 5. Encuestas aplicadas entre octubre - noviembre 2017 56

Figura 6. Encuestas aplicadas entre octubre - noviembre 2017..... 57

Figura 7. Realizando la encuesta al personal de mantenimientos de carreteras del consorcio gestiones viales del norte..... 96

Figura 8. Realizando la encuesta al personal de mantenimientos de carreteras del consorcio gestiones viales del norte..... 97

Figura 9. Realizando la encuesta al personal de mantenimientos de carreteras del consorcio gestiones viales del norte..... 98

Figura 10. Realizando la encuesta al personal de mantenimientos de carreteras del consorcio gestiones viales del norte..... 99

I. INTRODUCCIÓN

Como se conoce, la satisfacción laboral es la inspiración de muchos investigadores con el fin de encontrar el óptimo desempeño laboral de manera fehaciente a través de indicadores que van a permitir medir la eficacia de los colaboradores en las diferentes actividades que realizan.

La presente tesis tiene como objetivo diagnosticar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa del consorcio gestiones viales del norte a través de instrumentos de evaluación y que incluya actividades de capacitación que minimicen o anulen el deterioro de actitudes del trabajador en la realización eficiente de sus funciones en los puestos de las diversas áreas de la empresa.

El consorcio gestiones viales del norte, es una asociación de dos empresas constructoras que se unieron estratégicamente con el fin de participar en el concurso público de obra del proyecto llamado "Conservación por Niveles de Servicio del Corredor Vial, convocado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones por medio de Provias descentralizado del gobierno regional de Piura.

El proyecto por ejecutar por el Consorcio Gestiones Viales del Norte según los términos de referencia es un servicio de conservación vial, por lo que se encuentra adscrito dentro del régimen común y además por las condiciones mismas del proyecto se ha establecido que el sueldo a percibir por el personal no calificado es el sueldo mínimo que está establecido por la RMV de acuerdo con el D.L N° 728.

Sin embargo, en el caso del Consorcio Gestiones Viales del Norte no ha mostrado ningún interés en diagnosticar la satisfacción laboral a fin de conocer si existe un buen clima laboral dentro de la empresa, al momento de la aplicación del instrumento a los trabajadores. En los resultados obtenidos se encontró cierto deterioro de actitudes en el trabajador, siendo esté pieza clave en la organización, estos síntomas problemáticos están reflejándose en la disminución del rendimiento laboral, ausentismo y mayor rotación de personal, que puede ser parte de la insatisfacción en los beneficios económicos debido al sueldo mínimo que perciben, al poco reconocimiento personal y a las condiciones de trabajo en las que se elabora.

Por ello creo que evaluando a través de un instrumento se podrá contar con un diagnóstico de la satisfacción laboral en el Consorcio Gestiones Viales del Norte, el cual va a permitir contar a mediano y largo plazo con personal trabajando y desempeñándose en un adecuado clima laboral.

Teniendo como base lo antes mencionado, nos hemos propuesta investigar y diagnosticar la satisfacción laboral del personal del consorcio gestiones viales del norte.

1.1 Realidad Problemática.

Para la realización de la presente investigación se revisaron otros estudios acerca de la satisfacción laboral realizados en otros contextos como son internacional, nacional y local, los estudios más relevantes se pueden agrupar por zonas geográficas: Latinoamérica (cuatro), Perú (cuatro) y local (cuatro). En todos ellos se ha analizado la satisfacción laboral y su relación con otras variables como el desempeño, el clima organizacional y las actitudes laborales.

1.1.1. Contexto internacional.

Para Calderón, E (2016) en su tesis para obtener el grado académico de licenciada en psicología industrial/organizacional en la universidad Rafael Landívar titulado "nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango."

Se concluyó que, del total de colaboradores evaluados del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, mediante la prueba de satisfacción laboral, revelaron que se encuentran satisfechos con su trabajo, puesto que; un 40% demostró estar totalmente satisfechos con su trabajo y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral.

Y por último se recomendó conservar en la institución los factores que favorecen a que los colaboradores se sientan satisfechos con su empleo, siendo ellos la identificación con la empresa y el desarrollo laboral, a través de constante capacitación.

Para Mercado, S. (2015) en su tesis para obtener el grado académico de: licenciada en psicología en la universidad autónoma del estado de México, titulado “las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo como factores de satisfacción en el trabajador”

Debe señalarse que la parte esencial del trabajo está constituida por los factores condiciones laborales y medio ambiente de trabajo, ya que son aspectos fundamentales para el logro de la satisfacción laboral.

Respecto a la satisfacción laboral, debe reconocerse que es un tema muy destacado en el ámbito del trabajo, dado que han sido varios los estudios que se han realizado al respecto, con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en su ambiente laboral. Al respecto, se le conceptualiza y se enfatizan algunas características o factores que inciden en la satisfacción laboral y se habla de la naturaleza de ésta. Como marco teórico que orienta la exposición, se abordan los principales postulados de la Teoría de Frederick Herzberg y el Modelo de expectativas de Porter-Lawle.

El tipo de estudio que se realizó fue cuantitativo descriptivo transversal, aplicando un cuestionario de 38 preguntas para evaluar el grado de satisfacción laboral que percibe el personal operacional identificando las variables que influyen en esta como son: trabajo, condiciones labores y medio ambiente de trabajo.

Se trabajó con una muestra 37 mujeres que tienen como objetivo funcional realizar el surtido de productos en tiempo y forma en cada uno de los pedidos solicitado por el cliente.

Para Zavala, A (2014), en su tesis para obtener el grado académico de maestro en administración en el Instituto Politécnico Nacional de la unidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y ciencias sociales y administrativas de México titulado “motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” concluyo de la siguiente forma Los empleados manifiestan una sobrecarga de trabajo, ya sea por falta de personal o una percepción de que el trabajo se mide por el tiempo que se permanece en la oficina. La Teoría de las necesidades latentes de Jahoda (1982, citado por Furnham, 2011) dice que el trabajo es una fuente de actividad,

y, por tanto, las personas tratan de aumentar la cantidad de actividades que 162 más les convienen eligiendo trabajos o tareas que satisfacen sus necesidades. Con esto en mente, se podría teorizar que existen algunas personas al interior de la compañía que no están satisfechas con la actividad que desempeñan, y derivado de esta situación es que manifiestan una sobrecarga de trabajo. Sin embargo, también la teoría del aprendizaje social (Newstrom, 2011, Furnham 2011) indica, en una de sus reglas, que los trabajadores necesitan saber si deben centrarse en la calidad, la cantidad o en algo más.

Al respecto Gonzáles, P (2013), en su "estudio comparativo de satisfacción laboral en docentes de las facultades de psicología de una institución de educación superior pública y una institución de educación superior privada, en la ciudad de monterrey, nuevo león, México. el grado de maestría en psicología con orientación laboral y organizacional en la Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Psicología, El propósito de la presente investigación es hacer una comparación en cuanto a la satisfacción laboral a nivel docente de dos facultades de Psicología de dos Instituciones de Educación Superior, una pública y otra privada, de la ciudad de Monterrey, Nuevo León; tanto de manera general y específicamente en los factores de: Condiciones de Trabajo, Condiciones de Vida asociadas al Trabajo, Realización Personal, Promoción y Superiores, y Salario; y conocer si los docentes/empleados creen que a través de su labor dentro de la Institución, logran cumplir con la Misión, Visión y Valores de la organización a la que pertenecen. En total fueron 64 participantes de ambas Instituciones de Educación Superior, siendo 40 mujeres y 24 hombres, con edades entre 24 y 59 años, con antigüedad desde 8 meses hasta 37 años.

1.1.2. Contexto nacional.

Según Vallejo, I (2017), en su tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud titulado: "Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017", concluyo que el clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de los trabajadores de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017.

Para Mendoza, S (2016) en su tesis para obtener el grado académico de para optar el título profesional de Licenciada en Psicología titulado “relación entre clima social familiar y satisfacción laboral en los trabajadores de la subgerencia de salud y medio ambiente de la municipalidad distrital de castilla. Piura, 2015. Realizado en la universidad católica los ángeles de Chimbote, Se llevó a cabo el estudio con la finalidad de determinar la relación entre el Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Sub- Gerencia de Salud y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Castilla. Piura 2015. Se trata de un estudio de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional. Asimismo, se seleccionó de manera intencional una muestra de 106 trabajadores, de las cuales según los criterios de inclusión y exclusión se determinó 90, a quienes, en primera instancia se les aplicó la escala de Clima Social Familiar, para precisar su nivel familiar y en segundo nivel la escala de Satisfacción Laboral, con el objetivo de mediar la actitud generalizada hacia el trabajo. Se concluye que los resultados indican de la existencia de una correlación significativa, entre el Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral. Lo cual se deduce que ambas variables puestas a prueba son dependientes.

Según Velarde, R (2015) en su trabajo de tesis para optar el título de Ingeniero Industrial en la universidad Católica de Santa María – Arequipa, titulado diagnóstico del clima laboral en el área de operaciones de una financiera de la ciudad de Arequipa, para la formulación de estrategias para la mejora del desempeño, Arequipa 2015. Concluyo que los principales problemas de clima laboral en la financiera son la falta de comunicación que hay con los jefes del área de operaciones, a su vez también los trabajadores que están totalmente desmotivados y descontentos con la falta de oportunidades y de apoyo por parte de la financiera, lo cual está provocando renuncias continuas de personal, o también se ve reflejado en la pérdida de potenciales clientes, ya que en la atención que se brinda día a día, la actitud no es la adecuada y produce antipatía frente a clientes de la financiera. Se están planteando estrategias que reducirán costos y que buscan fidelizar a los trabajadores con su empleador, lo cual es primordial para el crecimiento de la empresa, los costos a reducir serán un aproximado de S/. 21,540 anuales, lo cual permitirá mejorar la rentabilidad, colaborando con su eficiencia.

Para Anderson Beatriz (2014) docente de la carrera de Administración y Recursos Humanos de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas afirma que sea cual fuese el sistema que se utilice, lo importante es recibir una apreciación y calificación de parte del jefe inmediato. Los objetivos trazados al inicio del período deben ser específicos, medibles, retadores, pero a la vez alcanzable, de lo contrario desmotivará a los empleados. El jefe debe demostrar su aprecio y respeto hacia su colaborador a través de una buena retroalimentación o feedback, considero que esta parte es una de las más importantes. No hay evaluación sin retroalimentación, no tendría sentido realizar todo el sistema de evaluación si ésta última no se cumple, porque sería un proceso incompleto.

1.1.3. Contexto local.

Para Díaz, O (2017) en su tesis para optar el título de médico cirujano titulado satisfacción laboral en los médicos del primer nivel atención en la región Lambayeque de setiembre a diciembre del 2014, en la universidad San Martin de Porres – Chiclayo, de acuerdo con los resultados: La edad promedio fue 39,2 ±7,4 años; el 61,7% fueron hombres y 38,3% mujeres. Se encontró un grado de satisfacción laboral medio alto de 14,24. La satisfacción laboral es mayor en mayores de 40 años (p=0.044), y mayor en divorciados (p=0.012). La tensión relacionada con el trabajo es mayor en hombres (p=0.001). La competencia profesional es mayor en médicos provenientes de universidad privada (p=0.043). La presión en el trabajo es mayor en médicos que tienen maestría con título (p=0.002), La relación interpersonal con superiores es mayor en médicos mayores de 40 años (p=0.015) y mayor con contrato DL 276 (p=0.033). El status es mayor en los médicos que tienen maestría con título (p=0.048) y mayor en los médicos provenientes de universidad privada (p=0.048).

concluyo que la satisfacción laboral aumenta en médicos mayores, y aumenta en los médicos que son divorciados, también encontramos presión en el trabajo en profesionales con grado académico adicional, la relación con los jefes es mejor entre médicos mayores, y el status está relacionado directamente con el grado académico y que el médico sea de una universidad privada.

Según Montero & Millán (2017), en su trabajo de tesis para optar el grado de licenciado en administración de empresas en la universidad católica santo Toribio de Mogrovejo titulado: “clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016” concluyo de la siguiente forma: El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral por ser ambos factores fundamentales para la armonía institucional, al realizar el análisis de la clínica Oncorad se obtuvieron los siguientes resultados: La variable Clima Organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; Involucramiento Laboral con 4,049% y Comunicación con 3,966% y las menos valoradas fueron; Autorrealización con 3,851% y Supervisión con 3,891%.

Según Caldas, A (2016), en su trabajo de tesis para optar el grado de licenciada en administración en la universidad nacional pedro ruiz gallo titulado: “clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia regional de salud lambayeque2015” concluyo de la siguiente forma que En la Gerencia de Salud de Lambayeque, los trabajadores son honrados reciben un buen trato, que los premios y reconocimientos no se otorgan en forma justa y ética; que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados, así mismo existe un buen ambiente de trabajo, que tienen la oportunidad de hacer lo que mejor saben, que no son consideradas las nuevas ideas, que a veces reciben ayuda y que las remuneraciones, beneficios e incentivos no son los adecuados. Esto demuestra que existe un regular clima organizacional. De lo expresado por los trabajadores, podemos concluir que la satisfacción laboral es de baja a media. Por tanto, se concluye, que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque.

Según Castañeda & Vásquez (2016) en la Universidad Señor de Sipan – Lambayeque, realizo una tesis denominada “la gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la universidad nacional Pedro Ruiz gallo-2015” para obtener el título de licenciado en Administración Pública, el objetivo general determinar la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes, verificándose la hipótesis que existe relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Estableciéndose que existe un promedio de 2, 84 siendo el 71% de satisfacción de los

estudiantes, utilizándose el método inductivo, la técnica de la encuesta como instrumento se aplicó dos cuestionarios uno para los trabajadores y otro para los estudiantes de la Escuela de Postgrado, de cuyos resultados se plantea la propuesta para la mejora de la atención en dicha organización material de estudio.

Con respecto al contexto local:

La misión del Consorcio Gestiones Viales del Norte es elaborar proyectos de ingeniería y ejecutar obras de construcción que cumplan con los objetivos de nuestros clientes, asegurando una adecuada rentabilidad y contribuyendo de forma sostenida al progreso de nuestros trabajadores y de la comunidad.

Es la visión del Consorcio Gestiones Viales del Norte ofrecer las mejores soluciones de ingeniería y construcción del país.

Uno de sus valores es el respeto de la calidad de vida laboral porque reconoce los derechos y la dignidad de nuestros trabajadores, que se relaciona con la productividad y desarrollo del talento humano es el clima organizacional, considerando como la principal la satisfacción laboral en los trabajadores que va a influir en el comportamiento, motivación, desempeño y satisfacción de estos.

En la actualidad los trabajadores del Consorcio Gestiones Viales del Norte de las diferentes áreas que vienen laborando, tiene que resistir grandes desafíos en lo que involucra su satisfacción laboral, sin embargo se viene observando un deterioro en las actitudes de los trabajadores, por la falta de un adecuado diagnóstico de satisfacción laboral por consiguiente la empresa debe implementar una adecuada evaluación al personal, con el fin de diagnosticar la real satisfacción laboral que existe en actualidad.

Los resultados de esta evaluación permitirán realizar capacitaciones, las cuales son una necesidad para mejorar la satisfacción laboral tanto en lo personal como en lo laboral en los trabajadores, es de importancia la capacitación porque permitirá un adecuado desarrollo de sus actividades, producto de falta de capacitaciones se vienen reflejando en la disminución del rendimiento laboral, ausentismo y mayor rotación de personal, que puede ser parte de la insatisfacción en los beneficios económicos.

Por consiguiente, la empresa debe implementar un adecuado diagnóstico e implementar capacitaciones, esto a fin de mejorar la satisfacción laboral, que se verá reflejado en el clima organizacional de sus trabajadores.

1.2. Trabajos previos.

Se han realizado estudios acerca de la Satisfacción Laboral, entre otros temas como estrategias, influencia, desmotivación, etc. que repercute en la producción del trabajador en los diferentes contextos internacional, nacional y local.

1.2.1. Contexto internacional.

Según López, E (2017) en la universidad de Carabobo de Venezuela, realizo una tesis denominada "análisis sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo", para obtener el grado en Maestría en administración de empresas mención gerencia, donde se tuvo como principal objetivo estudiar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los funcionarios adscritos al área de Auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo a fin de mejorar su gestión, con fundamento en las teorías de los dos factores de Herzberg, de los tres componentes de Meyer y Allen y de satisfacción laboral de Robbins y Coulter.

