

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE  
TELECOMUNICACIONES DE CHICLAYO, SETIEMBRE - DICIEMBRE,**

**2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

**GIOANSIE JAZMIN VARGAS ZAPATEL**

**ASESOR**

**RONY EDINSON PRADA CHAPOÑAN**

<https://orcid.org/0000-0002-4268-6325>

**Chiclayo, 2021**

**SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA  
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE CHICLAYO,  
SETIEMBRE - DICIEMBRE, 2019**

PRESENTADA POR:

**GIOANSIE JAZMIN VARGAS ZAPATEL**

A la Facultad de Medicina de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

APROBADA POR:

Lizzeth Aimee García Flores

PRESIDENTE

Cora Elizabeth Valle Temoche

SECRETARIO

Rony Edinson Prada Chapoñan

VOCAL

## **Dedicatoria**

A mi abuelo, Fermín Vargas Contreras.

## **Agradecimientos**

A Dios por cada momento vivido durante todos estos años, por las personas maravillosas que conocí, han sido experiencias únicas, gracias por cada enseñanza detrás de un error. Gracias a mi padre por confiar en mí; a mi abuelo, una persona admirable que se llevó el título del mejor padre, abuelo y compañero; él fue un pilar muy importante durante el desarrollo y la realización de esta tesis, mi inspiración para despertarme cada día con ganas de alcanzar el éxito y luchar por mis metas.

Quiero agradecer a mi asesor Rony, por cada momento dedicado para aclarar cualquier duda que me surgía, a mis profesores por cada clase, discurso y lección.

Agradezco a la universidad, por mi formación, a las personas que fueron partícipes de este desarrollo profesional y personal, proceso que hoy se ve reflejado en la culminación de mi paso por la universidad.

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>5</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>6</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>7</b>
<b>II. Marco teórico.....</b>	<b>10</b>
<b>Antecedentes .....</b>	<b>10</b>
<b>Bases teóricas .....</b>	<b>11</b>
<b>III. Metodología .....</b>	<b>15</b>
<b>IV. Resultados y discusión .....</b>	<b>19</b>
<b>V. Conclusiones .....</b>	<b>27</b>
<b>VI. Recomendaciones .....</b>	<b>28</b>
<b>VII. Referencias.....</b>	<b>29</b>
<b>VIII. Anexos .....</b>	<b>31</b>

## Resumen

Las empresas de telecomunicaciones buscan satisfacer las demandas de la industria tecnológica, la organización estudiada registró una caída en los ingresos anuales debido a la incorporación de nuevas empresas al mercado. Estas compañías cuentan con una fuerza de ventas indispensable para el logro de los objetivos, por ello, surge el interés de investigar sobre la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones. El estudio tiene como objetivo general, determinar los niveles de satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Chiclayo, según: edad, sexo, grado de instrucción y dimensiones. La investigación es de tipo descriptivo-no experimental, la población estuvo conformada por 90 colaboradores de ambos sexos (masculino 57%), cuyas edades variaron entre 18 y 46 años ( $M=23$ ,  $Ds= 6.51$ ); pertenecientes a tres distribuidores de una empresa de Telecomunicaciones, que ocupan el puesto de promotores de venta en campo. Para el estudio, se utilizó una muestra censal y se empleó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. En relación a la edad, sexo, grado de instrucción y dimensiones, los resultados indican que, es más frecuente el nivel promedio de satisfacción laboral en los colaboradores, también se concluyó que, las mujeres presentan mayor satisfacción laboral en comparación a los hombres.

**Palabras clave:** Telecomunicaciones, Colaboradores, Satisfacción Laboral.

### **Abstract**

Telecommunications companies are in the market to meet the demands of the technology industry, the studied company recorded a drop in annual income due to the incorporation of new companies to the market. These companies have an indispensable sales force to achieve the objectives, therefore, the interest arises to investigate job satisfaction in employees of a Telecommunications company. The general objective of the study is to determine the levels of job satisfaction in employees of a Chiclayo telecommunications company, according to: age, sex, degree of education and dimensions. The research is of a descriptive-non-experimental type, the population consisted of 90 collaborators of both sexes (male, 57%), whose ages ranged between 18 and 46 years ( $M = 23$ ,  $Ds = 6.51$ ); belonging to three distributors of a Telecommunications company, who occupy the position of field sales promoters. For the study, a census sample was used and the Sonia Palma Job Satisfaction Scale was used. In relation to age, sex, level of education and dimensions, the results indicate that, the average level of job satisfaction in employees is more frequent, it was also concluded that women have higher job satisfaction compared to men.

**Keywords:** Telecommunications, Collaborators, Job satisfaction.

## I. Introducción

Las empresas de Telecomunicaciones se encuentran en el mercado de los servicios públicos, para satisfacer las demandas de los cambios en la industria tecnológica de las telecomunicaciones, que han ido transformando la forma de relacionarse y comunicarse.

El mercado de telefonía móvil es extenso, existen 300 marcas de operadoras a nivel mundial siendo AT&T líder en las posiciones como la mayor compañía de Telecomunicaciones de Estados Unidos, reteniendo este título por tercer año consecutivo debido a los ingresos generados, con valor de marca de \$87.000 millones. Después está Verizon con valor de marca de \$71.100 millones y en tercer lugar se encuentra China Mobile con valor de la marca de \$55.670 millones (Brand finance, 2019). En América Latina los operadores con mayor demanda en el mercado son: Claro y Movistar, empresas que tuvieron un cierre negativo en el año 2018, puesto que ambas empresas evidenciaron una baja en ingresos.

La empresa de Telecomunicaciones a estudiar, registró una caída de 7% en el año 2018 a comparación con sus resultados en el 2017, en el cuarto trimestre los ingresos alcanzaron los S/1,350 millones, 3% menos que en el año 2017, en cuanto a los ingresos por telefonía móvil disminuyó un 9% en comparación con el año anterior. En diciembre del año 2018 los ingresos fueron de S/5.252 millones, representando una caída de 3% respecto al periodo en el 2017; todo ello debido a la introducción de nuevas empresas de Telecomunicaciones y promociones más competitivas (El comercio, febrero 16 de 2019).

Estas bajas se ven reflejadas también en los distribuidores, pequeñas empresas representantes, quienes aportan con las ventas de equipos, accesorios y otros servicios tanto en zonas rurales como urbanas; estas distribuidoras están conformadas por personal administrativo y promotores de venta. La baja puede deberse a diferentes factores y uno de ellos es la fuerza de ventas conformada por el vendedor que, según León (2013) es considerada pieza clave dentro de la organización, está encargada de la gestión de ventas, considerada un lazo entre la empresa y clientes, en la cual la fuerza de ventas transmite información ante los clientes y del mismo modo es quien representa a los clientes ante las diversas necesidades, siendo útil tanto para la empresa como para los clientes puesto que, al recibir información acerca de las necesidades de los clientes, se convierte en un punto clave para la mejora de la organización, tanto en el desempeño general de la empresa como en los objetivos trazados.