Con tal finalidad, se efectuó un trabajo de campo correlacional, con nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, para el cual se seleccionó una muestra probabilística de 40 funcionarios adscritos al área de auditoria, a quienes se aplicaron la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, traducida al español y adaptada por Pérez-Bilbao y Fidalgo y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen adaptada al español por Arciniega y González. Dichos instrumentos, reflejaron resultados que condujeron a establecer un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.755$ y una significación estadística ($p=0.01$), para una relación positiva considerable entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Dichos hallazgos, condujeron a concluir que de la cantidad y calidad de satisfactores que encuentren los trabajadores en los órganos de control fiscal donde prestan sus servicios, depende su grado de compromiso organizacional, marcando por tanto la diferencia entre una institución municipal y un gran organismo del Estado venezolano.

Iñiguez (2017), El objetivo es diagnosticar el clima laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Rumiñahui, a través de una encuesta de clima laboral de autoría propia compuesta por diez dimensiones: Motivación, Liderazgo, Equidad, Orgullo, Compañerismo, Comunicación, Integridad, Cuidado, Justicia y Aceptación de líderes; cada dimensión está dividida en variables y éstas a su vez en afirmaciones. La hipótesis: los servidores públicos del GADMUR perciben el clima laboral como satisfactorio. El estudio se fundamenta en la teoría de Desarrollo Organizacional. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo-no experimental. Se concluye que el índice de satisfacción laboral se encuentra en un nivel óptimo, siendo la dimensión mejor puntuada la siguiente Orgullo y la de menor puntuación Compañerismo. Con la recomendación de planificar y poner en práctica planes de acción que deberán ejecutarse en plazo de un año en la dimensión menor puntuada, los mismos que deberán ser preparados por el jefe de cada departamento junto con el equipo de trabajo para fomentar un verdadero compromiso de mejora.

Coronado, M (2016) en su tesis satisfacción laboral de los fisioterapistas de tres centros de rehabilitación en la ciudad de Quito, período octubre-noviembre 2015, realizado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, para optar el título de Licenciado en terapia física, donde El objetivo de la presente disertación fue analizar la satisfacción laboral de los fisioterapistas de tres centros de rehabilitación de la ciudad de Quito.

El tipo de estudio fue observacional descriptivo, con enfoque cualitativo. Se aplicó el cuestionario adaptado de satisfacción laboral realizado por Carmen Castro utilizado en su estudio “Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez en el período de agosto-noviembre 2013”, en el que se conservó los 14 niveles de los factores motivacionales e higiénicos de Frederick Herzberg y se adaptaron los datos generales demográficos del cuestionario original. Los resultados fueron que los fisioterapistas se encuentran parcialmente satisfechos en aspectos como el sueldo, premios e incentivos y las posibilidades de ascenso en el puesto de trabajo; por otro lado se encuentran satisfechos en aspectos como la confianza en sí mismo, aptitud y habilidad para desempeñar el trabajo y sobre todo en la satisfacción que les produce el ejercer la profesión, concluyendo con la confirmación de la hipótesis planteada, ya que no

existe una satisfacción laboral en los fisioterapistas que formaron parte del estudio.

Según Williams Chacon (2015), en la investigación "Análisis Del Clima Organizacional De La Empresa Representaciones Cem, Ubicada En Chiquimula, Chiquimula" tuvo como objetivo principal el análisis de los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Representaciones CEM, ubicada en el municipio de Chiquimula. Siendo una investigación de tipo descriptivo, como fuente se presentan antecedentes de investigaciones sobre el clima organizacional y un marco teórico en donde se incluye información sobre los indicadores utilizados, los cuales fueron: motivación, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y toma de decisiones. Los sujetos de estudio fueron 57 los cuales estaban conformados por 8 de nivel administrativo y 49 en el nivel operativo; el instrumento utilizado para la recolección de información fue una encuesta, con una escala que abarcó desde "excelente" hasta "malo". Donde la autora indica que los resultados del clima organizacional de la empresa son positivos en general, mediante la evaluación de indicadores; así mismo, se recomienda fortalecer el indicador de motivación, lo cual se puede realizar mediante un programa de reconocimientos e incentivos para el personal."

Para Rebolledo, B (2015) en la Universidad del Bio Bio - Chile, realizo una tesis denominada: "calidad de vida y satisfacción laboral en trabajadores y trabajadoras del sector comercial de la ciudad de Chillán", para optar el título de psicóloga, esta investigación tuvo como finalidad dilucidar si existe o no una correlación entre estas dos variables, vale decir, la satisfacción laboral y calidad de vida. Contribuyendo a la resolución de un vacío teórico ya que la mayoría de las investigaciones realizadas han estado orientadas a evaluar estas variables por separado en empresas de mayor tamaño o en sectores institucionales dejando de lado a las pequeñas empresas (Alonso, 2008; Chiang y cols., 2008; Chiang, Méndez y Sánchez, 2010; Chiang y Ojeda, 2013; Cuadra y Veloso, 2010; Ureña y Castro, 2009). Además, en Chile son prácticamente nulas las investigaciones que relacionan estas dos variables por lo que la investigación contribuirá a abrir el desarrollo teórico en torno a estas variables. Posee además utilidad metodológica ya que el estudio de la correlación de estas dos variables permitirá postular una mejor delimitación teórica, sea a favor de la inclusión de un constructo en el otro, como sería la

incorporación de la variable de satisfacción laboral como factor constituyente de la calidad de vida o si por el contrario ambas variables deben ser entendidas de manera independiente

Según Valencia, G. (2014), en la universidad Andina Simón Bolívar, se realizó la tesis titulado "Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecua – American para obtener el grado de maestría en desarrollo en talento humano, donde se tuvo como finalidad de proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a los directivos de la empresa, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus empleados, y de esta manera incrementar su desempeño laboral.

La investigación efectuada es de carácter descriptica, la población en estudio estuvo conformada en sus totalidades por noventa y seis (96) empleados, a los que se les administró una encuesta de escala valorativa tipo Likert de cuarenta y un (41) ítems, ésta permitió tener una visión clara y precisa de las percepciones y sentimientos asociados a las diferentes condiciones que determinar el ambiente laboral de la empresa y que inciden en el desempeño de los empleados. La interpretación de los resultados se basó en el estudio de nueve (9) dimensiones las cuales se enfocaron a la naturaleza del trabajo, respeto y consideración hacia los empleados, la comunicación y relación entre los compañeros de trabajo, supervisión, desarrollo y entrenamiento al personal, la satisfacción general de los empleados, los beneficios sociales, y la evaluación de las condiciones para el desempeño de los empleados; darán a conocer la situación actual en la que se ha de fortalecer aquellos factores que presenten deficiencias y reforzar los que han contribuido al buen desenvolvimiento de la empresa para ejercer un cambio proyectado que maximice la eficiencia y eficacia del personal de la empresa.

Willians (2013), según en su investigación sobre el Estudio, diagnóstico de clima laboral en una dependencia Publica", cuyo objetivo del estudio fue el conocer la tendencia general del conocimiento del talento humano sobre el clima laboral dentro de la filiación municipal; para lograr este objetivo se aplicó a 20 trabajadores una encuesta de clima laboral, misma que se dividió en 5 dimensiones enfocadas en procesos de comportamiento organizacional, los cuales son: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo; cabe destacar que dichos procesos fueron elegidos en

base a las necesidades de la organización. Con este estudio se pretende detectar fortalezas y áreas de oportunidades, a fin de ser tomadas en cuenta para realizar procesos de mejora dentro de la dependencia. Se concluye que el clima laboral se encuentra en un 46% dentro de un sistema colegiado, siendo su dimensión mejor evaluada el trabajo en equipo con un 74% y siendo la de menor puntuación la de motivación con un 17%.

1.2.2. Contexto nacional.

Mendoza (2017) señala en la tesis titulada "Relación entre clima social familiar y satisfacción laboral en los trabajadores de la subgerencia de salud y medio ambiente de la municipalidad distrital de catilla. Piura, 2015, para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología, en la universidad católica los ángeles de Chimbote señalan lo siguiente que existe una relación muy estrecha entre el clima y la satisfacción.

El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Sub- Gerencia de Salud y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Castilla. Piura, 2015.

Concluyendo que el nivel del Clima Social Familiar de los trabajadores de la Sub- Gerencia de Salud y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Castilla. Piura, 2015. Es bajo y El nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Sub- Gerencia de Salud y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Castilla. Piura, 2015. Es Insatisfecho.

Quispe (2015), en su investigación Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Se realizó con el propósito de determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. A fin de proporcionar al directivo de la institución, sugerencias de cambio, reforzamiento y/o de mejora. Para la realización de este estudio se determinó como muestra al total de la población, conformada por 30 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert (es una serie de enunciados y permite evaluar en qué grado una persona está de acuerdo o en

desacuerdo con ellos), para diagnosticar el clima organizacional, compuesto por 21 ítems correspondiente a 5 dimensiones, y para medir la satisfacción laboral, compuesto por 14 ítems correspondiente a 2 dimensiones, validados por tres expertos en la materia. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral para un buen desarrollo de personal. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significante y positiva con la satisfacción laboral. Sin embargo, no se encontró relación entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial el Apurímac

Oscco, (2015), en su "investigación Determinar La Relación Entre La Responsabilidad Social Y La Satisfacción Laboral En Una Organización, se busca demostrar cómo es que influye la responsabilidad social en la satisfacción laboral, en donde se utilizó para la medición la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), que permite identificar la satisfacción general, que se compone a la vez de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Los principales resultados indican que sí existen diferencias significativas en la comparación de las medias de los resultados de ambos grupos, con respecto al grupo que participo y el grupo que no participo en un programa de responsabilidad social. Se concluye que los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la satisfacción laboral."

Según Casana, M (2015), en su tesis titulada "clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy", para obtener el grado académico de licenciada en Psicología, en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa azucarera. La muestra estuvo conformada por 174 trabajadores con un rango de edad de 20 a 60 años, ambos sexos, con un grado de instrucción mínima de Secundaria Completa, cuya relación laboral con la empresa es de estables y contratados. Las variables trabajadas fueron evaluadas mediante dos instrumentos: Escala del Clima Organizacional de Sonia Palma

Carrillo CL- SP (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL – SP (1999).

Finalmente, se encontró como resultado que existe correlación altamente significativa entre ambas variables de manera general. Y se pudo apreciar una correlación significativa entre los indicadores de clima organizacional y los factores de satisfacción laboral; además se encontró que la mayoría de la población manifiesta un nivel regular en el clima organizacional y en la satisfacción laboral.

Beltrán & Melba (2014) señala en su tesis titulada "Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral", para obtener el grado académico de Magister en Dirección de Personas, en la universidad del pacífico" de Lima, el objetivo principal de la investigación pretende plantear propuestas de mejora en la gestión del clima laboral de una organización educativa privada para efectos de lograr el incremento de satisfacción en los integrantes de la institución y así generar mayor productividad en lo que respecta a enseñanza y calidad educativa, aplicando herramientas propias de gestión y con ello demostrar el efecto que produce una adecuada gestión de clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores y cómo repercute ello en su productividad.

Con relación a las conclusiones, se indican los puntos críticos identificados que pueden ser objeto de mejora. Con las recomendaciones se pretende demostrar lo conveniente de la aplicación del presente plan y cómo mantenerla a lo largo de la vida institucional de la organización educativa.

Torres & Zegarra (2014). En su artículo Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. El artículo trata sobre el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno. El tipo de investigación utilizada fue básica y el diseño general viene a ser correlacional no experimental o diseño ex post facto. El estudio de investigación concluye que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno -2014, estableciéndose que,

a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

Alva & Juárez (2014) en su tesis titulada "relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014" para optar el título profesional de licenciado en administración, en la universidad privada Antenor Orrego de Trujillo, el objetivo de esta investigación, tiene como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.

Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le page. Asimismo, corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente.

1.2.3. Contexto local.

Lora (2017) en su tesis denominada "estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la corte superior de justicia de la región Lambayeque – 2017, realizado en la Universidad Señor de Sipán, para optar el título de profesional de administrador, El presente trabajo tuvo como objetivo elaborar estrategias de motivación que permita incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

En la presente investigación se ha desarrollado un estudio tipo descriptivo – no experimental - prospectivo. Para la obtención de la información se utilizó un Cuestionario para conocer el nivel de motivación y desempeño de los trabajadores, los datos fueron procesados en Excel y SPSS con métodos estadísticos del nivel descriptivo, donde se ha considerado como muestra a 30 trabajadores de los juzgados de Familia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos.

En los resultados se determinó mediante la encuesta que la motivación asume un papel trascendente para el resultado de una mayor eficacia en las organizaciones, pues este determina la forma en que una persona (trabajador) divisa su ambiente laboral, su bienestar, su productividad, su satisfacción.

Según Chiquinta, G (2017) en su tesis titulada clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional Lambayeque- Chiclayo, 2017, la que se realizó en la Universidad Cesar Vallejo – Chiclayo, para optar el grado de maestro en gestión de los servicios de la salud, el presente trabajo tuvo como objetivo determinar la correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque, 2017, con el fin de proporcionar a los responsables de la institución, sugerencias, cambios y/o mejoras. Referente a la Metodología es un estudio cuantitativo-correlacional. El tamaño de la muestra fue de 37 enfermeras que laboran en emergencia del Hospital Regional Lambayeque. Se aplicó dos cuestionarios; uno referido al Clima Organizacional- MINSA con 34 ítems y la Satisfacción Laboral de Sonia Palma con 36 ítems. Como resultado se obtuvo que el valor del clima organizacional fue de 74.33 el cual corresponde a la calificación "por mejorar"; la satisfacción laboral está determinado por un valor promedio 133.00 el cual corresponde a la calificación de "regular y el valor de la correlación de las variables es 0.73, el cual indica que existe una correlación positiva alta.

Campos (2016) en su tesis titulada "nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo, 2016" la que se desarrolló en la Universidad Privada Juan Mejía Baca de Chiclayo, para optar el título profesional de licenciado en administración, esta investigación no experimental, trasversal descriptiva tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa negociación agrícola del distrito de Íllimo en marzo de 2016, según edad, sexo y cargo que desempeña, la muestra estuvo constituida por 72 trabajadores que cumplieron los criterios de elegibilidad seleccionando con muestro probabilístico, se aplicó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo, baremada por Idrogo (confiabilidad 0.9 Split Half de Guttman), utilizándose como estrategias para resguardar los principios éticos y los criterios de cientificidad.

Entre sus resultados logro concluir que en la mayoría de los trabajadores (60%) se encuentran insatisfechos, los criterios que permiten identificar la insatisfacción laboral en los trabajadores: actitud negativa e incomodidad hacia el ambiente de trabajo, perciben la tarea como algo sin importancia, no se sienten cómodos consigo mismos al realizar las actividades a cargo, manifiestan que las tareas que realizan no cubre sus expectativas económicas, no existe buena relación entre trabajadores, muestran desagrado que les limiten en el trabajo para no reconocer horas extras, no les gusta las actividades que realizan, se sienten descontentos porque el jefe no valora el esfuerzo que ponen en el trabajo.

Por lo tanto, el investigador afirma que la mayor parte de los trabajadores se encuentran insatisfechos (60%), siendo estos más vulnerables a renuncia del empleo, crear un clima desagradable entre trabajadores y manifestando dicha insatisfacción a través de la irresponsabilidad o ausentismo del trabajo. Además, según las condiciones sociodemográficas se encontró que el 50% de los trabajadores de 20-30 años están insatisfechos, los varones muestran mayor insatisfacción (51%). El personal administrativo está más insatisfecho que los agricultores.

Cubas & Pastor (2015). en su investigación "Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque - 2015, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Comunicación Organizacional y el Clima Social en los Trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque. Se utilizó el diseño transversal o transeccional. La muestra fue 152 trabajadores de ambos sexos. Se utilizaron los cuestionarios: Escala de Comunicación Organizacional (ECO) Fernandez (1999) y la Escala de Clima Social en el Trabajo Moss & Trickett. Los datos se analizaron en el software SPSS 21. Se concluyó que existe relación positiva altamente significativa entre las escalas descendente, ascendente y horizontal con las áreas relaciones, desarrollo y estabilidad, así como no relación entre la escala diagonal con las áreas relaciones, desarrollo y estabilidad".