La baja satisfacción laboral, perjudica el rendimiento de los colaboradores y por consiguiente afecta la productividad de la empresa. El personal que se encuentra insatisfecho

puede incumplir sus funciones y desarrollar diversos síntomas de estrés, ansiedad y en casos extremos depresión (Hannoun, 2011).

Existen algunos aspectos individuales y laborales que determinan el nivel de satisfacción del personal en su puesto de trabajo; además de las características de cada persona y de la empresa, es relevante considerar aquellas características relacionadas con el puesto de trabajo como: el salario, horas laborales, seguridad laboral y crecimiento laboral (Borra & Gómez, 2012), dichos aspectos influyen de manera positiva, en la productividad y el tiempo de permanencia de los colaboradores dentro de la organización; si un colaborador se siente satisfecho en su trabajo, está haciendo lo que le gusta y se siente orgulloso de estar en la empresa, las probabilidades de que abandone su empleo son menores. Las personas al ingresar a una empresa se forman expectativas en relación a la realización de tareas, vínculos sociales, beneficios, desarrollo personal y laboral, estas ideas son comparadas con lo que realmente descubren en su entorno laboral; si ambos coinciden las personas experimentan satisfacción laboral (Uribe, 2015).

El supervisor de Logística de la empresa de telecomunicaciones (4 de Mayo de 2019) refirió que, son empresas encargadas de la distribución de productos en diversas zonas de la ciudad de Chiclayo, trabajo que realiza la fuerza de ventas en campo; pero, se ha evidenciado diversos problemas que afectan al personal en las organizaciones. La fuerza de ventas no es capacitada constantemente para la ejecución de sus funciones, en algunos distribuidores existe retraso en el pago al personal, pobre supervisión, escaso reconocimiento de logros en los colaboradores, el personal desconoce la jerarquía de la empresa causando confusión al momento de reportar algún percance, no se da oportunidades de progreso a la fuerza de ventas ocasionando que, el personal no se sienta cómodo en su ambiente laboral y opte por buscar otro empleo.

Ante esta situación, surgió el interés por investigar ¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones en la ciudad de Chiclayo, durante setiembre - diciembre de 2019, según edad, sexo, grado de instrucción y dimensiones?

Se planteó como objetivo general, determinar los niveles de satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Chiclayo según edad, sexo y grado de instrucción.

Y como objetivos específicos, describir la satisfacción laboral por dimensiones en colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones de Chiclayo e identificar la diferencia

según sexo, edad y grado de instrucción en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Chiclayo.

La investigación es novedosa por la falta de estudios en esta población, el rubro de telecomunicaciones, se pretende ampliar su conocimiento en la comunidad Chiclayana. Así mismo determinar la satisfacción laboral en los colaboradores será importante para conocer si es un predisponente que puede generarles algún malestar psicológico.

Los resultados de esta investigación fueron beneficiosos para la empresa, pues permitieron identificar los niveles de satisfacción laboral y si las variables como la edad, sexo y grado de instrucción, que están asociadas a la satisfacción laboral muestran alguna diferencia. Y de esta manera poder implementar un plan de intervención enfocado a mejorar la satisfacción en los colaboradores.

## II. Marco teórico

### *Antecedentes*

La satisfacción laboral en empresas de telecomunicaciones no es muy estudiada, sin embargo, existen ciertas investigaciones en este rubro. Campana y Pérez (2019) en una investigación sobre el sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones en Lima Metropolitana, para la cual se utilizó la Escala de Satisfacción de Sonia Palma en una muestra de 202 colaboradores; se encontró que, era más frecuente el nivel promedio de satisfacción, mostrando su aceptación ante los beneficios de la empresa. En cuanto a los beneficios económicos los participantes se encuentran en nivel promedio, lo cual indica que la remuneración que reciben por su labor es aceptable. En relación a la condición de trabajo y la significancia de la tarea alcanzaron nivel promedio, es decir que, se desenvuelven en un ambiente cómodo para ejercer sus funciones; y se siente satisfecho con el reconocimiento personal que reciben dentro de la empresa.

En relación al género de los participantes, se encontró que 36,3% de la población masculina se encontraba satisfecho mientras que en la población femenina solo 28% de las mujeres, indicando que los varones reciben mayor reconocimiento en el desempeño de sus labores. En cuanto al grado de instrucción, se encontró que los participantes de grado universitario se ubican en nivel promedio, del mismo modo los participantes de instrucción secundaria se ubican en nivel promedio y satisfecho. En relación a la edad, se encontró que las personas que están ubicadas en el rango de edad de 18-24 años presentan un nivel promedio, los que se encuentran en un rango de 25-40 se encuentran satisfechos, indicando que los participantes entre estas edades perciben con mayor entusiasmo a la empresa (Campana & Pérez, 2019).

También, De Los Ríos y Valderrama (2018) en su investigación de satisfacción laboral y rotación de los colaboradores de campo de la empresa J&E Telecomunicaciones en la ciudad de Chimbote en el año 2018, se encontró mayor frecuencia en nivel alto de satisfacción laboral. En cuanto a las dimensiones, recompensas justas y condiciones de trabajo los participantes se encontraban en nivel bajo de agrado. En la dimensión de equipos de trabajo, los colaboradores pertenecían al nivel muy alto de agrado con sus equipos.

Fuentes (2017) encontró resultados semejantes en su estudio sobre la satisfacción laboral de los agentes de ventas, en los centros de atención Viettel Perú S.A.C en la ciudad de Chiclayo, la población estuvo conformada por 12 agentes, para la evaluación se utilizó la escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma. Se encontró que en los factores: condiciones

físicas y materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y autoridad; los participantes se encuentran con mayor frecuencia de acuerdo con estos factores (Fuentes, 2017).

A diferencia de Dávila (2017) quien realizó un estudio sobre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones de Independencia, en Lima en el año 2017, en una población de 30 trabajadores. En este estudio se encontró que la mayoría de los participantes casi nunca está de acuerdo con la satisfacción laboral. Considerando las dimensiones, con respecto a trabajo en equipo y condiciones de trabajo, es más frecuente que algunas veces están de acuerdo; en cuanto a los beneficios los colaboradores opinaron que a veces están de acuerdo con lo brindado por la empresa.

En Lima se realizó una investigación acerca del clima laboral, satisfacción laboral y ventas de los promotores en una empresa de telecomunicaciones de Lima en el año 2017. La población de estudio fue de 330 promotores, obteniendo una muestra de 178 colaboradores, se utilizó la escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma. Con respecto a las dimensiones; significación de la tarea ubicando en nivel promedio; condiciones de trabajo situando en nivel por debajo del promedio; reconocimiento personal y/o social en nivel bajo; beneficios económicos en nivel por debajo del promedio; y en cuanto a la puntuación general correspondiente al nivel por debajo del promedio (García, 2017).

### ***Bases teóricas***

Para explicar esta situación, la satisfacción laboral empezó a investigarse gracias al trabajo Job Satisfaction de Robert Hoppock en 1935 y alcanza la mayor acogida en los sesenta. Se establecieron resultados útiles en cuanto al vínculo entre la satisfacción, necesidades humanas, actitudes laborales y la motivación dentro de la empresa, uno de los estudios más sobresalientes fue explicado por Herzberg, Mausner & Synderman (como se citó en Malvezzi, 2014), para esta teoría de los factores que satisfacen a la persona se consideró factores motivacionales como la realización, aprecio, trabajo, responsabilidad y ganancia; y por otro lado, factores extrínsecos como higiénicos o ambientales, que de estar ausentes se relaciona a la insatisfacción en el trabajo.

Pasado unos años se fue teorizando en dos tendencias, la primera hacía referencia a un estado emocional, fue propuesta de Locke en 1976 (como se citó en Malvezzi, 2014), quien considera la satisfacción laboral como una percepción subjetiva de lo que experimenta el trabajador y emite una respuesta emocional placentera en relación al puesto de trabajo; mientras que, la segunda se conceptualiza como reacción emocional negativa para el empleo

correspondientes a las expectativas respecto al trabajo que frustra o rechaza los valores laborales del empleador.

Muñoz en 1990 (como se citó en Malvezzi, 2014) la conceptualiza como un sentimiento agradable y positivo que experimenta la persona al realizar la labor que es de su interés, dentro de un ambiente reconfortarle y recibiendo recompensas acordes a sus expectativas.

Robbins (2009) atribuye el concepto de una actitud general que no está centrada solo en respuestas emocionales, sino también evaluaciones cognitivas a favor o en contra de las funciones laborales que realizan.

En la actualidad, no existe una definición general de satisfacción laboral. Los autores Chiang y Ojeda (como se citó por Sánchez y García, 2017), mencionan que, pese a su recorrido en la psicología organizacional, la satisfacción laboral ha sido conceptualizada de varias maneras y por múltiples autores también; es así que, para ellos la definición de satisfacción laboral tiene relación a un estado emocional, sentimientos o respuestas objetivas de las personas hacia la labor que desempeñan.

#### ***Teorías implicadas en la satisfacción laboral.***

Entre las teorías que explican este constructo están la teoría de Higiene-Motivacional, teoría Dinámica y teoría basadas en la Discrepancia (Palma, 2006).

La teoría de Higiene-Motivacional propuesta por Herzberg, Mausner y Snyderman (como se citó en Palma, 2006) afirman que la satisfacción laboral es resultado de una estupenda condición motivacional; de la correlación entre los factores higiénicos y motivacionales. Al referirse a factores higiénicos involucra las cualidades del entorno en el empleo, es decir el estado de los ambientes en los que se desenvuelve el trabajador; la presencia de estos factores no refuerza la satisfacción sin embargo de no estar presentes provocan insatisfacción. Factores como la naturaleza del empleo y bienestar, políticas de organización, conexión con el supervisor, capacidad del supervisor, remuneración, seguridad en el puesto y las relaciones con los compañeros conforman los aspectos de prevención.

En relación a los factores motivacionales, se refiere a características del cargo del trabajador, su asistencia produce satisfacción y su separación desinterés. Está asociado a factores intrínsecos como el progreso de la carrera, gratitud, imaginación, responsabilidad y habilidades personales. Establecen componentes básicos para producir fuertes niveles de motivación y un desempeño óptimo (Herzberg, Mausner & Snyderman como se citó en Palma, 2006).

La teoría Dinámica y teoría basadas en la Discrepancia incluye 4 sub teorías, con respecto a la teoría del ajuste en el trabajo, Dawis (como se citó por Palma, 2006) refiere que la satisfacción o insatisfacción es consecuencia de la reciprocidad o diferencia entre necesidades, valores, habilidades que se esperan en el empleo y lo que se logra en realidad. Locke (como se citó en Palma, 2006) por otro lado, planteó la teoría de la discrepancia afirmando que la satisfacción laboral está en relación a valores considerados importantes y reconocidas por el mismo trabajo; valores que derivan de la evaluación de trabajador al comparar sus necesidades y jerarquía de valores con la percepción de lo ofrecido por el trabajo.

En relación a la teoría de satisfacción por facetas Lawler (como se citó en Palma, 2006) asegura que, hay asociación entre satisfacción y rendimiento, medida por las recompensas que obtiene, en otras palabras la satisfacción está en relación a la diferencia entre lo que considera el colaborador que debe recibir y aquello que recibe, de esta manera se reconoce la influencia personal y del contexto en la satisfacción. Bruggemann, Croskuth y Ulich (como se citó en Palma, 2006) propusieron la teoría de planteamiento dinámico en la que el nivel de satisfacción es efecto de la percepción individual y la influencia del entorno.

Existen ciertos estudios que han identificado que existen variables que influyen en la satisfacción, estudios relacionados al género y edad evidencian que, pese a la discriminación hacia la mujer, estas suelen presentar mayor satisfacción en sus centros de trabajo debido a que las mujeres tienen menos expectativas del puesto de trabajo en comparación a las expectativas del varón (Fabra & Camisón, 2008).

Uno de los factores asociados a la satisfacción laboral es la edad, aquellos colaboradores con mayor edad por lo general se sienten más satisfechos con su trabajo, esto se debe a diversos aspectos como su experiencia, las expectativas menores y mejor ajuste a su ubicación laboral. También mientras más edad tiene el empleado es probable que tenga un mejor trabajo como resultado de su experiencia, mientras que los trabajadores jóvenes tienen expectativas más altas o se adaptan menos al trabajo (Clark citado por Ruiz, 2009).

El sexo también es considerado un factor importante desde la incorporación de la mujer en el ámbito laboral, se encontró que existe mayor nivel de satisfacción en las mujeres que en los varones, esto debido a que ellas esperan menos de la labor que realizan y se forman menos expectativas de su empleo en comparación a los hombres cuyas expectativas hacia el trabajo son más exigentes (Clark como se citó en Sánchez, Fuentes & Artacho, 2007).

En cuanto al nivel educacional las investigaciones sostienen que aquellas personas con mayor nivel educativo tienen más beneficios, suelen tener mayores oportunidades de trabajo, son

recomendados y por lo general gozan de mejores empleos. No obstante, no todo trabajador que tenga estas características se siente satisfecho con su trabajo ya que va a depender de las aspiraciones que tenga y de los resultados (Clark y Oswald como se citó en Ruiz, 2009). En cuanto al salario, para las personas de bajos recursos económicos el salario se relaciona con la satisfacción en su trabajo y con el bienestar en general, pero al momento de alcanzar una vida agradable esta relación deja de existir (Robbins, 2009).