Según Vargas (2015) en su tesis influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. "Sara Antonieta Bullón" – Lambayeque, la que se desarrolló en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el título de

licenciado en administración de empresas, esta investigación tuvo como finalidad determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque. Para cumplir este propósito se midió el nivel de satisfacción laboral y el tipo de clima organizacional en dicha institución, a través de encuestas que permitieron medir cada variable en la escala de Likert, basándose en las dimensiones de satisfacción laboral mencionadas por Robbins, S. y Judge, T. y guiándose de la teoría del clima organizacional de Likert; a un total de 87 trabajadores.

Donde el autor plantea una hipótesis donde la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional se da de manera positiva; y ello pudo comprobarse al analizar los resultados, aunque también se determinó que existen otros factores que afectan la existencia de un buen clima organizacional.

Paredes (2015). En su investigación Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente belén de Lambayeque. Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os con la finalidad de proponer estrategias de mejora mediante un estudio descriptivo transversal en 55 Enfermeras/os de los diferentes servicios del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, durante julio – agosto del 2012. Como técnica de recolección de datos se utilizó, la encuesta y como instrumento el Cuestionario Satisfacción Laboral del Enfermero elaborada por el Ministerio de Salud en el 2002, agrupadas en cinco dimensiones. Se determinaron frecuencias relativas y absolutas, de las dimensiones, las cuales fueron comparadas con el test de proporciones. Los resultados de las dimensiones con los valores de satisfacción fueron con el trabajo actual (48%), trabajo general (38%), interacción con el jefe inmediato (44%), oportunidad de progreso (62%), remuneraciones e incentivos y la interrelación con los compañeros de trabajo (56%), y en el ambiente de trabajo (60%), de satisfacción; existiendo sólo diferencia significativa ($p < 0.05$) en las dimensiones de oportunidad de progreso y ambiente de trabajo entre los niveles de satisfacción e insatisfacción. Se concluye en esta investigación que el nivel de satisfacción de las enfermeras/os corresponde solo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo.

Campos (2013), en su investigación Satisfacción laboral en la Gerencia regional de salud Lambayeque. El estudio tuvo como objetivo principal determinar el

grado de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. Se ha realizado una investigación de tipo explorativa porque no se tiene la certeza de qué se encontrará, y no se puede plantear una hipótesis por desconocerse por completo el objeto de estudio; además se ha utilizado un diseño transversal, porque se ha obtenido la información de la muestra en estudio una sola vez y en un momento dado. Los resultados muestran que el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque no es muy bajo, ya que no se ve afectado por los distintos factores de la institución. Además, se determinó que un promedio manejable de los trabajadores están pocos satisfechos con su puesto de trabajo, también que las relaciones para la mayor parte de los trabajadores son buenas, sin embargo, existen trabajadores que prefieren evitar conflictos con algunos compañeros de trabajo, lo cual debe ser mejorado. Finalmente, los trabajadores están poco satisfechos con lo que ganan, debido que consideran que es injusto su pago en relación con las labores que realiza en la institución. Lo cual esto es un factor importante para todo trabajador ya que si consideran una mala remuneración no realizan bien su trabajo.

1.3 Teorías relacionadas con el tema.

En el contexto laboral, resulta de gran utilidad, en la medida en que permitan explicar que es aquello que otorga energía y dirección a la conducta del trabajador.

- **Concepto de Satisfacción Laboral.**

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros.

Peiró, Gonzales-Roma, Bravo, & Zurriaga, (1995), Señala que:

> la satisfacción laboral es considerada como la actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del propio trabajo, y la satisfacción con el mismo, que sería concebida como una actitud general resultante de muchas actitudes específicas asociadas a distintos aspectos o condiciones del trabajo (p. 256)

Factores que influyen en la satisfacción laboral: "Reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo" (Velasquez Borja & Leiva Jaque, 2016, pág. 35).

1.3.1 Modelos o teorías de satisfacción laboral.

1.3.1.1. Modelo de dos factores de Herzberg (1959).

Esta teoría es una de las que más ha influido en el área de la Satisfacción Laboral. Es conocida como teoría de dos factores o teoría bifactorial de Herzberg (1959).

Herzberg (1959) postuló que existen dos grupos o factores que influyen en la motivación y que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo. Un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos.

Tabla 1

Modelo de dos factores de Herzberg

FACTORES MOTIVACIONALES (De Satisfacción)	**FACTORES HIGIENICOS (De insatisfacción)**
Factores que cuando son óptimos: elevan la satisfacción	Factores que cuando son óptimos: evitan la insatisfacción
Factores que cuando son precarios: producen la no satisfacción	Factores que cuando son precarios: producen insatisfacción
• Realización exitosa del trabajo • Reconocimiento del éxito obtenido • Progreso profesional • Utilización plena de las habilidades personales, etc. .	• Condiciones de trabajo y comodidad • Incremento del salario • Seguridad en el trabajo • Relaciones con colegas, etc.

Fuente: Modelo explicativo de Herzberg (1959); "Factores Motivacionales y Factores Higiénicos"

- ***Grupo de factores intrínsecos o motivacionales***

Son aquellos propios de las circunstancias del trabajo. Tiene que ver con el contenido del cargo, es decir, las con las tareas y deberes relacionados con el cargo, produciendo en el trabajador un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad; logro, reconocimiento, responsabilidad. Este grupo de factores se asocian directamente a la satisfacción en el puesto de trabajo., como lo señala:

> Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (...), Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como

factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad. (Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2013, pág. 71).

- ***Grupo de factores extrínsecos o higiene.***

Son aquellos referidos a las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, pero en su sentido más amplio, en donde hay retribuciones externas como condiciones físicas y ambientales que se dan por separado de la naturaleza del trabajo; salario, entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral. Este grupo de factores no brindan una satisfacción directa al momento de ejecutar el trabajo y se asocian con la insatisfacción.

El autor plantea que cuando una persona se siente bien en su puesto de trabajo, se le atribuyen características del grupo de factores intrínsecos o motivacionales. Opuesto al enfoque tradicional, Herzberg dice que lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción, sino, la no satisfacción, es decir, que la eliminación de características insatisfactorias de un puesto de trabajo no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio. Lo mismo ocurre con la insatisfacción, planteando que lo opuesto a ésta no es la satisfacción, sino, la no insatisfacción. De acuerdo con lo anterior los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separa y son distintos a los que conducen a la insatisfacción con el puesto.

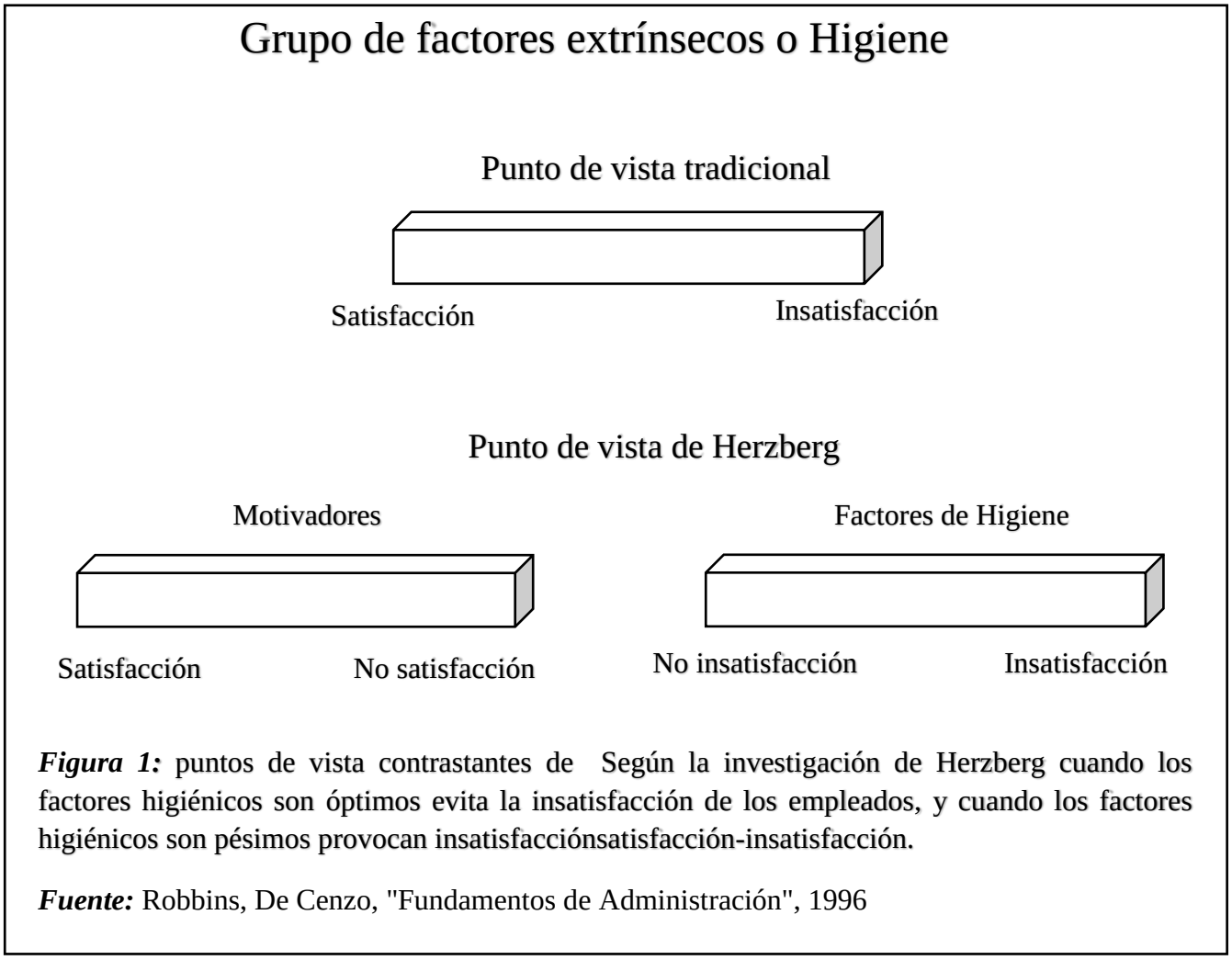


Figura 1: puntos de vista contrastantes de Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacciónsatisfacción-insatisfacción.

Fuente: Robbins, De Cenzo, "Fundamentos de Administración", 1996

1.3.2 Teoría de las necesidades de Maslow (1954).

Esta teoría probablemente es una de las más conocidas sobre motivación y guarda estrecha relación con el concepto de satisfacción, ya que postula que la personalidad de los individuos es guiada o motivada precisamente por la satisfacción de sus necesidades. Maslow formula la hipótesis de que dentro de todo ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades.

- **Necesidades fisiológicas**

Se traducen en necesidades de; alimento, líquidos, refugio, sexo y otras necesidades físicas.

- **Necesidades de seguridad**

Incluye tanto la física, la sicológica como la económica; seguridad y protección del daño físico y emocional.

- **Necesidades sociales**

Involucra tanto el dar afecto como encontrar una respuesta afectiva en otros individuos.

- **Necesidad de estima**

Lograr una evaluación estable y alta de nosotros mismos, con base en el auto respeto y en la estimación de los demás; reconocimiento, estatus, logro etc.

- **Autorrealización**

Definida como la tendencia a actualizar y desarrollar las potencialidades, para sentirnos realizados como seres humanos. El impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; crecimiento, logro del potencial individual, en fin... "el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo"

1.3.3 Teoría de la discrepancia (Locke 1976)

Esta teoría fue elaborada por Locke (1976), quien parte del planteamiento de que la Satisfacción Laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo desempeñando alguna función. En este sentido Locke argumenta que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Locke presenta tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación de la discrepancia que son los siguientes:

- **La satisfacción con las dimensiones del trabajo**

Este punto aborda la problemática de la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones del carácter individual inherentes al trabajo.

- **Descripción de las dimensiones**

Se refiere a las percepciones que no se relacionan con los afectos y que se encuentran en experiencias relacionadas con las especificaciones del trabajo.

- **Relevancia de las dimensiones**

Este atiende a la importancia que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo.

1.3.4 Dimensiones de la satisfacción laboral, según Locke (1979.)

Locke, intentó identificar y analizar las dimensiones de las que dependía la Satisfacción Laboral, considerando que ésta deriva de un conjunto de factores asociados al

trabajo. Esto lo hizo agrupando cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo.

Dichas características las clasificó como sigue:

- **Satisfacción con el trabajo:** Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, como las antes mencionadas en (Tabla N°1); posibilidades de éxito, reconocimiento de este, ascenso, aprendizaje, etc.
- **Satisfacción con el salario:** Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (equidad). La teoría en estudio (Discrepancia; Locke 1976) hace mención a que la satisfacción con las remuneraciones depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, mientras que la teoría de la equidad los individuos comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad.
- **Satisfacción con las promociones:** Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** Incluye las aprobaciones, elogios, y cuan loable resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo. Según investigaciones de Locke (1976), este punto es uno de los elementos o factores más mencionados como causa de satisfacción e insatisfacción.
- **Satisfacción con los beneficios:** Incluye beneficios tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** Aspectos de las condiciones laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos.
- **Satisfacción con la supervisión**: Incluye las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades a nivel interpersonal.
- **Satisfacción con los colegas de trabajo:** Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos.
- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** Se destaca en este ítem las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de

trabajo. De hecho, la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del empleado, por lo que dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador.

1.3.5 Teoría del ajuste en el trabajo, Dawis y Lofquist (1984.)

Esta teoría postula que para determinar el aprendizaje óptimo y el medio de trabajo adecuado para el individuo se deben considerar; habilidades especificas del individuo y preferencias personales las que pueden ser contrapuestas a las del medio educativo/profesional. Según los autores las personas intentan desarrollar y conservar una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico al cual le designan "adaptación al trabajo"

Esta teoría fue desarrollada en la universidad de Minnesota, estos autores señalan que: "cada individuo busca mantener la correspondencia con su ambiente laboral y a este proceso continuo y dinámico le denominan ajuste en el trabajo, dicha teoría puede ser muy útil para predecir la satisfacción laboral" (Karla Saraí Ortiz Delgadillo, 2013, pág. 22).

De acuerdo con esta teoría los autores precisan que:

- Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales y, las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de la función, implicando una relación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales.
- La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, implicando la relación entre las competencias individuales y las competencias requeridas.
- Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son medidas por la satisfacción en el trabajo.
- Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios.
- Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del individuo de la organización (despido o abandono de la organización).

Por último, esta teoría considera que la satisfacción en el trabajo resulta de una discrepancia, a nivel individual, entre las necesidades y los valores que la persona procura a través del desempeño de la función y, lo que efectivamente acontece a este nivel.

1.3.6 Modelo de las determinantes de la satisfacción laboral Lawler (1973).

Plantea la relación entre "expectativas-recompensas", desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawer (1968)13. Lawler parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o insatisfacción laboral, es decir, que estas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de este. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

Cuanto más alto se encuentre una persona en una jerarquía y cuanto mayor responsabilidad, educación, habilidad y antigüedad posea, esperará recibir, la mayor compensación. Cuanto más dependientes sean los empleados de su retribución para satisfacer las necesidades de existencia tanto más se verá afectada la satisfacción con su pago por el costo de la vida Lawler (1973)

La teoría del equilibro, también conocido por satisfacción por facetas, en su libro "Motivation of work" fomentado por Lawler (1973), "partiendo de las diferentes facetas y aspectos del trabajo. Para este autor, la relación entre satisfacción y rendimiento esta mediada por las recompensas que se obtienen y por la equidad que se percibe respecto a las recompensas" (Karla Saraí Ortiz Delgadillo, 2013, pág. 24).

Saraí señala que:

> Lawler (1973), citado por Cavalcante (2004), dice que el empleado realiza una comparación entre la recompensa obtenida con el rendimiento de su trabajo y la que él considera adecuada, lo que puede dar diferentes resultados. La cantidad que él sujeto considera adecuada la obtiene del rendimiento y resultados obtenidos por otras personas que considera como sus referentes" (Karla Saraí Ortiz Delgadillo, 2013, pág. 25)

Alfaro señala que esta teoría sostiene que “la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto” (Alfaro L. M., 2012)

Alfaro señala que:

> Lawler, (1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados. (Alfaro L. M., 2012).

Efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

1.3.7 Teoría de los eventos situacionales.

Desarrollada por Quarstein, McAffe y Glassman (1992): “la satisfacción laboral es el resultado de las respuestas emocionales que presenta la persona ante su situación en la organización y está determinada por dos factores: las características y los eventos situacionales” (p. 189).

Teoría de los eventos situacionales

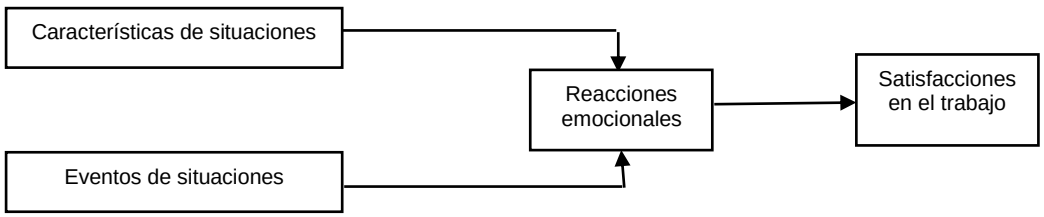


Figura 2: son facetas laborales que no tienden a ser preevaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo

Fuente: Cavalcante, “Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región Jacobina (Bahía-Brasil)”, 2004

El Chiang, Martin y Núñez, (2010) afirma lo siguiente:

Las características situacionales son los aspectos que la persona evalúa antes de acepta el empleo, por ejemplo, el sueldo, las oportunidades de promoción, las políticas y la supervisión. Los eventos situacionales son los aspectos laborales que no son preevaluados, sino que ocurren cuando el trabajador ocupa el puesto, por ejemplo, salir antes o después del horario de trabajo (p. 165)

Cavalcante (2004), explica que:

las características situacionales pueden ser analizadas por el empleado antes de que este acepte desempeñar el puesto. Una vez iniciado el desempeño del puesto, el empleado verifica los eventos situacionales, donde puede encontrar tanto situaciones que le sean favorables como desfavorables (p. 215)

Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

1.3.8. Instrumentos para Medir la Satisfacción Laboral.

Al analizar los estudios realizados encontramos que: "Son variados los instrumentos analizados y de ellos se da especial atención a la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que ha sido validado en Perú" (Alfaro L. M., 2012, pág. 78).

- ***Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.***

Palma (2005) en su instrumento permite afirmar que:

> Un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. (Pineda, 2016, pág. 25)

Siguiendo la puntuación de los factores, la presente investigación evaluará será de la siguiente manera

En la investigación se diagnosticará los factores que inciden en la satisfacción laboral

y sus respectivas recomendaciones en beneficio de la empresa.

1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es el diagnóstico de la satisfacción laboral en el personal del consorcio gestiones viales del norte – Piura 2017?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

La presente investigación tiene como finalidad comprobar el diagnóstico de la satisfacción laboral del personal del Consorcio Gestiones Viales del Norte es el adecuado, porque se ha observado una disminución en el desempeño laboral, crecimiento del ausentismo laboral, bajo rendimiento laboral, así mismo existe una falta de motivación (remuneración salarial, las condiciones laborales, etc.).

La alta dirección se verá beneficiada a través de la presente investigación ayudara a la empresa a tener un diagnóstico real de la satisfacción laboral de su personal, los cuales podrán recibir capacitaciones y programas para fortalecer deficiencias y/o debilidades.

Con el resultado de la evaluación se validará las teorías de la satisfacción laboral, lo que contribuirá a un mejor desarrollo personal y profesional en los trabajadores, permitiendo clarificar esta investigación.

1.6. Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis general

H1: La aplicación de una evaluación permitirá conocer el diagnóstico de la satisfacción laboral en los empleados de la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte – 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

a. La implementación de un diagnóstico que permitirá conocer factores influyentes en la satisfacción laboral de los empleados del Consorcio Gestiones Viales del Norte -2017
b. La implementación de un diagnóstico que permitirá proponer estrategias de prevención para mejorar la satisfacción laboral de los empleados del Consorcio Gestiones Viales del Norte - 2017.

1.7. Objetivos.

1.7.1. *Objetivos generales.*

Determinar el diagnóstico de la satisfacción laboral en el personal del consorcio gestiones viales del norte - Piura 2017

1.7.2. Objetivos específicos.

a. Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal del Consorcio Gestiones Viales del Norte
b. Proponer adecuadas estrategias de prevención para mejorar la satisfacción laboral del Consorcio Gestiones Viales del Norte - 2017.

Definiciones de términos básicos

Satisfacción laboral: "Es 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" (Márquez, s.f.).

Actitud: "Se trata de una capacidad propia de los seres humanos con la que enfrentan el mundo y las circunstancias que se les podrían presentar en la vida real" (conceptodefinicion.de, s.f.).

Creencias: "Crédito y confianza, no basada en pruebas irrefutables, que se tiene en la verdad de una cosa" (dictionary, s.f.).

Motivación: "Ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia" (Añez, Linarez, & Zambrano, 2014).

Satisfacción: "es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema" (Wikipedia, 2017).

Trabajo: "Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contraposición a capital" (García, 2013).

Salario: "es el elemento monetario principal de la negociación de un contrato de trabajo, aunque también toman en cuenta otras condiciones laborales como vacaciones, jornada laboral, etc." (conceptodefinicion.de, s.f.).

Supervisar: “Controlar que se cumplen las reglas para que un sistema u organización funcione correctamente” (Wikcionario, 2017).

Empleado: “Persona que realiza una actividad laboral por cuenta de un particular, una empresa o el Estado y por la que recibe una contraprestación económica. Persona que por un salario o sueldo desempeña los trabajos domésticos o ayuda en ellos” (economía, 2009).

II. MATERIAL Y METODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

2.1.1 Tipo de Investigación.

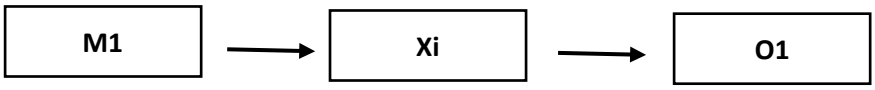
Descriptivo – Prospectivo. Será descriptivo, en la medida que se medirá la variable en estudio; y será prospectivo por la ocurrencia de hechos y el nivel de orientación es aplicada porque estudia la realidad de un fenómeno.

Según el enfoque tiene la tendencia cuantitativa, porque se expresa en mediciones numéricas de la empresa consorcio gestiones viales del norte.

2.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental y transversal descriptivo.

- **No experimental,** es cuando la investigación realizada, no se manipula la variable independiente intencionalmente. Lo que el investigador realiza es analizar los fenómenos en su esencia natural y luego poder estudiarlos.
- **Transversal**, porque se realizará un estudio en un periodo determinado, todo esto mediante la utilización de un cuestionario de elaboración propia, que se adaptará específicamente a la institución.
- **Descriptiva**, donde se describirán la variable y se va a diagnosticar y diseñar una propuesta en base a los resultados de investigación



Donde:

M1: muestra 1 son los informantes (empleados) de la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte – 2017

Xi: Variable de estudio, Satisfacción laboral

O1: Observacionales: resultados

2.2. Población y muestra.

- **Población**

Para adquirir el propósito del proyecto de investigación, se tomará en cuenta como población a los 66 empleados de la empresa consorcio de gestión vial del norte que se adjudicó una licitación pública para la ejecución de servicio de corredores viales: “Emp. PE 04B (Hualapampa) – Sondor - Huancabamba - Pacaipampa – Socchabamba - Puesto Vado Grande/Sondor - Tabaconas - Emp. 5N (Ambato) Huambamba - Canchaque y Socchabamba - Ayabaca", población finita, que será tomada en cuenta solo el año 2017 para el presente estudio.

- **Muestra**

Está formado por todos los empleados de la empresa consorcio de gestión vial del norte, siendo el universo la cantidad total de 66 empleados, población finita, que será tomada en su totalidad para el presente estudio.

En ese sentido, no habrá muestra.

2.3. Variables, operacionalización.

Variable

Satisfacción laboral

Operacionalización

Los indicadores de la escala de satisfacción laboral que fueron tomados en cuenta para evaluar este proyecto fueron: Factor I: Significación de la Tarea; Factor II: Condiciones de Trabajo; Factor III: Reconocimiento Personales y/o Social y Factor IV: Beneficios Económicos.

Tabla 2

Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN

Satisfacción laboral	Diagnosticarla Satisfacción laboral de los empleados del consorcio gestiones viales del norte	**Factor I**: Significación de la Tarea	3,4,7,18,21,22,25,26	Encuestas
		Factor II: Condiciones de Trabajo	1,8,12,14,15,17,20,23,27	
		Factor III: Reconocimiento Personales y/o Social	6,11,13,19,24	
		Factor IV: Beneficios Económicos	2,5,9,10,16	

Fuente: Tomado de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-PC) de Sonia Palma Carrillo

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Método

En la presente investigación se utilizará el método deductivo, porque va a analizar, utilizando como instrumento la técnica del cuestionario, porque a partir de estas referencias se aceptarán como legítimos y que, por medio de la aplicación lógica se podrá llegar a una conclusión.

- **Concepto de método deductivo:**

Según Shouny (2014) en su estudio señala que:

> El método deductivo consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los teoremas, leyes, postulados y principios de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares" (Shouny, 2014, pág. 123)

2.4.2. Técnicas.

- **Encuesta**

Con esta recopilación de datos nos dará lugar a conocer y medir el grado de satisfacción laboral, se empleará el diseño metodológico de Sonia Palma para aplicar esta encuesta, la cual nos permita evaluar las actitudes y percatarse cuál es el grado de conformidad de la persona encuestada, ya sea a cualquier respuesta que se le proponga al

trabajador. La cual se aplicará a los empleados del consorcio gestiones viales del norte.

2.4.3. Instrumentos de recolección.

Cuestionario estructurado: el cual consta de 27 preguntas para ser fácilmente comprendidas por el encuestado en el cuestionario de escala de opiniones SL – SPC, orientada a medir a través de la escala satisfacción laboral creado por Sonia Palma Carrillo.

Tabla 3

Ficha técnica Escala de Satisfacción Laboral

Datos Generales	
Nombre del instrumento	Escala SL-SPC
Autor (es)	Psicóloga Sonia Palma Carrillo
Año	2006
Baremada por	Córdova Elera Aleidy Migdaly
Aplicación	individual /formato físico
Edad	Adultos de 18 a más
Duración	15 minutos
Numero de items (preguntas)	27
Significación	Factor General de satisfacción
Indicadores (04)	1. Significación de la tarea. 2. Condiciones de trabajo. 3. Reconocimiento personal y/o social. 4. Beneficios económicos
Usos	Diagnostico Organizacional
Muestra tipificación	Empleados de consorcio gestiones viales del norte
Corrección	La puntuación total se obtendrá de la suma del puntaje de los ítems

Fuente: Elaboración propia

Esta puntuación tendrá las siguientes valoraciones:

Tabla 4

Puntuación de las valoraciones

Puntuación	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Promedio	3
En desacuerdo	2
Total desacuerdo	1

Fuente: Elaboración propia

Se tomará en cuenta a las puntuaciones de forma invertida en los ítems que son negativos (2, 5, 6,10, 11, 12, 13, 17, 19, 24).

Aquellos puntajes que de la suma total sean altos se tomarán como satisfacción al trabajo.

Tabla 5

Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL-SPC

Clasificación	Ítems
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24.

Fuente: Adaptado a la "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de S. Palma, 2005.

Tabla 6

Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC

	ESCALA DE LIKERT				
Ítem	**Total acuerdo**	**De acuerdo**	**Promedio**	**En desacuerdo**	**Total desacuerdo**

Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

Fuente: Adaptado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de S. Palma, 2005.

Tabla 7

Factores Diagnosticados

Nivel de satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

Fuente: Tomado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de S. Palma, 2005

- **Indicadores de Escala**

Factor I: Significación de la tarea (8 ítems)

Es la aptitud al trabajo de acuerdo con determinadas actividades que están relacionadas con la labor que está desempeñando el cual tiene un impacto personal de autorrealización, esfuerzo, estos ítems son: Números: 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26.

Factor II: Condiciones de trabajo (9 ítems)

Es la condición del trabajo que se le otorga al trabajador para poder cumplir sus funciones encomendadas íntegramente, de acuerdo con las disposiciones o normal a las

que están reguladas, están comprendidos los ítems siguientes: Números: 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20. 23 y 27.

Factor III: Reconocimiento personal y/o social (5 ítems)

Es la satisfacción personal a través del reconocimiento laboral en relación con la función que se realiza, permite el aumento de la autoestima y superación personal. Comprende los ítems: Números: 6, 11, 13, 19 y 24.

Factor VI: **beneficios económicos (5 ítems)**

Es la capacidad al trabajo derivada de las funciones que se desarrollan en el trabajo, producto de estas actividades van a generar beneficios remunerativos o incentivos económicos. Comprende los ítems Números: 2, 5, 9, 10 y 16.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Se empleará como procedimiento una encuesta al total de empleados que estén laborando el día que se está programado para realizar dicha encuesta. Se estima que esta aplicación de encuesta por cada trabajador será de 15 minutos máximo para poder responder a todas las preguntas del cuestionario.

La aplicación de la encuesta a cada trabajador estará a cargo del investigador quien informará a cada uno de ellos que la información brindada será anónima y confidencial, garantizando dicho activo bajo la ética y los valores del investigador.

- **Procedimiento durante la aplicación de la encuesta:**

1- Se solicitó permiso formalmente a la administración para poder aplicar el instrumento.
2- En la elaboración del proyecto se contó con la asesoría del asesor metodológico, designado la universidad
3- El cuestionario será aplicado previo conocimiento con el área administrativa, durante los meses de junio, julio y agosto, en el área de trabajo.
4- El personal encuestado consignará todos sus datos del cuestionario, respetando su anonimato y confidencialidad.

5- Las técnicas e instrumentos, mencionados, debe responder a lo que la presente investigación desea demostrar, por lo que para diseñar la herramienta de recolección de información se desarrollara los siguientes pasos:

- ✓ Revisión de material bibliográfico en la materia
- ✓ Revisión de tesis que tengan relevancia para el presente estudio
- ✓ Encuestas divididas en dos secciones
- ✓ Se describirán los resultados de las variables a nivel cualitativo y cuantitativo
- ✓ Se elaborará el informe final

- **Plan de análisis estadístico de datos**

Con el fin de obtener resultados determinantes de los datos recabados, se utilizará un programa estadístico llamado SPSS, mediante el cual se obtendrán frecuencias, tablas y gráficas simplificando el contenido de los datos, dando como resultado información necesaria para el estudio.

2.6. Aspectos éticos.

a. **Confidencialidad**: No se revelará ni se divulgará ninguna información obtenida producto de la encuesta para otros fines; protegiéndose la identidad de las personas que participan como informantes de la investigación.

b. **Consentimiento informado**: se solicitará a la gerencia de administración el permiso correspondiente para la aplicación de la encuesta dentro del área de trabajo, garantizando la brevedad posible de esta actividad a fin de evitar posibles errores de trabajo en el personal.

c. **Participación libre:** Hace referencia a participar sin ninguna coacción del personal que labora en la empresa consorcio gestiones viales del norte de Piura, promoviéndolos el valor de la presente investigación.

d. **Anonimato**: condición que se tendrá en cuenta de principio a fin en la presente investigación:

e. **Veracidad**, es decir la recolección de la información, el análisis y los resultados son verdaderos, así como no desviar las conclusiones de acuerdo con el

financiamiento de la investigación.

f. **Derecho de autor:** se respetará la autoría de otros autores, ya sean teóricos o prácticos (patentes) No plagio, falsificación de otros trabajos.

g. **Veracidad en el registro de la información**: Los datos registrados no son falsificados.