La satisfacción laboral según Palma (2006, p.12) es la “disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”. De ella derivan 4 factores tales como la Significación Tarea que se refiere a la “disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material” (p.21). Está también el factor Condiciones de Trabajo, entendida como la “evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral” (p.21). Así también, el factor Reconocimiento Personal y/o Social definido como la “tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos” (p.21). Y Beneficios Económicos relacionado a la “disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada” (p.22).

La variable Satisfacción laboral presenta cuatro factores; significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos. Esta variable será medida por la escala de Satisfacción Laboral diseñada por Sonia Palma en el año 2006 (ver anexo A).

### III. Metodología

#### **Diseño y tipo de investigación.**

No experimental, descriptiva.

#### **Población.**

La población estuvo conformada por 90 colaboradores de ambos sexos, pertenecientes a tres distribuidores de una empresa de telecomunicaciones, que ocupaban el puesto de promotores de ventas de la ciudad de Chiclayo, cuya labor se realizaba en campo, brindando los servicios que ofrece dicha empresa y desempeñándose bajo un régimen de metas mensuales.

#### **Muestra.**

En el presente trabajo se utilizó una muestra de tipo censal, que corresponde a toda la población, conformada por 90 colaboradores de ambos sexos (femenino 43% y masculino 57%), cuyas edades se encuentran entre 18 y 46 años; de los cuales, 38 tienen secundaria completa y 48 participantes pertenecen al grado de instrucción superior. 70.5% de los participantes se encuentran en la adultez temprana, 27.3% son jóvenes y sólo el 2.3% perteneces a adultos tardíos.

#### **Criterios de selección.**

***Inclusión.*** Colaboradores que se encuentren laborando 2 meses como mínimo en las empresas.

***Exclusión.*** Colaboradores que se encuentren de vacaciones.

***Eliminación.*** Pruebas de los trabajadores que contengan espacios en blanco e instrumento con dos alternativas marcadas en un solo ítem.

#### **Procedimiento**

Se envió documentos dirigidos a las jefaturas de los distribuidores solicitando la autorización de acceder a la población y obtener los datos necesarios.

Después de la aprobación se coordinó los ambientes para la aplicación de las pruebas, que se llevaron a cabo en la sala de reuniones de las empresas, mismas que cuentan con adecuada ventilación e iluminación.

Se organizó la aplicación de manera colectiva según el horario establecido por la empresa, el tiempo aproximado de aplicación fue de 20 minutos. Se explicaron los objetivos y la finalidad de la investigación. A raíz de ello, el colaborador tuvo la libertad de participar o no de la investigación.

## **Instrumento**

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, a través del instrumento de Escala de Satisfacción Laboral construido por Palma (2006). Esta es una escala de auto informe, creada en el contexto peruano y evalúa la actitud del trabajador hacia el empleo.

Según Palma (2006), en relación a las propiedades psicométricas, la escala posee validez de contenido (*método de jueces*) y validez basada en la estructura interna de la prueba (*análisis factorial exploratorio*) compuesta por cuatro dimensiones, con cargas factoriales superiores a 0.30 para cada uno de los ítems. Respecto a la fiabilidad se obtuvo mediante el método de consistencia interna encontrando resultados adecuados (alfa de Cronbach 0.84 y Guttman 8.81).

Consta de 27 ítems agrupados en cuatro factores: significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. La encuesta es contestada con la ayuda de la escala Likert de 5 puntos (*desde total acuerdo hasta total desacuerdo*), la calificación es a través de la suma directa de los puntajes, sin embargo es importante considerar los ítems inversos para obtener la puntuación total que tiene un mínimo de 27 puntos y un máximo de 135 puntos (ver anexo B).

### **Aspectos éticos.**

El proyecto fue analizado por el programa Turnitin, obteniendo un valor de 21% menor al 30% (ver anexo C) de similitud con otras fuentes. Así también fue presentado, evaluado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo a través de la Resolución N° 542-2019-USAT-FMED (ver anexo D).

Se garantizaron los aspectos éticos con el fin de cuidar la integridad física, psicológica y social; respetando el principio de autonomía y libertad de la persona, permitiendo la participación voluntaria mostrando su total acuerdo de ser partícipe de la investigación, en caso contrario podía retirarse en el momento que desee, sin daño alguno.

Se les proporcionó información a los participantes sobre los objetivos y fines de la investigación. Así mismo, se les explicó que no recibirán algún tipo de beneficio económico por participar del estudio; que los datos serán confidenciales y no serán utilizados para ningún otro propósito fuera de los de la investigación; de igual modo, no se mostró información que permita la identificación de los participantes y los archivos no fueron mostrados a ninguna persona ajena al estudio; finalmente se entregó el consentimiento informado para la respectiva prueba (ver anexo E).

Otro de los principios que se cumplió fue de beneficencia, puesto que, se presentó un informe a la empresa, dando a conocer los resultados de satisfacción laboral según: edad, sexo y grado de instrucción, poniendo en conocimiento, las dimensiones que requieren mayor atención para satisfacer las necesidades de los colaboradores; además de algunas recomendaciones que deben considerarse, con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores.

### **Procedimiento y análisis de datos.**

Para la investigación, se realizó la validación del instrumento, a través del procedimiento análisis ítem test, en colaboradores de un distribuidor de una empresa de telecomunicaciones con similares características, en una población de 30 participantes.

Una vez aplicado el instrumento a la población de estudio, se registraron los datos en una hoja de Microsoft Excel, se realizó una limpieza de información, siendo eliminadas las pruebas que presentaban dos alternativas en un solo ítem y pruebas con ítems en blanco, dando un total de 88 participantes.

La hoja de Excel fue trasladada a un formato CSV, que posteriormente fue analizada en el software Jamovi versión 1.0. Una vez trasladada la hoja, se procedió a determinar la normalidad de los datos a través del estadístico Shapiro-Wilk por sus ventajas en comparación al Kolmogorov-Smirnov, resultando que los datos seguían una distribución normal.

Para determinar el nivel general de satisfacción laboral, se sumaron los ítems correspondientes a cada dimensión, ubicando a cada individuo en la categoría correspondiente, para luego obtener las tablas de frecuencia.

Para establecer la diferencia según edad, se dividieron los grupos a partir de lo mencionado en Papalia (2012) teoría que abarca tres etapas del desarrollo, los jóvenes (11 a 20 años), adultez temprana (21 a 40 años) y adultez media (41 a 65 años). Antes de realizar la diferencia entre grupos, se excluyó 2 pruebas pertenecientes a la etapa de adultez tardía puesto que, los números no eran equitativos para dicha comparación. A partir de ello, se agruparon las edades según las etapas, para determinar las medias a través de la prueba paramétrica T de Student, que estimó las diferencias entre los grupos.

Respecto a la diferencia del sexo se utilizó la prueba paramétrica T de Student que estimó las diferencias entre los grupos. En cuanto al grado de instrucción, antes de realizar la diferencia de grupos se excluyeron dos pruebas de los participantes con instrucción primaria puesto que los números no eran equitativos para la comparación, quedando un total de 86 participantes, después de ello se utilizó la prueba paramétrica T de Student que estimó las

diferencias entre los grupos. Los resultados se presentaron en tablas según los objetivos propuestos.

#### **IV. Resultados y discusión**

El distribuidor, es una pequeña empresa privada representante de una empresa de Telecomunicaciones, esta es reconocida a nivel regional en el rubro de telecomunicaciones por los servicios que brinda a la población. Estos distribuidores están conformados por personal administrativo y promotores de venta cuya función principal es aportar con las ventas de equipos, accesorios y otros servicios tanto en zonas rurales como urbanas.

##### **Normalidad de los datos**

La prueba de Shapiro-Wilk indicó que, los datos siguen una distribución normal, obteniéndose el valor  $p= 0.16$  en la escala total y los valores para las dimensiones: significancia de tarea  $p= 0.749$ , condiciones de trabajo  $p=0.737$ , reconocimiento personal y/o social  $p=0.626$  y remuneraciones económicas  $p=0.705$ . Por ello, se utilizaron pruebas estadísticas paramétricas en los análisis posteriores.

##### **Validez y confiabilidad**

Se realizó la validación del instrumento, a través del procedimiento análisis ítem test, en colaboradores de un distribuidor de telecomunicaciones con similares características en una población de 30 participantes.

En la dimensión significación tarea, el rango encontrado del coeficiente de correlación de Pearson varía entre 0.741 y 0.709; para la dimensión condiciones de trabajo se obtuvo una puntuación entre 0.206 y 0.765; en la dimensión reconocimiento personal y/o social se halló un puntaje que varía entre 0.58 y 0.739; en cuanto a la dimensión de beneficios económicos se obtuvo un rango entre 0.491 y 0.58. Lo que indica que, los ítems guardan relación con la satisfacción laboral.

Además, se calculó la fiabilidad de las dimensiones de la escala mediante el método de consistencia interna, Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), los resultados encontrados varían entre 0.626 y 0.749.

##### **Nivel general de satisfacción laboral.**

En relación a la satisfacción laboral, los participantes presentan nivel promedio indicando la presencia de sentimientos ambivalentes hacia el trabajo que afectan la actitud hacia él (ver tabla 1).

Tabla 1

*Nivel general de satisfacción laboral*

<b>Nivel</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy satisfecho	11.4 %
Satisfecho	15.9 %
Promedio	46.6 %
Insatisfecho	15.9 %
Muy insatisfecho	10.2 %

Se encontró coherencia con otros estudios (García 2017, Campana y Pérez 2019) realizados en el contexto peruano, en los cuales se halló que es más frecuente el nivel promedio de satisfacción. Estos resultados pueden ser explicado por condiciones motivacionales (línea de carrera, responsabilidad y habilidades personales) y factores higiénicos (naturaleza del empleo, remuneración, seguridad en el empleo, relación con el supervisor) que permiten a los colaboradores realizar su trabajo cómodamente a pesar de no cumplir al máximo sus expectativas laborales.

**Nivel de satisfacción laboral según edad.**

En función a la edad, los adultos tempranos presentan nivel promedio de satisfacción seguido por nivel satisfecho. Los jóvenes presentan nivel promedio seguido por nivel insatisfecho de satisfacción laboral (ver tabla 2).

Tabla 2

*Satisfacción laboral según edad*

<b>Nivel general</b>	<b>Adulto temprano</b>	<b>Jóvenes</b>
Muy satisfecho	13%	4%
Satisfecho	16%	17%
Promedio	47%	50%
Insatisfecho	13%	21%
Muy insatisfecho	11%	8%

Estos resultados son coherentes a una investigación realizada en el contexto peruano (Campana y Pérez, 2019), en la cual se encontró que, los jóvenes presentan nivel promedio de satisfacción laboral; mientras que, los adultos tienden a sentir mayor satisfacción laboral. La tendencia observada en los jóvenes puede deberse a que, las experiencias laborales no cumplen con sus expectativas, por diferentes aspectos tales como: bajos ingresos económicos, amenazas de despido, mal trato por parte de los supervisores, acosos y relaciones molestas con miembros del trabajo (Weller, 2015).

Por otro lado, los jóvenes tienen poco conocimiento acerca de los derechos laborales en los trabajos y como es difícil encontrar un trabajo en el cual no sea requisito indispensable la experiencia, los jóvenes optan por buscar trabajos más accesibles como es el rubro de telecomunicaciones en campo, siendo esta una barrera para alcanzar la trayectoria laboral que ellos tenían en mente.

#### **Niveles de satisfacción laboral según sexo.**

En relación al sexo, los varones presentan nivel promedio de satisfacción laboral, seguido de nivel insatisfecho y las mujeres presentan nivel promedio, seguido de nivel muy satisfecho de satisfacción (ver tabla 3).

Tabla 3

*Satisfacción laboral según sexo*

<b>Nivel</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>
Muy satisfecho	21%	4%
Satisfecho	18%	14%
Promedio	45%	48%
Insatisfecho	11%	20%
Muy insatisfecho	5%	14%

Los resultados encontrados son coherentes con una investigación (Clarck como se citó en Sánchez, Fuentes & Artacho), en la cual también reporta que, la mujer tiende a sentir mayor satisfacción laboral, debido a que, sus expectativas son menores en comparación a la de los hombres.

Además, las mujeres prestan mayor importancia a factores como las relaciones positivas con los gerentes, el trabajo en sí y las horas laborales. De esta forma para las

mujeres son más importantes los vínculos que establezcan en su centro laboral. En el caso de los varones, los factores de mayor relevancia son: la valoración de la tarea que realizan, los materiales brindados por la empresa y la remuneración (Sanz, s.f); es así que, los hombres valoran en mayor medida los recursos tangibles brindados por la entidad.

#### **Nivel de satisfacción laboral según grado de instrucción.**

En relación al grado de instrucción, secundaria completa presentan nivel promedio de satisfacción laboral, seguido de nivel insatisfecho y el grado superior presentan nivel promedio, seguido de nivel satisfecho de satisfacción (ver tabla 4).