2.7. Criterios de rigor científico.

a. **Credibilidad:** Se busca incrementar la probabilidad de que los datos obtenidos sean creíbles y los resultados del estudio reconocidos como verdaderos, para ello se utilizara la observación persistente y conversaciones ampliadas con los sujetos de investigación en el estudio, permitiéndonos recolectar información que produce hallazgos que son reconocidos como una verdadera aproximación de lo que ellos piensan y sienten.

b. Validez externa: Para obtener la validez externa de la empresa se realizará un muestreo teórico, se recogerá abundante información y se hará un análisis detallado de la misma.

c. **Neutralidad:** Garantizar que todo lo que se descubra en esta investigación no estarán sesgados por motivaciones e intereses del investigador.

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) “propugnan pilares fundamentales que soportan el rigor de la investigación y a su vez exponen algunos criterios que garantizan su cumplimiento” (p.74).

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y figuras.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos después de aplicar una encuesta a los 66 empleados del Consorcio Gestiones Viales del Norte y su posterior procesamiento en el software SPSS donde se puede apreciar y comparar cada factor en el nivel de satisfacción laboral y al mismo tiempo determinar el factor más importante para la satisfacción laboral, según el trabajador. También podemos comprobar si existe diferencias significativas entre los factores en el nivel de satisfacción laboral. El resultado se puede apreciar en la muestra utilizada en la investigación en la tabla 8.

Tabla 8

Cuadro general de factores

	FACTORES			
	FACTOR I Significación de la tarea	FACTOR II Condiciones de trabajo	FACTOR III Reconocimiento personal y/o social	FACTOR IV Beneficios económicos
Muy satisfecho	1.52%	0%	0%	3.03%
Satisfecho	15.15%	4.55%	0%	6.06%
Promedio	75.76%	78.79%	4.55%	72.73%
Insatisfecho	1.52%	12.12%	59.09%	15.15%
Muy insatisfecho	6.06%	4.55%	36.36%	3.03%

Fuente: Aplicación de encuestas – octubre 2017

Resultado para el objetivo general: Determinar el diagnóstico de la satisfacción laboral que presenta el personal del Consorcio Gestiones Viales del Norte – 2017

Para determinar el nivel de satisfacción laboral, se analizarán el impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral de la empresa. Donde se calculó el porcentaje obtenido respecto al puntaje máximo que puede lograr cada factor; estos resultados se observan en la tabla 8, los factores que alcanzaron un nivel promedio fue condiciones de trabajo, seguido de significación de la tarea y por ultimo beneficios económicos, no existiendo diferencias significativas entre estos factores, también se puede apreciar que

habiendo obtenido diferentes porcentajes en los niveles de satisfacción laboral, se debe tener en cuenta que los puntajes de los factores son muy próximos entre sí, según podemos apreciar en la escala de opiniones SL-SPC" como se demuestra en las figuras 3, 4 y 6.

El factor de reconocimiento personal y/o social tuvo un mayor impacto de insatisfacción en comparación con los otros factores, como se puede observar en la figura 5.

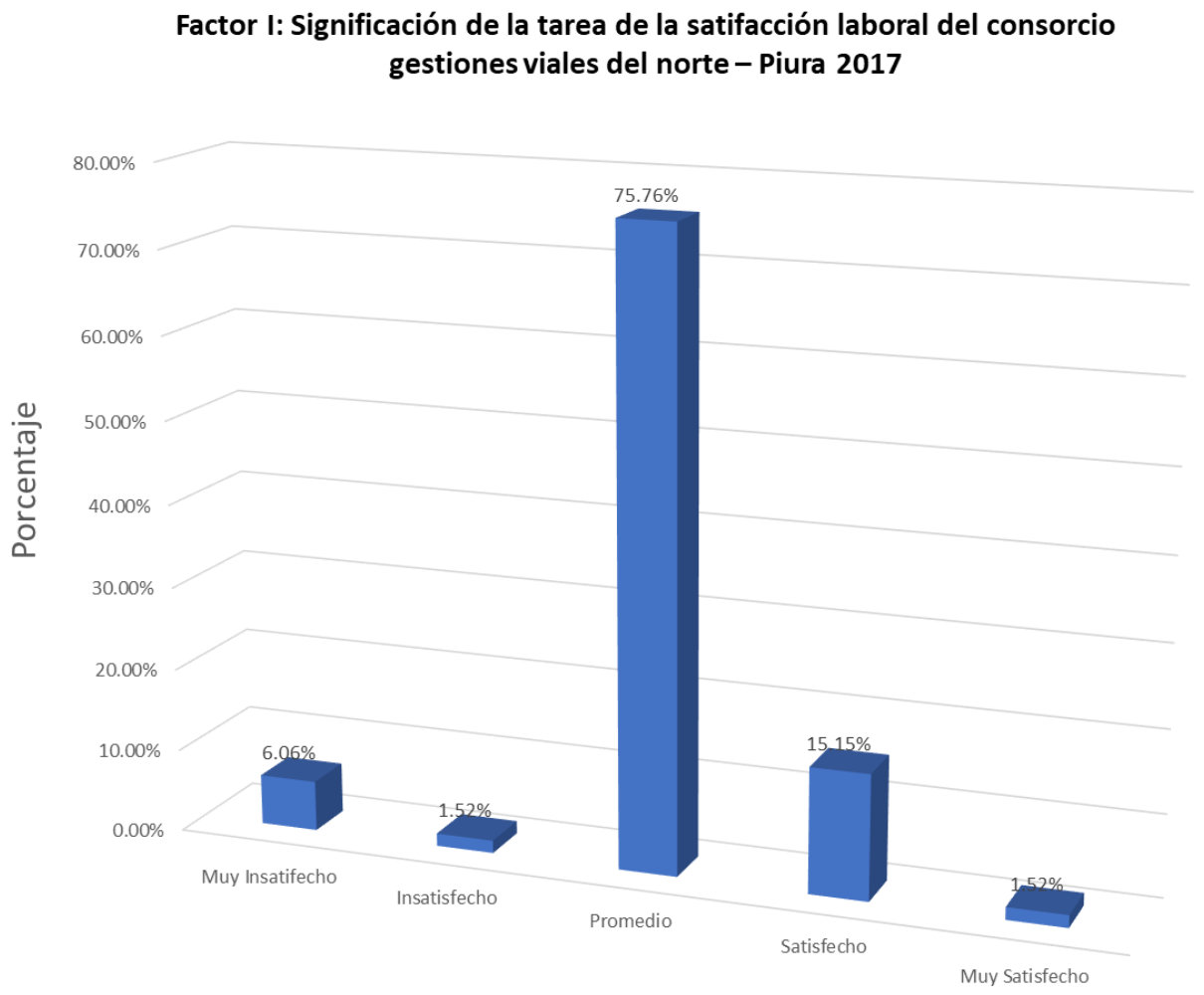


Figura 3: Según las encuestas reportadas el factor significación de la tarea, se observa que el nivel de impacto promedio 75.76%, y un nivel satisfecho de 15.15 % en tanto que el nivel muy insatisfecho de 6.06 %, asi mismo podemos apreciar en los encuestados que los niveles insatisfecho y muy satisfecho tiene un mismo nivel de 1.52 %. Encuestas aplicadas entre octubre - noviembre 2017.

Fuente: Elaboración propia

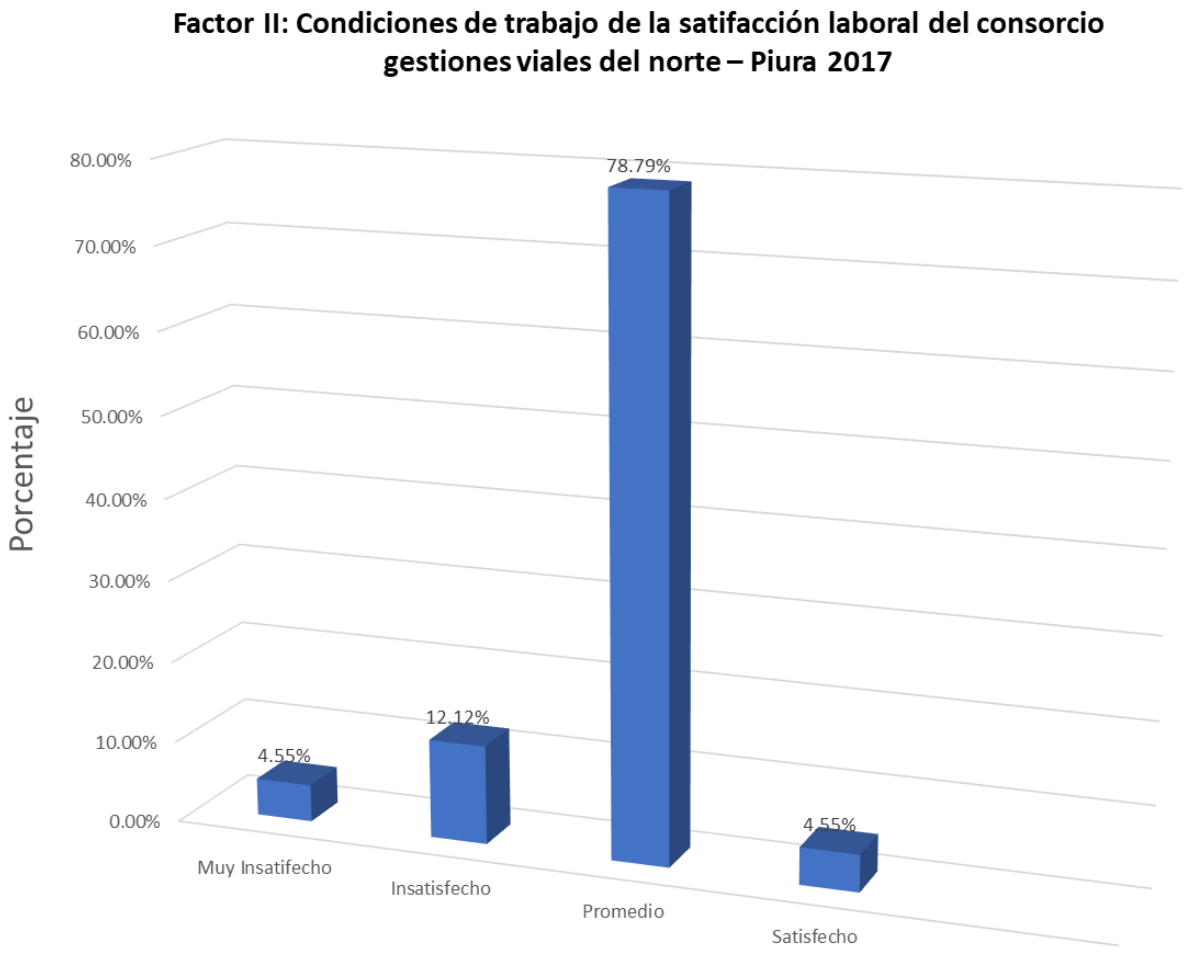


***Figura 4**:* Según las encuestas reportadas el factor condiciones de trabajo, se observá que tiene un nivel de impacto promedio de 78.79% y un bajo nivel de impacto en los otros factores, que van de 12.12% insatisfecho y de 4.55% entre muy insatisfecho y satisfecho. Encuestas aplicadas entre octubre - noviembre 2017.

Fuente: Elaboración propia

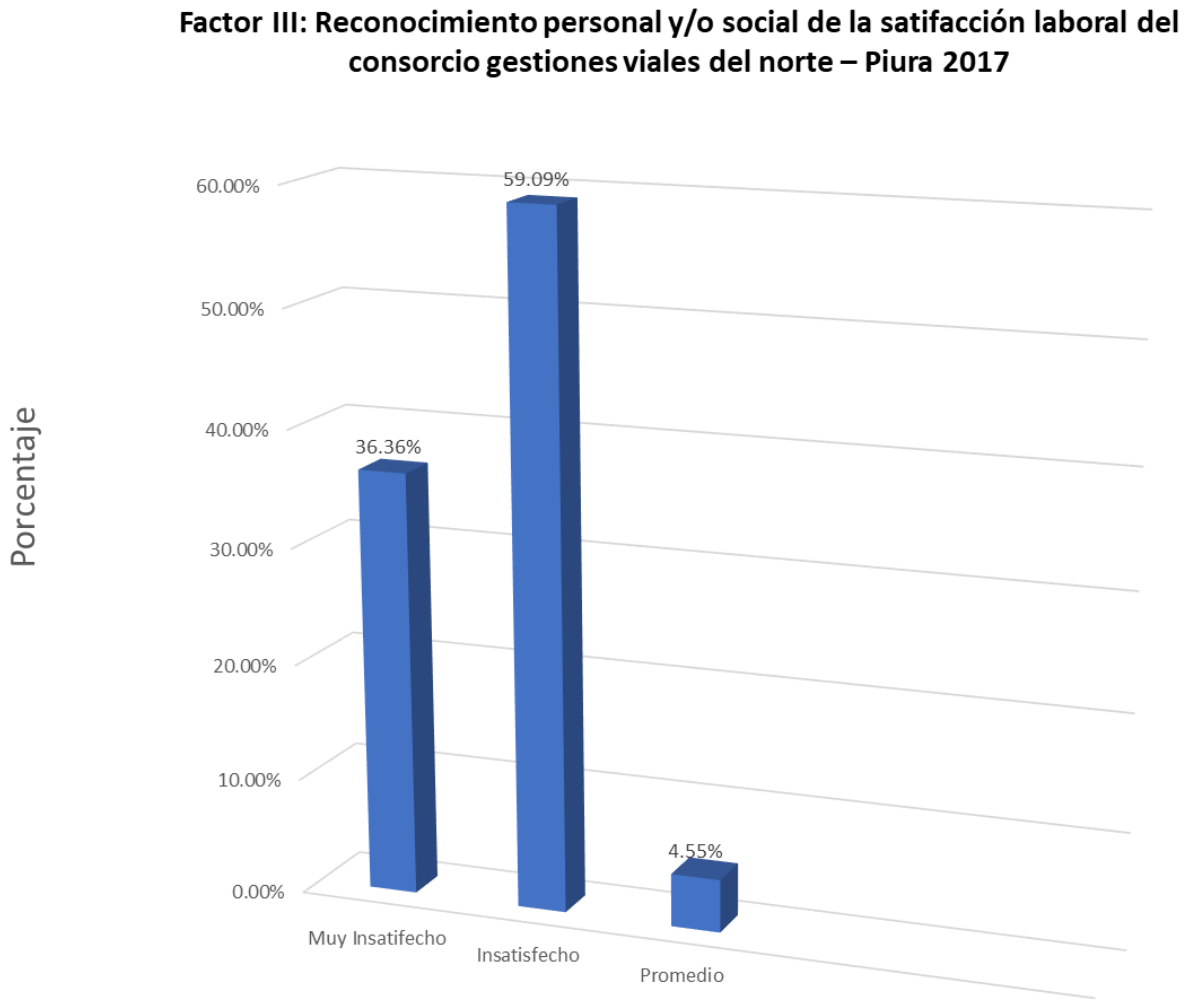


***Figura 5**:* Según las encuentas reportadas el factor de reconocimiento personal y/o social tiene mayor impacto de insatisfacción con un 59.09%, seguido de un 36.36% de Muy insatisfecho, este grafico nos refleja que los empleados no perciben un reconocimiento por parte de su empresa. Encuestas aplicadas entre octubre - noviembre 2017.

Fuente: Elaboración propia

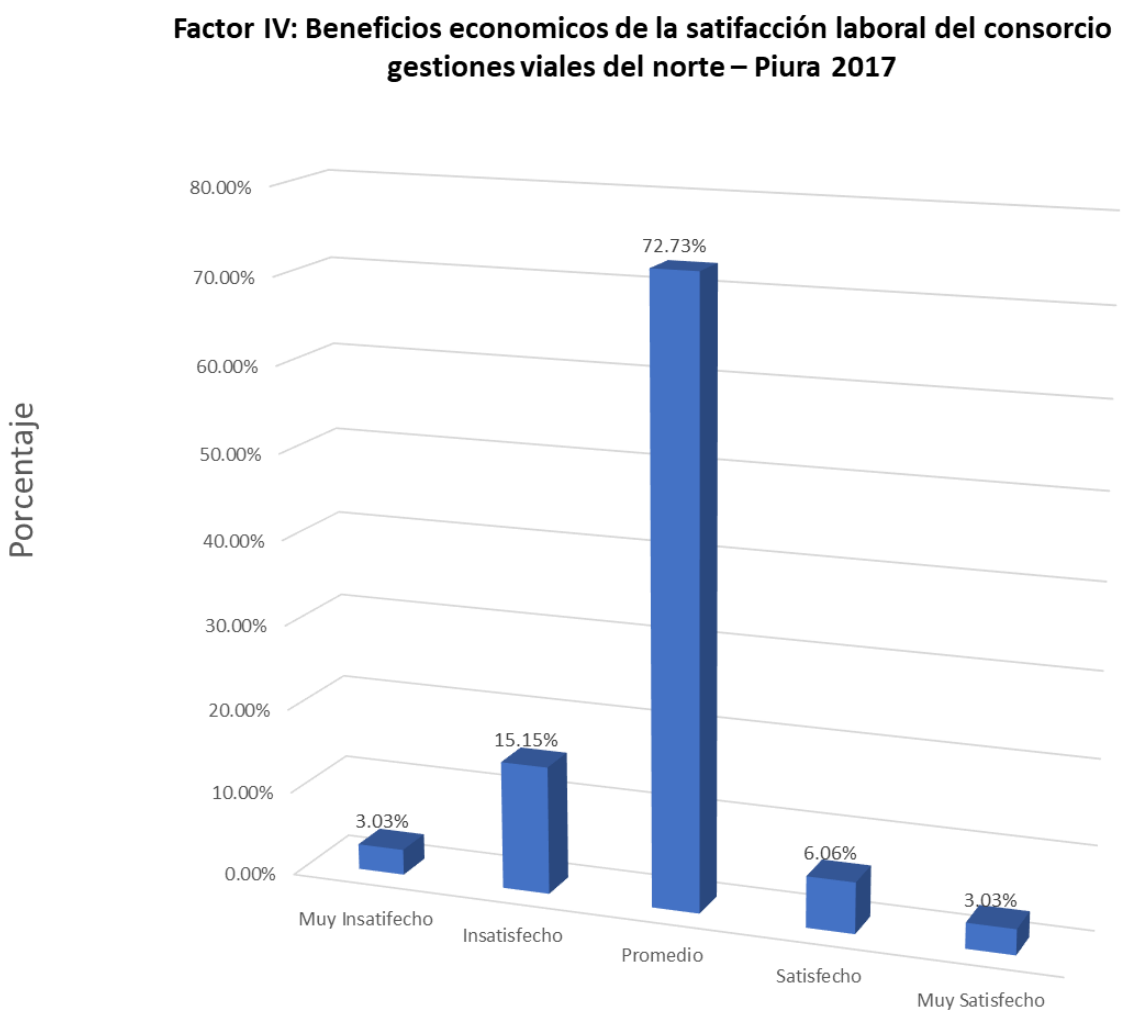


Figura 6: Según las encuestas reportadas el factor beneficios económicos para el trabajador tiene un impacto de nivel promedio de 72.73%, se observa que el trabajador siente que sus beneficios economicos son equitativos a lo que percibe por su trabajo. Encuestas aplicadas entre octubre - noviembre 2017

Fuente: Elaboración propia

Resultados para el objetivo específico 01: Identificar qué factores de evaluación satisfacción laboral, son más significativos para los empleados del Consorcio Gestiones Viales del Norte.

Para determinar cuál de los factores es el más significativo o más valioso por los trabajadores del Consorcio Gestiones Viales del Norte, se realizó el análisis de frecuencia el cual se muestra en la Tabla 9; observándose que en la empresa el factor de beneficios económicos fue el más valorado con un 90.9% y el factor de reconocimientos personal y/o laboral con un 19.7% es menos valorado.

Tabla 9

Valoración de factores en el personal del Consorcio Gestiones Viales del Norte

Consorcio Gestiones Viales del Norte							
Beneficios Económicos		**Condiciones de Trabajo**		**Significación de la tarea**		**Reconocimiento personal y/o social**	
Valoración	Trabajadores	Valoración	Trabajadores	Valoración	Trabajadores	Valoración	Trabajadores
4	90.9%	3	38.8%	2	38.8%	1	19.7%

Fuente: Elaboración propia, donde el factor 4 es el más valorado por los trabajadores; y el factor 1 es el menos valorado

Resultados para el objetivo específico 02: Plantear estrategias de mejoras para la satisfacción laboral del Consorcio Gestiones Viales del Norte – 2017

Las empresas con un mayor número de trabajadores satisfechos son más eficientes en sus labores que aquellos trabajadores con menor satisfacción serán menos eficientes.

Por tanto, los resultados obtenidos en los factores condiciones de trabajo, seguido de significación de la tarea y por ultimo beneficios económicos, tienen un nivel de satisfacción promedio los cual refleja una percepción parcial que los trabajadores de esta empresa tienen, así mismo el factor Reconocimiento personal y/o social, tiene un nivel de impacto mayor en su insatisfacción en los empleados, según se observa en la figura 5, esto se debe principalmente porque la empresa no se está preocupando por conocer y medir la satisfacción laboral en las condiciones favorables vinculadas con el trabajo, se puede percibir la falta de adecuadas herramienta de estrategia que mejore la satisfacción laboral, permitiendo obtener satisfacción en los trabajadores, lo cual permitirá un mejor clima laboral.

3.2 Validez y confiabilidad del instrumento

El estudio de validez y fiabilidad se ha realizado utilizando el programa estadístico informático llamado SPSS empleando el método de consistencia interna y análisis factoriales, empleando la información seleccionada por cada factor y luego obtener la información a nivel general, consiguiendo los resultados en niveles aceptables, señalando el grado de fiabilidad en el instrumento. Los resultados fueron los siguientes: Tabla 10 y 11.

Tabla 10

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Número	%
Válido	66	100,0
Excluido	0	0
Total	66	100,0

Fuente: Elaboración propia, donde la eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la tabla 11, se aprecia que la información ingresada al software estadístico SPSS, se ha realizado con el adecuado procesamiento.

Tabla 11

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach en elementos estandarizados	Números de elementos
0,884	0,893	27

Fuente: Elaboración propia, donde 0,884 > 0,8 mínimo aceptable, entonces el instrumento si pasa la prueba de confiabilidad

En la tabla 11, se aprecia que la aplicación del instrumento es confiable 0.884 lo que significa que el instrumento ha sido confiable en los 27 ítems, aplicados a los encuestados.

3.3 Discusión de resultados.

Discusión del objetivo general: Determinar el diagnóstico de la satisfacción laboral que presenta el personal del Consorcio Gestiones Viales del Norte – 2017.

En las figuras 3, 4 y 6, se observa la no existencia de diferencias importantes entre los factores beneficios económicos, condiciones de trabajo y significación de la tarea, se debe tener en cuenta que los puntajes satisfacción promedio de los trabajadores son muy próximos entre sí, concluyendo que los factores de satisfacción de la empresa tienen un nivel satisfacción Promedio, según la escala de opiniones SL-SPC" como se demuestra en las figuras 3, 4 y 6.

El nivel de satisfacción del factor reconocimiento personal y/o social, tuvo mayor impacto de insatisfacción que los demás factores como beneficios económicos, condiciones de trabajo y significación de la tarea, estos factores alcanzaron resultado satisfacción promedio, se puede observar en la figura 5, Por tanto, queda confirmada el bajo nivel de satisfacción laboral en el factor reconocimiento personal y/o social como de mayor insatisfacción laboral en la empresa.

A través del estudio de Robbins (2004) se logra identificar la concepción de los factores, en cualquiera sea sus niveles de análisis en lo que concierne a la satisfacción laboral. Indicando que:

> La satisfacción general que es el indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo y satisfacción por facetas que es el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa, señala que la satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. (Alva Zapata & Juarez Morales, 2014, pág. 64).

Discusión del objetivo específico 01: Identificar los factores que prevalece en la satisfacción laboral de los empleados del Consorcio Gestiones Viales del Norte – 2017.

Consistió en conocer y determinar cuál de los factores es el que más prevalece en insatisfacción laboral en los trabajadores del Consorcio Gestiones Viales del Norte, en donde se muestra que dicho factor reconocimiento personal y/o social es de mayor insatisfacción laboral con un 59.09% y con una muy insatisfacción laboral de 36.36%.

En el factor beneficios económicos tuvo una satisfacción promedio de 72.73%, así mismo podemos mencionar que este factor también alcanzó un 15.15 de insatisfacción, seguido por el factor condiciones de Trabajo tuvo una satisfacción promedio de 78.79% y con una muy insatisfacción laboral de 12.12%, luego el factor significación de la tarea. tuvo una satisfacción promedio de 75.76%, podemos mencionar que este factor también alcanzó un 15.15% de satisfacción.

Lo cual difiere de los resultados de Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, (2013), en su tesis satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades donde dice que “el factor: Significación de la tarea, tuvo una mayor valoración y así mismo tiene una misma valoración con el factor de Reconocimiento personal y/o social el cual es menos valorado” (Alfaro L. M., 2012, pág. 52).

Así mismo encontramos similitud con el resultado de Navarro (2012) en su tesis Satisfacción laboral y su influencia en la productividad; donde sostiene que “las relaciones personales, la calidad de vida en el trabajo genera satisfacción laboral lo que influye en la productividad” (Fuentes Navarro, 2012, pág. 32).

Discusión del objetivo específico 02: Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral del Consorcio Gestiones Viales del Norte – 2017

Según la figura 5, la empresa debe tener en cuenta el factor reconocimiento personal y social del trabajador en base a la responsabilidad de las funciones que realizan ya sea individual o colectiva, tomando en cuenta los logros obtenidos laboralmente o por los efectos que resulten indirectamente y la relación entre el trabajador - jefe, la que debe darse en todas las direcciones de la empresa, para lograr una exitosa satisfacción en ellos.

En su tesis Guevara (2010) afirma que:

> La Evaluación de la satisfacción laboral sostiene que la mejora de los programas de calidad de vida existentes en el trabajo a través de la gestión de recursos humanos; permite propiciar el incremento del bienestar psíquico social, lo cual contribuye de manera positiva en la productividad. (Alva & Juarez, 2014, pág. 69).

Existe semejanza con el estudio de la tesis Propuesta para la mejor la satisfacción en la institución educativa a partir de la gestión del clima laboral, redactado por Beltrán & Palomino (2014) afirma que:

> Elaborar un programa de capacitaciones de acuerdo con lo requerido por la institución: Esta acción se ejecutaría una vez concretada la primera. Al contar con un programa de capacitaciones, ya sea por nivel académico o por especialidad, estas deben enfocarse de acuerdo con lo que pretenda la institución. (Beltran Maldonado & Palomino Llanos, 2014, pág. 43)

3.4 Aporte científico (propuesta si el caso lo amerita)

- **INTRODUCCIÓN**

Según los resultados obtenidos en mi investigación su puede aplicar una propuesta para diagnosticar la satisfacción laboral a la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte 2017. En la investigación dio como resultados, los cuales indican que no se encuentran del todo satisfechos laboralmente, por los diferentes factores analizados.

Para el procedimiento de la propuesta de solución se tomó en cuenta el nivel de satisfacción del factor reconocimiento personal y/o social, el cual tuvo mayor impacto de insatisfacción que los demás factores, con el cual se establece un nivel bajo de ese factor

en la empresa. En el presente trabajo, se esbozará los planes de acción y como se va a desarrollar, la presente investigación se puede apreciar concretamente el problema de insatisfacción laboral en el factor reconocimiento personal y/o social, debido a que los empleados no se sienten debidamente reconocidos por el trabajo que realizan, desinterés por el trabajo que se realiza, la falta de capacitaciones; son problemas que presenta la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte. Por lo que se requiere buscar cambios y alternativas de solución que pueda mejorar la insatisfacción laboral de sus empleados.

3.4.1 Justificación.

Los trabajadores de la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte 2017, son importantes para el funcionamiento de la empresa, es por ello que el diagnosticar la satisfacción laboral, es vital para el mejoramiento de los trabajadores y el compromiso que deben tener en sus respectivas funciones que realizan.

3.4.2 Objetivos.

3.4.2.1. Objetivo general.

Proporcionar a la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte un diagnostico el cual permita la medición de la satisfacción laboral en sus trabajadores

3.4.2.2 Objetivos específicos.

- Proponer un (1) programa de capacitación adecuadas y oportunas para diagnosticar la satisfacción laboral de los empleados.
- Proponer programas de reconocimiento del trabajo y beneficios económicos que impacten en los resultados en forma positiva en el empleado.

3.4.3. Desarrollo de la propuesta.

3.4.3.1. programas de capacitaciones adecuadas y oportunas para diagnosticar la satisfacción laboral de los empleados.

- Mejorar el ambiente laboral donde se desarrollan las actividades diarias.
- Mejorar la comunicación de los trabajadores, que exista ecuanimidad y buen entendimiento de sus funciones
- Mantener el ambiente laboral en óptimas condiciones para que los trabajadores se sientan cómodos en su área de trabajo.
- Se realizará de la siguiente manera:

Tabla 12

Programas de capacitaciones adecuadas y oportunas para diagnosticar la satisfacción laboral de los empleados.

programas de capacitaciones adecuadas y oportunas para diagnosticar la satisfacción laboral de los empleados.	
PERSONAL A CARGO	La capacitación de los cursos se desarrollará con la persona especializada en: - Ingeniero civil Especializado en administración y dirección de proyectos. - Capacitador Lic. en Administración y Gestión Empresarial. Especializado en RR. HH.
Curso para tratar	Para realizar estas actividades se contará con los jefes especialistas en el tema de la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte. En el programa de capacitación desarrollaremos un curso. **Curso Satisfacción laboral en los trabajadores:** Este curso se tratará del reconocimiento que tendremos que aplicar en nuestros trabajadores, donde se hablara de la motivación, se reconocerá los logros, tener un ambiente limpio, mejoras económicas Al finalizar el curso los jefes y trabajadores podrán plasmarlos en sus objetivos a corto o largo plazo en el área donde

	se desempeñan.
	Objetivo del curso
	Diagnosticar los factores de satisfacción laboral en los trabajadores
	Objetivo del curso:
CANTIDAD DE ASISTENTES	66 trabajadores de la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte Gerencia.
LUGAR	Oficina principal de Palambra S/N - Piura
MOVILIARIO	66 sillas
EQUIPOS	Se contará con elementos de logística (laptop, proyector, micrófono y diapositivas).
DOCUMENTOS	Se les otorgara certificado, donde acreditara su participación
REFRIGERIO	Se les dará un break que incluye sándwich y bebidas,

Fuente: Elaboración Propia

3.4.3.2 Proponer programas de reconocimiento del trabajo y beneficios económicos que impacten en los resultados en forma positiva en el empleado.

En la actualidad, los trabajadores merecen ser valorados por sus instituciones, para que ellos se sientan identificados, motivados por sus logros. Es así donde su rendimiento puede generar mayor productividad en la institución.

Por ello se propondrá estos diversos incentivos: Cursos de especialización, bonos, reconocimiento, regalo por onomásticos, talleres de integración.

Tabla 13

Proponer programas de reconocimiento del trabajo y beneficios económicos que impacten en los resultados en forma positiva en el empleado.