Tabla 4

*Satisfacción laboral según grado de instrucción*

<b>Nivel general</b>	<b>Sec. Completa</b>	<b>Superior</b>
Muy satisfecho	8%	15%
Satisfecho	13%	19%
Promedio	50%	42%
Insatisfecho	24%	10%
Muy insatisfecho	5%	15%

Los resultados encontrados son coherentes con una investigación realizada por Campana y Pérez (2019) en el contexto peruano, en la cual se encontró que ambos grupos se encontraban en nivel promedio de satisfacción laboral, esto puede explicarse a partir de las expectativas y los resultados que la persona busca en su lugar de trabajo. En el estudio se muestra que, cierto porcentaje de colaboradores con grado de instrucción secundaria están ubicados en nivel insatisfecho, lo cual puede deberse a las primeras experiencias de trabajo, que no cubren sus expectativas laborales.

En el caso del personal con grado de instrucción superior, existen un cierto porcentaje ubicado en la categoría satisfecho, puede deberse al tiempo que se encuentran laborando en la empresa, pues por lo general las personas con grado de instrucción superior ya han trabajado antes en este rubro, lo cual les permite una mayor experiencia en este ámbito laboral, permitiéndoles sentir una mayor satisfacción laboral.

### Niveles de satisfacción laboral según dimensiones.

En relación a las dimensiones de satisfacción laboral es más frecuente el nivel promedio. En relación a las dimensiones: significancia de tarea, condiciones de trabajo y beneficios económicos presentan tendencia media alta de satisfacción laboral; sin embargo en el caso de la dimensión reconocimiento personal y/o social presenta tendencia medio bajo (ver tabla 5).

Tabla 5

#### *Satisfacción laboral según dimensiones*

Niveles	Significancia de tarea	de Condiciones de trabajo	de Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos
Muy satisfecho	14.8 %	12.5 %	15.9 %	12.5 %
Satisfecho	14.8 %	22.7 %	11.4 %	20.5 %
Promedio	43.2 %	37.5 %	30.7 %	37.5 %
Insatisfecho	13.6 %	14.8 %	29.5 %	17.0 %
Muy insatisfecho	13.6 %	12.5 %	12.5 %	12.5 %

Los resultados encontrados en la dimensión de significancia de tarea son coherentes a algunas investigaciones (Campana y Pérez, 2019; Fuentes, 2017; García 2017) en las cuales se encontró que, la mayor parte de los participantes estaban ubicados en nivel promedio de satisfacción laboral, lo cual refleja las atribuciones insuficientes en función a su empleo, esto puede deberse a la falta de conocimiento del valor de sus funciones en comparación con otros empleos.

En relación a las condiciones de trabajo, los resultados son coherentes con algunos estudios (Campana y Pérez, 2019; Fuentes, 2017; Dávila, 2017) en donde se encontró el mismo nivel de satisfacción laboral, debido a que, no existen suficientes herramientas o elementos en el entorno laboral que estén a disponibilidad del personal para cumplir sus labores, además la población estudiada trabaja en campo, expuestos a diferentes estímulos ambientales que generan incomodidad (temperatura) y sin protección alguna, influyendo en el desempeño de sus funciones. Sin embargo difiere con otras investigaciones (De los Ríos, 2018; García, 2017) en las que, se encontró un nivel por debajo del promedio; puede deberse a que, las instalaciones no brindan comodidad para ejecutar sus tareas, y esto influye

negativamente en la disposición de los colaboradores hacia el trabajo, lo cual dificulta el desempeño de su labor.

Con respecto a la dimensión reconocimiento social y/o personal, se evidencia nivel promedio, con tendencia medio baja, resultados que se asemejan a una investigación (García, 2017) en la cual se encontró que, los participantes estaban en nivel bajo de satisfacción laboral, indicando que, existe poco reconocimiento hacia los trabajadores con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de resultados en la empresa. En la población estudiada, los incentivos se daban a las personas que cumplían las cuotas establecidas y por lo general eran las mismas personas las que llevaban este reconocimiento, dejando de lado a los demás colaboradores, lo cual generaba poca disposición para trabajar. Sin embargo, los resultados difieren con lo encontrado en otros estudios (Campana y Pérez, 2019; Fuentes, 2017) en los que, el nivel de satisfacción está por encima del promedio; esto puede deberse a que, en estas empresas se reconocían los logros de los trabajadores y esto es asociado a experiencias agradables que generan disposición hacia el trabajo que realizan.

En cuanto a los beneficios económicos, estos resultados pueden deberse al monto de las comisiones recibidas por los servicios que brindan; los resultados tiene coherencia con estudios (Dávila, 2017; Fuentes, 2017; Campana y Pérez, 2019) en los cuales se encontró que, los participantes se ubican en nivel promedio, indicando su acuerdo hacia la remuneración que reciben, aunque no cubran por completo sus expectativas salariales, esto se da porque, en la población estudiada no existe un sueldo fijo, sino que, la remuneración se da en base a las cuotas que cumplen durante el mes; y en algunos casos superan las metas establecidas, gozando de una remuneración mayor. Sin embargo, difiere con lo encontrado en otra investigación (García, 2017) en la cual, los colaboradores presentan un nivel por debajo del promedio de satisfacción; esto puede deberse a que, en el rubro de telecomunicaciones, las empresas tienen diferentes cuotas y modos de pago que pueden influir en el monto recibido por los servicios que brindan.

### **Diferencia de satisfacción laboral según sexo.**

Se encontraron diferencias significativas entre sexos, a favor de las mujeres quienes se sienten más satisfechas con la labor que realizan (ver tabla 6).

Tabla 6

*Diferencia de satisfacción laboral según sexos*

Sexo	Media	DS	Estadístico	df	p	Diferencia
Femenino	<b>111</b>	11.2	T de			
Masculino	102	12.1	Student	86	<.001	9.15

Si bien ambos grupos presentan con mayor frecuencia el mismo nivel de satisfacción, si existe diferencia significativa entre grupos, evidenciando que las mujeres presentan mayor satisfacción a comparación de los hombres.

Esto se da por la valoración de factores, los cuales varían de acuerdo al sexo (Sanz, s.f). En la población estudiada, se evidencian las valoraciones que realizan las mujeres en cuanto al trabajo en campo, pues les permite adecuar sus horarios de acuerdo a su disposición; esto permite que las mujeres se sientan cómodas con la labor y perciban positivamente el significado de sus funciones.

Mientras que, los varones se encuentran insatisfechos con diversos factores como el valor de la tarea que realizan, los materiales brindados por la empresa no permiten su total disposición a realizar sus labores y la remuneración que reciben es insuficiente para cumplir sus expectativas; lo que ocasiona que los varones se sientan indispuestos al realizar su trabajo.

También puede deberse a las expectativas que, en el caso de las mujeres, tienden a evaluar los trabajos de acuerdo a las referencias en el ámbito personal, y de esto dependerán las expectativas laborales que tengan en mente; el trabajo de campo se asocia a una de las posiciones más bajas del mercado laboral puesto que la remuneración se da en base a las comisiones, a pesar del tipo de remuneración, las mujeres a comparación de los hombres muestran satisfacción con el sueldo que reciben, pese a que no cumplen totalmente sus expectativas salariales.

**Diferencia de satisfacción laboral según edad.**

No se encontraron diferencias significativas de satisfacción laboral entre jóvenes y adultos (ver tabla 7).

Tabla 7

*Diferencia de satisfacción laboral según edad*

Edad	Media	DS	Estadístico	df	p	Diferencia
Jóvenes	104	10	T de			
Adulterz temprana	<b>107</b>	13.1	Student	84	0.398	2.52

A pesar de que, los datos descriptivos mencionen una tendencia baja de satisfacción laboral en los jóvenes y una tendencia media alta en los adultos tempranos; estos no son suficientes para garantizar una diferencia estadísticamente significativa.

### **Diferencia de satisfacción laboral según grado de instrucción**

No se encontraron diferencias significativas de satisfacción laboral entre el personal con grado de instrucción secundaria y participantes con grado de instrucción superior (ver tabla 8).

Tabla 8

#### *Diferencia de satisfacción laboral según grado de instrucción*

Grado de instrucción	Media	DS	Estadístico	df	<i>p</i>	Diferencia
Sec. Completa	105	9.64	T de	84	0.681	1.13
Superior	<b>106</b>	14.6	Student			

A pesar de que, los datos descriptivos mencionen una tendencia baja de satisfacción laboral en los participantes con grado de instrucción secundaria completa y una tendencia media alta en los colaboradores con grado de instrucción superior; esto no es suficiente para garantizar una diferencia estadísticamente significativa. Así mismo, para el ingreso al mercado laboral del rubro de telecomunicaciones en campo no es necesario tener algún estudio previo, por lo que, no involucra algún tipo de competencia de capacidades entre los postulantes para el ingreso a las empresas.

## V. Conclusiones

En relación a los niveles de satisfacción laboral según sexo, edad y grado de instrucción, los colaboradores se encontraron en nivel promedio.

Con respecto a los niveles de satisfacción laboral según dimensiones; significancia de tarea, condiciones de trabajo y beneficios económicos presentan nivel promedio con tendencia media alta de satisfacción laboral; sin embargo en el caso de la dimensión reconocimiento personal y/o social presentan nivel promedio con tendencia media baja.

En cuanto a las diferencias según edad, sexo y grado de instrucción, se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres, a favor de las mujeres, quienes se sienten más satisfechas; con respecto a las diferencias según edad y grado de instrucción no se encontraron diferencia estadísticamente significativa.

## VI. Recomendaciones

Fortalecer la inducción y charlas informativas en colaboradores sobre la Cultura Organizacional, resaltando los principios básicos de la empresa, como: misión, visión, organigrama y objetivos; con el fin de, promover el compromiso y la identificación con la empresa.

La comodidad tiene gran impacto en la satisfacción laboral, por lo que, se recomienda mejorar las condiciones de trabajo en el personal. Al tratarse de personas que trabajan en campo, están expuestos a diferentes estímulos ambientales que generan incomodidad, por ello, se sugiere brindar materiales para la protección física (gorro, bloqueador, agua, uniforme cómodo), así como también, herramientas necesarias para desempeñar adecuadamente sus funciones (teléfono celular, biométrico, chips, etc.).

Al ser personal encargado de ventas, se recomienda formación y capacitaciones constantes, basado en el Enfoque Cognitivo. Estas capacitaciones serán en relación a las habilidades comerciales a fin de, reconocer comportamientos de clientes, solucionar conflictos comerciales y la creación de estrategias para fidelizar a los clientes. También son importantes las capacitaciones de estrategias de ventas (perfil del consumidor, fases de la venta, características y aptitudes para las ventas, cierre de ventas, etc.), puesto que, son una herramienta importante para la ejecución de sus funciones.

Al área de Recursos Humanos, se recomienda la implementación de un programa de incentivos (económicos y no económicos), respaldado en el Enfoque Conductual, con objetivo de aumentar el rendimiento y satisfacción del personal; dichos incentivos deberán plantearse según sea el presupuesto de la empresa y acorde a las necesidades de la misma.

También se recomienda la implementación de un programa de motivación, a través de charlas y talleres de diversos temas, tales como: actitud positiva, emociones, compromiso, empatía, comunicación efectiva y resolución de conflictos.

Además, la implementación de un programa de evaluación de desempeño 360, con el propósito de, evaluar si el personal cumple con los conocimientos, valores y habilidades requeridas para el puesto de trabajo.

Por último, se recomienda, ampliar las investigaciones realizadas en el rubro de telecomunicaciones, considerando factores contextuales como: condiciones de trabajo, remuneración, trabajos adicionales y estado civil, que puedan determinar si existe una asociación a la satisfacción laboral de los colaboradores.

## VII. Referencias

- Borra, C., & Gómez, F. (2012). Satisfacción laboral y salario: ¿Compensa la relación las condiciones no monetarias del trabajo? *Revista Redalyc*, 20(60), 25-51. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/969/96924882002.pdf>
- Brand finance, (2019). *Telecoms 300*. Recuperado de [https://brandfinance.com/images/upload/telecoms\\_300\\_locked\\_1.pdf](https://brandfinance.com/images/upload/telecoms_300_locked_1.pdf)
- Campana, J. M., & Pérez, K. V. (2019). *Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana* (tesis de licenciatura). Recuperada de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1685/Jean\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1685/Jean_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dávila, M. X. (2017). *La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, Independencia, Lima, 2017* (tesis de licenciatura). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14352/Davila\\_PMX.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14352/Davila_PMX.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De Los Ríos, K., & Valderrama, C. (2018). *Satisfacción laboral y rotación de los colaboradores de campo de la empresa J&E Telecomunicaciones E.I.R.L. en Chimbote, 2018* (tesis de licenciatura). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28956/De%20Los%20Rios\\_LK-Valderrama\\_HC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28956/De%20Los%20Rios_LK-Valderrama_HC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- El comercio (febrero 16 de 2019). *Telefonía móvil: Claro y Movistar reportan caídas en ingresos al cierre del 2018*. Diario El comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/telefonía-movil-claro-movistar-reportan-caidas-ingresos-cierre-2018-noticia-608249>
- Fabra, M. E., & Camisón, C. (2008). Ajuste entre el capital humano del trabajador y su puesto de trabajo como determinante de la satisfacción laboral. *Revista del ministerio del trabajo e inmigración*, 76, 129-138. Recuperado de [http://www.mitramiss.gob.es/es/publica/pub\\_electronicas/destacadas/revista/numeros/76/Revista76.pdf](http://www.mitramiss.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/76/Revista76.pdf)
- Fuentes, C. E. (2017). *Satisfacción laboral de los agentes de ventas, en los centros de atención Viettel Perú S.A.C. en la ciudad de Chiclayo* (Tesis de licenciamiento). Recuperada de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1563/1/TL\\_FuentesTapiaClaudia.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1563/1/TL_FuentesTapiaClaudia.pdf)