-Proponer programas de reconocimiento del trabajo y beneficios económicos que impacten en los resultados en forma positiva en el empleado.	
PERSONA A	La propuesta de programas estará a cargo de la gerencia de la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte, jefes de cada área y ponentes que dictarán las capacitaciones. programadas para el reconocimiento del

CARGO	trabajo. Se detallarán los siguientes programas, ya sea a corto o largo plazo, según las actividades plasmadas en el cronograma anual por la empresa **1. Capacitaciones** Estas actividades son fundamentales para la organización respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Estas actividades los pueden llevar los mismos jefes de cada área o un trabajador de esta, de la cual será elegido por el mismo jefe evaluando su desarrollo laboral, para que luego lo puedo aplicar. Los cursos se dictarán presencial. **Temas de capacitaciones.** - Especialista en administración y dirección de proyectos de la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte. - Especialista en RR. HH. de la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte - Tiempo: 1 mes – Modalidad presencial. **2. Bonos:** Los bonos se aplicarán a todos los empleados, en fechas representativas como: Día del trabajador que consistirá en un sorteo de artefactos eléctricos y almuerzo, y en navidad se le otorgará su canasta navideña valorizada en S/. 150 nuevos Soles, incluyendo su cena navideña. **3. Reconocimiento.** Se les otorgara un diploma a los trabajadores, que han cumplido sus objetivos o concursos plasmados en su cronograma mensual u anual, para que se sientan motivados en su labor e identificados en la institución. Estos se verán reflejado también en un marco donde estarán visibles para todos los empleados. **4. Regalo por onomástico** Se les otorgara una tarjeta y un pequeño presente por su onomástico. **5. Taller de integración** Estos talleres se pueden llevar cada 4 meses, en un lugar campestre, donde los trabajadores tendrán como base el sistema de aprendizaje, se aprenderá haciendo, razonando, simulando y recreando, a través de diferentes dinámicas se desempeñan actividades que les permitirá

	recrear situaciones de equipo e identificar sus respuestas y/o reacciones naturales e imprevisibles.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14

Cronograma de actividades

Objetivos específicos	**Actividades**	**Fecha**											
		Ene	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**May**	**Jun**	**Jul**	**Ago.**	**Set**	**Oct**	**Nov**	**Dic**
Implementar un (1) programa de capacitación para mejorar el diagnóstico de la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte	Satisfacción laboral										X		
	Capacitaciones	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementar programas de reconocimiento del trabajo y beneficios económicos	Bono					X							X
	Regalos por onomásticos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Talleres de integración				X				X				X
	Reconocimiento			X			X			X			X

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15

Programa de capacitación

Actividades	Descripción	Acciones	Responsables	Costo
Capacitación en Satisfacción laboral	**Este curso se tratará del reconocimiento que tendremos que aplicar en nuestro trabajador, donde se hablara de la motivación, se reconocerá los logros, tener un ambiente limpio, mejoras económicas**	**- Se coordinará con Gerencia General de la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte, para que designe los ponentes especializados para que pueda conducir la capacitación.**	**- Ingeniero civil, especialista en administración y dirección de proyectos** **- Lic. en Administración y Gestión Empresarial, especialista en RR. HH.**	**S/.00.00** **S/.00.00**
		- Material de logística		**S/.100.00**
		- Break		**S/.90.75**
		- Local de capacitación oficina principal de la empresa		**S/.00.00**
TOTAL				**S/.190.75**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16

Proponer programas de reconocimiento del trabajo y beneficios económicos

Actividades	Descripción	Acciones	Responsables	Costo
	-			
Capacitaciones	- Especializado en administración y dirección de proyectos en Ingeniero civil.	Modalidad Presencial	Ponente encargado de la capacitación.	S/.00.00
	- Diplomado en Administración y Gestión Empresarial Especializado en RR. HH.		Ponente encargado de la capacitación.	S/.00.00
Bonos	Los bonos se aplicarán a todos los empleados, en fechas representativas como:	Se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte	Gerentes y Jefes de Área	
	1. Día del trabajador consistirá en un sorteo de artefactos eléctricos entre los empleados.			S/.1980.00
	2. Almuerzo por día del trabajador			S/.2500.00
	3. Por navidad se otorgará su canasta navideña valorizada en S/. 150 nuevos Soles,			S/.9900.0
	4. Cena navideña			S/.1980.00

Reconocimiento	Se les otorgará una pequeña placa a los trabajadores y marco que se verá reflejado en las instalaciones de la institución	Se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte	Gerentes y Jefes de Área	S/.60.00
Regalo por onomástico	Se les otorgara una tarjeta y un regalo por su cumpleaños	Se llevará a cabo en las instalaciones en la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte.	Gerentes y Jefes de Área	S/.4000.00
Taller de integración	Estos talleres se realizarán cada 4 meses, en un lugar campestre, donde los participantes identifiquen factores que obstaculizan la productividad del trabajo en equipo practicando técnicas para prevenirlos y resolverlos.	Se llevará a cabo en centro recreativo de Palambla, distrito de Piura	Centro campestre Villa del Auca	S/.3960.00
TOTAL				**S/.24,380.00**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17

Cuadro de resumen de las propuestas.

PRESUPUESTO	MONTO
Presupuesto 1: Programa de capacitación	**S/.190.75**
Presupuesto 2: Proponer programas de reconocimiento del trabajo y beneficios económicos	**S/.24,380.00**
TOTAL	**S/. 24,570.75**

Fuente: Elaboración propia

3.4.3.3 Costo/ Beneficio de la propuesta.

El Costo Beneficio consiste en comparar todas las actividades que generan costos por una determinada acción contra los posibles beneficios de un proyecto o idea para la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte, con respecto a la implementación del programa, el presupuesto será solventado por la empresa en su totalidad los S/.24,570.75 soles, que estará a cargo de la gerencia, recursos humanos y el área de logística para solicitar lo requerido.

Para medir la mejora de la propuesta utilizaremos la siguiente fórmula ROI: retorno de la inversión de la capacitación:

$$ROI = \frac{\text{Beneficio} - \text{Inversión}}{\text{Inversión}}$$

La estimación de los beneficios se basará en la siguiente fórmula:

Beneficios económicos = sueldo mensual de empleado S/.1,500.00

66 empleados x 1500 = S/. 99,000.00

Inversión = S/. 24570.75

$$ROI = \frac{99000 - 24570.75}{24570.75} = 3\%$$

Los beneficios económicos se basan en la remuneración mensual de los 66 empleado de la empresa, cabe destacar que los ingresos es el costo total del programa de capacitación, reconocimiento y beneficios económicos en la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte.

$$ROI = \frac{99000 - 24570.75}{24570.75} = 3\%$$

Según el análisis costo/beneficio por cada S/1.00 sol invertido en los programas propuestos de capacitación, reconocimiento y beneficios económicos, la empresa tiene un beneficio de S/. 3.00 soles. es mucho más conveniente impulsar la motivación de los trabajadores, mejorar el ambiente laboral, las relaciones en equipo antes que esperar a pagar los precios altísimos de la ausencia o abandono del puesto de trabajo, estrés o la falta de motivación en el trabajo.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al objetivo general: Determinar el diagnóstico de la satisfacción laboral que presenta los empleados del Consorcio Gestiones Viales del Norte – 2017.

Según las figuras 3, 4 y 6, los niveles de satisfacción laboral reportados a través de las entrevistas realizadas a los empleados del Consorcio Gestiones Viales del Norte, al ser analizadas cada uno de ellos se puede apreciar que no existe diferencia significativa entre los factores beneficios económicos, condiciones de trabajo y significación de la tarea, los cuales alcanzaron un nivel promedio, podríamos señalar que existe la oportunidad de seguir mejorando los niveles.

También podemos observar que las diferencias no han sido significativas en el análisis de los factores de satisfacción laboral nivel "promedio" del personal del Consorcio Gestiones Viales del Norte analizados. Posiblemente tomando en cuenta aspectos que están relaciones a estos como son: (a) la empresa está definida organizacionalmente, así como su misión y visión, (b) las normativas laborales son igual para todos los empleados de la empresa, y (c) tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad a sus hogares y familia.

Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral del Consorcio Gestiones Viales del Norte estudiada, los empleados que labora en la empresa reportaron el mayor porcentaje de insatisfacción laboral en el factor reconocimiento personal y/o social (insatisfacción a muy insatisfecho), lo que indicaría que los empleados no se sienten debidamente reconocimiento por el trabajo que realiza, creo que el reconocimiento ayudaría a la satisfacción del trabajador y al mismo tiempo a crear un buen clima laboral que de seguro mejoraría en la productividad general.

Al objetivo específico 1: Identificar los factores que prevalece en la satisfacción laboral de los empleados del Consorcio Gestiones Viales del Norte – 2017.

Respecto a los factores que tienen mayor incidencia, al comparar los resultados de los factores de satisfacción laboral de la empresa del Consorcio Gestiones Viales del Norte estudiada, se encontró en los empleados de la empresa que prevalece una mayor importancia el factor beneficios económicos es el de mayor valoración en ellos, esto indicaría que los empleados dan mayor valor al aspecto económico, seguido por el factor Condiciones de trabajo, podemos observar que el empleado da importancia a la calidad, seguridad y limpieza donde laboran. Por otro lado, los factores Significación de la tarea, fue unos de los menos importantes, el cual nos indicaría que los empleados tienen poca disposición hacia el trabajo y sus retribuciones y el factor Reconocimiento personal y/o social, es el factor menos valorado, se puede percibir que los empleados consideran que no son reconocidos por su desempeño laboral, que no es parte valiosa del equipo. Esto también podría deberse que la relación jefe-empleado no son las mejores.

Al objetivo específico 2: Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral del Consorcio Gestiones Viales del Norte – 2017

Existe poco interés por conocer el nivel real del reconocimiento propio o de las personas relacionadas con su desempeño laboral, por cuanto no existe un adecuado estudio que permita saber con claridad y este problema repercute la satisfacción laboral de los empleados, el factor de reconocimiento personal está relacionado con la debida oportunidad en la entrega de recursos para cumplir con sus funciones laborales y ellos perciben que no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral comprenden reconocimientos públicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 180°.

RECOMENDACIONES

Sería recomendable realizar en la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte, trabajos coordinados entre la gerencia general y la gerencia de recursos humanos, de tal forma que puedan compartir las mejores prácticas en la gestión de personas. Si bien el nivel de satisfacción laboral fue “promedio”, según se puede observar en los factores beneficios económicos, condiciones de trabajo y significación de la tarea, a pesar del bajo nivel del factor reconocimiento personal y/o social, es posible lograr mejoras con estas buenas prácticas.

Se sugiere a la gerencia de recursos humanos, incluya en el grupo de profesionales, un psicólogo organizacional que asuma las responsabilidad socio afectiva de los trabajadores para mejorar el nivel de satisfacción en el factor Reconocimiento Personal y/o Social, permitiéndoles desarrollar talleres de dinámicas, con el fin de sensibilizar a los trabajadores acerca de las formas positivas de relación e implementar estrategias diferenciadas para cada grupo de trabajadores de acuerdo con la condición laboral, género y tiempo de servicio.

Así mismo el psicólogo organizacional diseñe estrategias orientadas a mejorar los niveles de satisfacción laboral en los factores Reconocimiento Personal y/o Social y Significación de la Tarea, implementando un programa de reconocimiento público individual o por área, como por ejemplo el trabajador del mes o el área del mes, según el desempeño de los colaboradores o por los resultados obtenidos por área.

Así como también establecer programas de capacitaciones de acuerdo con las funciones laborales que realizan los empleados, para elevar los niveles de autoestima y de importancia en la labor que desempeñan para la empresa.

Finalmente, se recomienda al Gerente General y al jefe de Recursos Humanos monitorear cada cierto periodo de tiempo los factores reconocimiento personal y/o social y significación de la tarea, donde el trabajador perciba la importancia que tienen como factor humano para empresa a través de una comunicación interpersonal entre responsable área y los trabajadores, la cual permita una adecuada retroalimentación.

REFERENCIAS

Alejandro, J. R. (14 de Febrero de 2012). Tesis para obtar por el titulo de Master en Alta Direccion Pública. *Analisis del Programa de Gestion para Resultados del la Rep. Dom.* Santo Domingo, D.N, D.N, Santo Domingo.

Alfaro, L. M. (2012). *www.tesis.pucp.edu.pe*. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (03 de 06 de 2013). *Tesis: Satisfacción laboral y su relación con alguna varialble ocupacional en tres municipalidades".* Obtenido de Tesis.pucp.edu.pe: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593

Alva Zapata, J., & Juarez Morales, J. (s.f. de s.f de 2014). *Tesis "La satisfacción Laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN comercialización y distribuciones SAC: 2015".* Obtenido de repositorio.upao.edu.pe: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

Alva, J., & Juarez, J. (2014). *tesis "RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL Y EL NIVEL".* Obtenido de http://www.repositorio.upao.edu.pe/: file:///E:/proyecto%20de%20tesis%20de%20administración%20-%20Aleydi/INV1/ALVA_JOSE_SATISFACCIÓN_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

Alvarez, M., & Jurado, C. (2011). *MF1032_3:Desarrollo socioafectivo e intervención con familias.* Malaga: Innovación y cualificación, S.L.

Añez, M., Linarez, E., & Zambrano, M. (09 de 2014). *Propuesta de mejoras para el proyecto MCC-HULA en el area de recursos humanos*. Obtenido de Calameo: http://es.calameo.com/read/003872816a058e6119367

Augusto, V. G. (marzo de 2013). Tesis: Analisis y Mejora de los procesos de adquisiciones y contrataciones de empresa de hidrocarburos del estado. 1. Lima, Lima, Peru.

Beltrán, E., & Melba, P. (2014). *Tesis "Propuesta para mejorar la satisfacción laboral de*

una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral". Obtenido de Repositorio.up.edu.pe: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/BeltranEnrique2014.pdf?sequence=1

Cevallos Loor, M. L., & Pinargote Rivas, D. M. (Enero de 2014). Tesis: El Sistema de Contratación Pública y su incidencia en el ahorro del Presupuesto de Universidad Tecnica de Manabí. 1. Portoviejo, Manabí, Ecuador.

conceptodefinicion.de. (s.f.). *definicion de actitud*. Obtenido de conceptodefinicion.de: http://conceptodefinicion.de/actitud/

dictionary, T. f. (s.f.). *creencia*. Obtenido de The free dictionary: http://es.thefreedictionary.com/creencia

Frigo, E. (s.f.). *http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh.htm.* Obtenido de http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm

Fuentes Navarro, S. (03 de 2012). *Tesis: satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango*. Obtenido de biblio3.url.edu.gt: http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf

Garcia, V. (2013). *MF1792_2: Gestión de las prevenciones de riesgos laborales en pequeños negocios.* Malaga: IC Editorial.

Guevara, W. (12 de 2010). *Tesis: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS (LAS) TRABAJADORES(AS) DE UNA EMPRESA PETROLERA MATURÍN, MONAGAS JUNIO/NOVIEMBRE 2008* . Obtenido de cidar.uneg.edu.pe: http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/TGERG84W552010Guevara.pdf?cv=1

Herbert, V. (22 de 4 de 2013). *http://tesis.pucp.edu.pe/*. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4502

Herzberg, T. M. (s.f.). *www.fing.edu.uy*. Obtenido de https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos_grupales_buceo/teoria_motivacion-higiene.pdf

Honor, C. A. (20 de Agosto de 2005). *http://www.monografias.com/*. Obtenido de http://www.monografias.com/:

http://www.monografias.com/trabajos75/adjudicacion-menor-cuantia/adjudicacion-menor-cuantia3.shtml

Karla Saraí Ortiz Delgadillo, T. (noviembre de 2013). *www.eprints.uanl.mx*. Obtenido de http://eprints.uanl.mx/3634/1/1080256519.pdf

Kim, J. (2007). *From Line-item to Program Budgeting* (Vol. Vol. I). (J. Kim, Ed.) Korea: Korea Institute of Public Finance, The World Bank. Obtenido de URL:http://www.kipf.re.kr

Márquez, M. (s.f.). *Satisfacción Laboral.* Obtenido de aeg.pucp: http://www.aeg.pucp.edu.pe/boletin/deinteres/boletin11/general_marquez.pdf

Mendoza, S. (09 de 01 de 2017). *Tesis "Relación entre clima social familiar y satisfacción laboral en re los trabajadores de la sub-gerencia de salud y su medio ambiente de la municipalidad distrital de Castilla -Piura 2015".* Obtenido de Respositorio institutcional ULADECH: http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/116

monografias.com. (s.f.). *motivacion de equipo de trabajo*. Obtenido de monografias. com: http://www.monografias.com/trabajos10/motivac/motivac.shtml

monografias.com. (s.f.). *satisfacción laboral*. Obtenido de monografias.com: http://www.monografias.com/trabajos7/salab/salab.shtml

Online, P. (s.f.). *MODELO TEÓRICO BASADO EN LA SATISFACCIÓN DE NECESIDADES*. Obtenido de Psicologia online: http://www.psicologia-online.com/pir/modelo-teorico-basado-en-la-satisfaccion.html

Peiró, Gonzales-Roma, Bravo, & Zurriaga. (1995). Evaluación de la Satisfacción Laboral. *Unidad de Investigación de Psicolo—gía de las Organizaciones y del Trabajo (UIPOT)*, 232.

Pineda, S. A. (2016). *repositorio.uancv.edu.pe*. Obtenido de epositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/540/TESIS%20SILVANA%20AMELIA%20CHAIÑA%20PINEDA%20DNI%20N°%2041228426.pdf?isAllowed=y&sequence=1

Rios Quiroz , C. (s.f.). *Practica Evaluativa.*

Shouny, A. J. (28 de 08 de 2014). *Fundamentos de investigación*. Obtenido de 2.3 Tipos de metodos: http://shounyalamilla.blogspot.pe/p/23-tipos-de-metodos-inductivo-deductivo.html

Tareas, B. (24 de 10 de 2015). *ANTECEDENTES Internacionales Nacionales*. Obtenido de

www.buenastareas.com: http://www.buenastareas.com/ensayos/Antecedentes-Internacionales-Nacionales/80517583.html

Velasquez Borja , T. L., & Leiva Jaque, J. L. (2016). *Analisis de satisfacción Laboral y el desempeño academico de los docentes de la institución educativa particular peruano norteamericano, Coishco, Marzo - Abril 2016"*. Chimbote.

Wikcionario. (07 de 05 de 2017). *Supervisar*. Obtenido de Wikcionario: https://es.wiktionary.org/wiki/supervisar

Wikipedia. (18 de 04 de 2017). *Satisfacción*. Obtenido de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Satisfacci%C3%B3n

ANEXOS

ANEXO N°1: ENCUESTA

ESCALA DE OPINIONES SL – SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: _____ **Género**: M (____) F (____)

Estado Civil: Soltero (__) Casado (__) Viudo (__) Divorciado (__)

Área donde elabora: _____ **Tiempo de Servicio:** _____

Condicional Laboral: Empleado (__) Obrero (__)

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista.

Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo: **TA** De Acuerdo: **A**

Indeciso: **I** En Desacuerdo: **D**

Total Desacuerdo: **T.D**

ITEMS	TA	A	I	D	TD
1. El lugar donde trabajo facilita el desarrollo de mis Labores					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5. Me siento explotado en mi trabajo					
6. En la empresa me siento maltratado					
7. Me siento útil con la labor que realizo					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10. Me siento mal con lo que realizo					
11. En lo posible evito hacer amigos en el trabajo					

12. Me disgusta mi horario					
13. Pienso que las tareas que realizo tienen poca importancia					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo					
15. Considero que mi ambiente de trabajo es sumamente cómodo					
16. Mi trabajo me permite cumplir con mis expectativas económicas					
17. Mi horario de trabajo me incomoda					
18. Me complace los resultados de mi trabajo					
19. Compartir el trabajo con mis compañeros me resulta aburrido					
20. En el ambiente físico que laboro, me siento cómodo					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22. Me gusta el trabajo que realizo					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24. Me desagrada que limiten las horas de trabajo para no reconocer las horas extras					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 al menos importante.

Significación de la tarea	
Condiciones de Trabajo	
Reconocimiento Personal y/o Social	
Beneficios Económicos	

Fecha:

ANEXO N°2: Validación de expertos.

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Miguelangel Javier Santurin Cano
2. ESPECIALIDAD	Ingeniería y Construcción
3. TITULO Y GRADO ACADEMICO OBTENIDO	Ingeniero civil Mg. Adm. y Dirección de proyectos
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	13 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Consorcio Gestiones Viales Del Norte
6. CARGO	Gerente Del Proyecto

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

"DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CONSORCIO GESTIONES VIALES DEL NORTE - PIURA 2017"

A. NOMBRE DEL TESISTA	CÓRDOVA ELERA ALEIDY MIGDALI
B. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTINARIO
C. DETALLE DEL INSTRUMENTO	el instrumento consta de 27 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego el juicio del experto que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

7. FIRMA Y DNI

43465705

8. **INSTRUCCIONES**
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UNA ASPA EN "TA" SI ESTÁ EN TOTAL ACUERDO CON EL ITEM Ó "TD" SI ESTA EN TOTAL DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

PREGUNTAS

1 El lugar donde trabajo facilita el desarrollo de mis Labores	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
2. Mi sueldo s muy bajo para la labor que realizo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
5. Me siento explotado en mi trabajo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
6. En la empresa me siento maltratado	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
7. Me siento útil con la labor que realizo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
10. Me siento mal con lo que realizo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA

	----------
11. En lo posible evito hacer amigos en el trabajo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
12. Me disgusta mi horario	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
13. Pienso que las tareas que realizo tienen poca importancia	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
15. Considero que mi ambiente de trabajo es sumamente cómodo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
16. Mi trabajo me permite cumplir con mis expectativas económicas	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
17. Mi horario de trabajo me incomoda	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
18. Me complace los resultados de mi trabajo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
19. Compartir el trabajo con mis compañeros me resulta aburrido	TA (X) TD ( ). SUGERENCIA ----------
20. En el ambiente físico que laboro, me siento cómodo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA

	----------
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
22. Me gusta el trabajo que realizo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
24. Me desagrada que limiten las horas de trabajo para no reconocer las horas extras	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
26. Me gusta la actividad que realizo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
2. COMENTARIO GENERALES:	
3. OBSERVACIONES	

43465705.

JUEZ - EXPERTO

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Javier Cuadros Rosas
2. ESPECIALIDAD	Administracion
3. TITULO Y GRADO ACADEMICO OBTENIDO	Informatica / Administracion de Empresas
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	7 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Consorcio Gestiones Viales Del Norte
6. CARGO	Administrador De Obra

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

"DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CONSORCIO GESTIONES VIALES DEL NORTE - PIURA 2017"

A. NOMBRE DEL TESISTA	CÓRDOVA ELERA ALEIDY MIGDALI
B. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTINARIO
C. DETALLE DEL INSTRUMENTO	el instrumento consta de 27 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego el juicio del experto que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

7. FIRMA Y DNI

18180160

8. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UNA ASPA EN "TA" SI ESTÁ EN TOTAL ACUERDO CON EL ITEM Ó "TD" SI ESTA EN TOTAL DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

PREGUNTAS

1. El lugar donde trabajo facilita el desarrollo de mis Labores	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA _____
2. Mi sueldo s muy bajo para la labor que realizo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA _____
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA _____
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA _____
5. Me siento explotado en mi trabajo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA _____
6. En la empresa me siento maltratado	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA _____
7. Me siento útil con la labor que realizo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA _____
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA _____
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA _____
10. Me siento mal con lo que realizo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA

	----------
11. En lo posible evito hacer amigos en el trabajo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
12. Me disgusta mi horario	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
13. Pienso que las tareas que realizo tienen poca importancia	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
15. Considero que mi ambiente de trabajo es sumamente cómodo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
16. Mi trabajo me permite cumplir con mis expectativas económicas	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
17. Mi horario de trabajo me incomoda	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
18. Me complace los resultados de mi trabajo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
19. Compartir el trabajo con mis compañeros me resulta aburrido	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
20. En el ambiente físico que laboro, me siento cómodo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA

	----------
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
22. Me gusta el trabajo que realizo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
24. Me desagrada que limiten las horas de trabajo para no reconocer las horas extras	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
26. Me gusta la actividad que realizo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
2. COMENTARIO GENERALES:	
3. OBSERVACIONES	

18180160

JUEZ - EXPERTO

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	ERIBEL CORROSCO TINEO
2. ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION
3. TITULO Y GRADO ACADEMICO OBTENIDO	Lic ADMINISTRACION
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	05 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Consorcio Gestiones Viales del Norte
6. CARGO	Asistente Administrativo

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

"DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CONSORCIO GESTIONES VIALES DEL NORTE - PIURA 2017"

A. NOMBRE DEL TESISTA	CÓRDOVA ELERA ALEIDY MIGDALI
B. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTINARIO
C. DETALLE DEL INSTRUMENTO	el instrumento consta de 27 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego el juicio del experto que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

7. FIRMA Y DNI

43149813

8. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UNA ASPA EN "TA" SI ESTÁ EN TOTAL ACUERDO CON EL ITEM Ó "TD" SI ESTA EN TOTAL DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

PREGUNTAS

1. El lugar donde trabajo facilita el desarrollo de mis Labores	TA (x) TD ( ) SUGERENCIA ----------
2. Mi sueldo s muy bajo para la labor que realizo	TA (x) TD ( ) SUGERENCIA ----------
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	TA (x) TD ( ) SUGERENCIA ----------
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	TA (x) TD ( ) SUGERENCIA ----------
5. Me siento explotado en mi trabajo	TA (x) TD ( ) SUGERENCIA ----------
6. En la empresa me siento maltratado	TA (x) TD ( ) SUGERENCIA ----------
7. Me siento útil con la labor que realizo	TA (x) TD ( ) SUGERENCIA ----------
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	TA (x) TD ( ) SUGERENCIA ----------
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable	TA (x) TD ( ) SUGERENCIA ----------
10. Me siento mal con lo que realizo	TA (x) TD ( ) SUGERENCIA

	----------
11. En lo posible evito hacer amigos en el trabajo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
12. Me disgusta mi horario	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
13. Pienso que las tareas que realizo tienen poca importancia	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
15. Considero que mi ambiente de trabajo es sumamente cómodo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
16. Mi trabajo me permite cumplir con mis expectativas económicas	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
17. Mi horario de trabajo me incomoda	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
18. Me complace los resultados de mi trabajo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
19. Compartir el trabajo con mis compañeros me resulta aburrido	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
20. En el ambiente físico que laboro, me siento cómodo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA

	----------
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
22. Me gusta el trabajo que realizo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
24. Me desagrada que limiten las horas de trabajo para no reconocer las horas extras	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
26. Me gusta la actividad que realizo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	TA (X) TD ( ) SUGERENCIA ----------
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
2. COMENTARIO GENERALES:	
3. OBSERVACIONES	

Eliber Ramos Tineo
43149613

JUEZ - EXPERTO

CONSORCIO GESTIONES VIALES DEL NORTE

PROYECTO: CONSERVACION VIAL HUALAPAMPA – HUANCABAMBA – VADO GRANDE / CANCHAQUE – HUANCABAMBA – AMBATO

Palambla, 01 de Setiembre del 2017

Ing. Miguelangel Javier Canturin Cano
GERENTE DEL PROYECTO.
PRESENTE.-

ASUNTO: ACEPTACION PARA REALIZACION TESIS

De mi especial consideración:

Yo, Aleidy Migdali Cordova Elera grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo como trabajadora de la organización de Consorcio Gestiones Viales Del Norte, así mismo el motivo de la presente es para informarle que estoy cursando estudios en la Universidad Señor de Sipan la cual pido la aceptación para la realización de mi tesis denominada DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CONSORCIO GESTIONES VIALES DEL NORTE – PIURA, en nuestra organización.

Atentamente.

Aleiddy Migdali cordova Elera.
Jefe de Personal.
DNI N° 43535696

CONSORCIO GESTIONES VIALES DEL NORTE

PROYECTO: CONSERVACION VIAL HUALAPAMPA – HUANCABAMBA – VADO GRANDE / CANCHAQUE – HUANCABAMBA – AMBATO

AUTORIZACION DE REALIZACION DE TESIS

El Gerente del Proyecto del Proyecto Consorcio Gestiones Viales del Norte, que suscribe:

AUTORIZA:

A la Señorita: Aleidy Migdali Cordova Elera

La realización de su tesis en nuestro Proyecto al cual pertenece por tal motivo se le autoriza realizar la encuesta de investigación científica y todo lo concerniente a su investigación para su Proyecto de Tesis.

Palambla, 08 de Setiembre del 2017

Atentamente.

Miguelangel Javier Canturin Cano
Gerente del Proyecto.
DNI N° 43465705

Oficina: Ca. Cajamarca N° 480 – Huancabamba – Piura
Teléfono: RPM #995707826

Oficina Matriz: Av. Víctor Andrés Belaúnde N° 280 – San Isidro – Lima
Teléfono: 01-2172860

Encuesta

Figura 7. Realizando la encuesta al personal de mantenimientos de carreteras del consorcio gestiones viales del norte.

Fuente: Elaboración propia

Encuesta

Figura 8. Realizando la encuesta al personal de mantenimientos de carreteras del consorcio gestiones viales del norte.

Fuente: Elaboración propia

Encuesta

Figura 9. Realizando la encuesta al personal de mantenimientos de carreteras del consorcio gestiones viales del norte.

Fuente: Elaboración propia

Encuesta

Figura 10. Realizando la encuesta al personal de mantenimientos de carreteras del consorcio gestiones viales del norte.

Fuente: Elaboración propia

AUTORIZACIÓN DEL AUTOR PARA ARTÍCULO CIENTÍFICO

Pimentel, 15 de mayo de 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Chiclayo. -

Le remitimos el artículo científico titulado «DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CONSORCIO GESTIONES VIALES DEL NORTE - PIURA 2017» y confirmamos su contenido, para que sea considerada su publicación en la Revista Científica TZHOECOEN.

El motivo de enviarlo a la revista es porque conocedores del impacto investigativo de TZHOECOEN, deseamos difundir nuestra investigación en tan prestigioso medio de comunicación científica de la Universidad "Señor de Sipán".

Su autor (a), abajo firma, declara:
- Que es un trabajo original.
- Que no ha sido previamente publicado en otro medio.
- Que no ha sido remitido simultáneamente a otra publicación.
- Que todos los autores han contribuido intelectualmente en su elaboración.
- Que todos los autores han leído y aprobado la versión final del manuscrito remitido.
- Que, en caso de ser publicado el artículo, transferimos todos los derechos de autor a la Revista TZHOECOEN, sin cuyo permiso expreso no podrá reproducirse ninguno de los materiales publicados en la misma.

A través de este documento, la Revista Científica TZHOECOEN asume los derechos exclusivos para editar, publicar, reproducir, distribuir copias, preparar trabajos derivados en papel, electrónicos o multimedia e incluir el artículo en índices nacionales e internacionales o bases de datos bibliográficas.

Bach. Aleiddy Migdali cordova Elera.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor [x] Autores [ ]

Córdova Elera Aleidy Migdali

Apellidos y nombres

43535696	1000460571	Virtual
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación [x] Informe de investigación [ ]

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

Diagnóstico de la satisfacción laboral en el personal del consorcio gestiones viales del norte - Piura 2017.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Córdova Elera Aleidy Migdali

DNI N° 43535696

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 16 de Julio del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

ALEIDY MIGDALI CÓRDOVA ELERA, con DNI: 43535696.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CONSORCIO GESTIONES VIALES DEL NORTE - PIURA 2017., presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de licenciada(o) , de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información 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 la página Web del Centro de Información, 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 grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 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	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ALEIDY MIGDALI CÓRDOVA ELERA	43535696	

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, Higinio Guillermo Wong Aitken, Docente de tiempo parcial de la Escuela de Administración y verificador en el Sistema Antiplagio de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0724 – FACEM – USS – 2017. Presentada por el estudiante: **CORDOVA ELERA ALEIDY MIGDALI**, titulada, DIAGNOSTICO DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DEL CONSORCIO GESTIONES VILAES DEL NORTE – PIURA 2017.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias no constituye plagio y cumple con lo establecido en la Resolución Rectoral N° 0007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de URKUND en la USS, para el año 2017.

Trujillo 24, octubre del 2018

Higinio Wong A

Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken

DNI N° 18160533

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: CORDOVA ELERA ALEIDY MIGDALI.docx (D40389761)
Submitted: 6/26/2018 10:31:00 PM
Submitted By: fheredia@crece.uss.edu.pe
Significance: 24 %

Sources included in the report:

Informe Huárez Pantoja.pdf (D32975399)
Gonzales Espinoza Magaly Evelyn.docx (D34995525)
Trabajo final Diferencias de Medias F.docx (D15012825)
Proyecto Barrionuevo y Soriano.pdf (D32129321)
TESIS ZEVALLOS CHAVEZ.docx (D40387835)
http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf
http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/BeltranEnrique2014.pdf?sequence=1
http://conceptodefinicion.de/actitud/
http://es.thefreedictionary.com/creencia
http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/TGERG84W552010Guevara.pdf?cv=1
https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos_grupales_buceo/teoria_motivacion-higiene.pdf
http://eprints.uanl.mx/3634/1/1080256519.pdf
http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/116
https://es.wiktionary.org/wiki/supervisar
https://es.wikipedia.org/wiki/Satisfacci%C3%B3n

Instances where selected sources appear:

71