- García, C. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima-2017* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGARCIAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* (tesis de licenciamiento). Recuperada de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
- León, N. I. (2013). Fuerza de ventas determinante de la competitividad empresarial. *Revista Redalyc*. 19 (2), 379-389. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28026992014>
- Malvezzi, S. (2014). *Psicología de las organizaciones y del trabajo*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/5732de31bbe1108387d47ad04d3def1b.pdf>
- Palma, S. (2006). *Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC)*. Cartolan Eirl: Perú.
- Papalia, F. (2012). *Desarrollo humano*. México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S. P., & Judge, T.A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Ruiz, C. M. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán* (tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2007). *La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos logit y probit*. 7 (2), 55-67. Recuperado de [https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/7522/CdG\\_724.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/7522/CdG_724.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, M. G. & García, L. E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Revista Scientia et Technica*. 22 (2). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/326434611.pdf>
- Sanz, A. (s.f). Gender Differences in Job Satisfaction and Labour Market Participation: UK Evidence from Propensity Score. Recuperado de [https://www.aiel.it/page/old\\_paper/Sanz%20de%20Galdeano.pdf](https://www.aiel.it/page/old_paper/Sanz%20de%20Galdeano.pdf)
- Uribe, D. (2015). El impacto de las condiciones el trabajo en la Satisfacción Laboral. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 34(1), 57-65. Doi: 10.21772/ripo.v34n1a04.
- Weller, J. (2006). Inserción laboral de jóvenes: expectativas, demanda laboral y trayectorias. Recuperado de [https://www.oei.es/historico/etp/insercion\\_laboral\\_jovenes\\_weller.pdf](https://www.oei.es/historico/etp/insercion_laboral_jovenes_weller.pdf)

## VIII. Anexos

### Anexo A

#### Tabla de definición operacional

Tabla 1

*Definición operacional de la variable Satisfacción laboral e indicadores medidos por la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma.*

Satisfacción laboral	Factores	Indicadores	Niveles
La satisfacción laboral es la “disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (Palma, 2006, p.12).	Significación Tarea.	Disposición al trabajo	Muy Satisfecho 37 o más
		Esfuerzo	Satisfecho 33-36
		Realización	Promedio 28-32
		Equidad	Insatisfecho 24-27
	Condiciones de Trabajo.	Infraestructura	Muy Insatisfecho 23 o menos
		Disponibilidad de materiales	Muy Satisfecho 41 o más
		Relación con jefes y compañeros	Satisfecho 35-40
	Reconocimiento Personal y/o Social.	Reconocimiento de logros en el trabajo	Promedio 27-34
		Reconocimiento de logros en el trabajo	Insatisfecho 20-26
		Reconocimiento de logros en el trabajo	Muy Insatisfecho 19 o menos
		Reconocimiento de logros en el trabajo	Muy Satisfecho 24 o más
	Beneficios Económicos.	Remuneración	Satisfecho 19-23
		Incentivos	Promedio 18-20
Incentivos		Insatisfecho 12-17	
			Muy Insatisfecho 11 o menos
			Muy Satisfecho 20 o más
			Satisfecho 16-19
			Promedio 11-15
			Insatisfecho 8-10
			Muy Insatisfecho 7 o menos
			Puntaje Total.
			Muy Satisfecho 117 o más
			Satisfecho 103-116
			Promedio 89-102
			Insatisfecho 75-88
			Muy Insatisfecho 74 o menos

**Anexo B**  
**ESCALA DE OPINIONES SL-SPC**

Sexo: _____	
Edad: _____	Grado de instrucción: _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL DE ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

	TA	A	I	S	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización 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 mal con lo que hago.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
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. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad de trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el 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 desgana que limiten mi 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.					

## Anexo C

## Reporte de software antiplagio Turnitin

## Turnitin Tesis

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>21%</b>	<b>13%</b>	<b>0%</b>	<b>19%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Católica de Santa María</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>tesis.pucp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to EP NBS S.A.C.</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>tesis.ucsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

## Anexo D

## Resolución de proyecto N° 542-2019-USAT-FMED



CONSEJO DE FACULTAD  
RESOLUCIÓN N° 542-2019-USAT-FMED  
Chiclayo, 01 de octubre de 2019

Vista la solicitud N° 157321 de fecha 30 de setiembre de 2019 que adjunta el documento de aprobación emitido por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de la estudiante VARGAS ZAPATEL GIOANSIE JAZMIN, de la Escuela de Psicología. Asesor: Mgtr. Rony Edinson Prada Chapoñan.

## CONSIDERANDO:

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE CHICLAYO, SETIEMBRE - DICIEMBRE, 2019, fue aprobado por el Comité Metodológico de la Escuela de Psicología y el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

## SE RESUELVE:

Artículo 1º - Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2º.- Disponer que la estudiante gestione ante las instituciones pertinentes las facilidades para la recolección de información.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Rony E. Cost.



FACULTAD DE MEDICINA

Méd. Jorge Luis Limo Liza  
Decano (e)  
Facultad de Medicina

Dr. Irene Mercedes del Rocío Rangel Castro  
Secretaria Académica  
Facultad de Medicina

**Anexo E**  
**Consentimiento para participar en un estudio de investigación**

Instituciones : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Investigadores: Gioansie Jazmin Vargas Zapatel

Título : Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Chiclayo, setiembre - diciembre, 2019

**Fines del Estudio:**

Mediante el presente documento se solicita su participación en esta investigación que lleva como nombre “Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Chiclayo, setiembre - diciembre, 2019”. La satisfacción laboral es el nivel de conformidad del colaborador en relación a su centro laboral y las condiciones de trabajo en el que se desempeña.

**Procedimientos:**

Si usted acepta participar en este estudio se trasladará a la sala de reuniones de la empresa y pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario que tendrá como duración 20 minutos aproximadamente.

**Riesgos:**

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

**Beneficios:**

Los resultados encontrados serán plasmados en un informe que se entregará a la empresa.

**Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por su participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

**Confidencialidad:**

La información que se recoja será anónima, confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Uso de la información:**

Los datos obtenidos por la escala de Satisfacción laboral servirán para la realización de esta investigación. Una vez realizado el estudio los datos serán eliminados.

**Derechos del participante:**

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, sin daño alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio al cel.932-352-557.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teléfono 074 606200 anexo 1138

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en que consiste mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante

Investigador

Nombre:

Nombre: Gioansie Jazmin Vargas Zapatel

DNI:

DNI: 75626537

Fecha:

Fecha: