

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE UN
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR – JAÉN –
CAJAMARCA, 2019**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES

JAMES BAUTISTA ROQUE

HECTOR ENMANUEL URIARTE BECERRA

ASESORA

Mgtr. MILAGROS CARMEN GAMARRA UCEDA

Chiclayo, 2019

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis a Dios y a nuestros padres. A Dios porque ha estado con nosotros siempre, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar, a nuestros padres, quienes a lo largo de nuestra vida han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se nos presentara sin dudar ni un solo momento en nuestra inteligencia y capacidad.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradecimiento a nuestra Asesora, la Mgtr. Milagros Carmen Gamarra Uceda, por su, visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

Resumen

La presente investigación de tipo descriptiva, tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los colaboradores de un programa de alimentación escolar en Cajamarca, 2019; en sus actividades que realizan. Utilizando una metodología descriptiva cuantitativa, de corte transversal, la población estuvo conformada por 80 colaboradores de ambos sexos. La variable y las dimensiones fueron evaluadas mediante el instrumento de la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2005).

La conclusión principal del estudio, es que los colaboradores están indecisos a nivel general, y en cuanto a nivel de objetivos específicos, nos indican que se encuentran de acuerdo con la significancia de la tarea y sus condiciones de trabajo, sin embargo indicaron estar en desacuerdo en cuanto a las dimensiones reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos, esto podría ser porque les desagrada que limiten su trabajo para no reconocer las horas extras, prefieren tomar distancia con las personas con quienes trabajan y consideran que el sueldo está por debajo de lo que ellos realizan y no les dan bonos adicionales por funciones extras.

Palabras clave: Satisfacción laboral, significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento social y/o personal, beneficios económicos

Clasificaciones JEL: J28, M12, M54

Abstract

This descriptive research, had as a general objective to determine the level of job satisfaction that the employees of a school feeding program have in Cajamarca, 2019; in their activities. Using a quantitative, cross-sectional descriptive methodology, the population consisted of 80 employees of both sexes. The variable and the dimensions were evaluated by means of the SL-SPC labor satisfaction scale instrument of Sonia Palma Carrillo (2005).

The main conclusion of the study is that the collaborators are undecided at a general level, and as for the level of specific objectives, they indicate that they agree with the significance of the task and their working conditions, however they indicated disagreement As for the dimensions personal and / or social recognition and economic benefits, this could be because they dislike to limit their work to not recognize overtime, prefer to take distance with the people with whom they work and consider that the salary is below of what they do and don't give them extra bonuses for extra functions.

Keywords: Job satisfaction, significance of the task, working conditions, social and / or personal recognition, economic benefits.

JEL Classifications: J28, M12, M54

Índice

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

I.	Introducción.....	09
II.	Marco teórico.....	12
	2.1. Antecedentes del problema.....	12
	2.2. Bases teórico científicas.....	15
III.	Metodología.....	23
	3.1. Tipo y nivel de investigación.....	23
	3.2. Diseño de investigación.....	23
	3.3. Población,	24
	3.4. Criterios de selección.....	24
	3.5. Operacionalización de variables.....	25
	3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
	3.7. Procedimientos.....	26
	3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	26
	3.9. Matriz de consistencia.....	28
	3.10. Consideraciones éticas.....	29
IV.	Resultados y discusión.....	30
V.	Conclusiones.....	41
VI.	Recomendaciones.....	43
VII.	Lista de Referencias.....	44
VIII.	Anexos	48

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de variables.....	25
Tabla 2.	Fiabilidad.....	27
Tabla 3.	Matriz de Consistencia	28
Tabla 4.	Medidas Descriptivas de la Satisfacción Laboral Según Dimensiones.....	31

Índice de figuras

Figura 1.	Caja de puntuaciones por dimensión	30
Figura 2.	Gráfica radial	32
Figura 3.	Frecuencia de respuesta a los ítems de la Dimensión Significación de la Tarea – Satisfacción Laboral.....	33
Figura 4.	Frecuencia de respuesta a los ítems de la Dimensión Condiciones de Trabajo – Satisfacción Laboral.....	34
Figura 5.	Frecuencia de respuesta a los ítems de la Dimensión Reconocimiento Social y/o Personal – Satisfacción Laboral.....	35
Figura 6.	Frecuencia de respuesta a los ítems de la Dimensión Beneficios Económicos – Satisfacción Laboral.....	36

I. Introducción

Desde siempre, la satisfacción laboral de los trabajadores ha constituido como una herramienta fundamental para toda organización, ya sea pública o privada, pues mientras un trabajador se sienta motivado con sus labores, éste contribuirá, de manera positiva, ayudando de manera efectiva a alcanzar las metas establecidas en cada organización. Dave Curran, CEO y cofundador de Love Mondays, (2019) mencionó que “La satisfacción laboral se ha convertido en uno de los factores más importantes para las empresas en el área de Recursos Humanos. La cultura de la empresa, la oportunidad de carrera y la calidad de vida son algunos elementos que han contribuido a mantener sus talentos y evitar la rotación de personal, además de potencializar la felicidad en el trabajo y contribuir a un mejor desempeño de los empleados”.

En nuestro país, Info Capital Humano(2016), realizó un estudio en el que obtuvo como resultado que el 76% de peruanos se encuentran insatisfechos con su trabajo, de este porcentaje el 22% indica que eso se debe a que no percibe su trabajo como desafiante, un 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, un 19% indica que no percibe a su jefe como un buen líder, un 12% afirma no estar conforme con su remuneración, un 10% indica que la empresa no retribuye sus logros, un 10% lo atribuye a que no se considera el aporte de sus ideas, y un 7% siente que no tiene posibilidades de ascenso.

Por otro lado, el bienestar social ha sido tratado tanto por organismos gubernamentales y organismos no gubernamentales, creándose así los programas sociales. En el Perú, son las acciones que una organización dirige hacia un tipo de población para mejorar algún aspecto de su cotidianidad, estos deben funcionar como herramientas temporales que ayuden a los peruanos más vulnerables a salir de la pobreza y les permitan insertarse en las cadenas productivas que impulsan el desarrollo de país. Son Actividades o instituciones creadas para apoyar y ayudar a la población de bajos recursos económicos en diversas formas que permitan mejorar la calidad de vida de las personas.

La presente investigación se realizó en Jaén, perteneciente al departamento de Cajamarca; siendo una ciudad muy representativa en la región y extensa en cuanto a territorio y población. El acceso a la ciudad de Jaén es muy fácil, tanto de la zona nor-oriental, como de la zona norte del país, con esto se constituye como una ciudad céntrica, y con ello se hace muy frecuente y dinámico el comercio, contando con un mercado muy diverso.

El Programa Social en estudio tiene como finalidad brindar un servicio de calidad, garantizando la prestación del servicio alimentario durante todos los días del año escolar de acuerdo a sus características y las zonas donde viven los niños y niñas de inicial y primaria de las escuelas públicas de todo el país, y de secundaria en las comunidades nativas de la Amazonía peruana; contribuyendo a mejorar su atención en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia; y promoviendo mejores hábitos de alimentación.

En la organización del programa, se pudo evidenciar carencias en cuanto al compromiso con las labores, además de actitudes poco proactivas, las cuales repercuten en un mal funcionamiento del programa, trayendo como consecuencia la entrega de un mal servicio a los beneficiarios, en este caso los escolares. Frente a la presente problemática nos formulamos la siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019? Así mismo se planteó como Objetivo general, determinar el Nivel de Satisfacción Laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019 y como objetivos específicos, Identificar el nivel de la significación de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral, identificar el nivel de las condiciones de trabajo como dimensión de la satisfacción laboral, identificar el nivel de los reconocimientos personal y/o social como dimensión de la satisfacción laboral, e identificar el nivel de los beneficios económicos como dimensión de la satisfacción laboral.

Siendo la satisfacción laboral un factor principal para el logro de objetivos organizacionales, es de vital importancia realizar este estudio para determinar si los colaboradores están comprometidos y entregados al logro de sus objetivos a partir de su nivel de satisfacción, los que se beneficiarían con este estudio, son los que reciben el servicio, en este caso, los escolares de la ciudad de Jaén, ya que los objetivos de esta organización están ligados directamente a atender eficientemente las necesidades y brindar las comodidades necesarias en el proceso de alimentación, además de ellos también se beneficiarían los colaboradores de la organización, pues con esto existiría un antecedente que permitiría mejorar el proceso de gestión.

Los contenidos de la presente investigación se han desarrollado de la siguiente manera: en el primer capítulo se plantea la introducción la cual contiene la problemática y objetivos de la investigación; en el segundo capítulo se detallan los antecedentes y las bases teórico científicas; en el tercer capítulo se menciona la metodología utilizada en la investigación; en el cuarto capítulo se indican los resultados obtenidos y la discusión de los resultados; mientras que en el capítulo V se realizan las conclusiones de la investigación, en el capítulo quinto se plantean las conclusiones, en el sexto capítulo se recomienda en base a los resultados, en el capítulo sétimo se añade la lista de referencia bibliográfica, finalmente en el octavo capítulo se anexa el modelo y validación de encuesta e información adicional a la investigación.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes:

Hernández y Morales (2017), en su artículo tuvo como propósito conocer los factores que determinan a ambas variables; empleó el nivel descriptivo. La población estuvo formada por 36 individuos. Se aplicó como instrumento de recolección de datos-el cuestionario. Llegando concluir que las 4 dimensiones de variable 1 (comunicación, trabajo en equipo, modelo de administración, equidad) y las 5 dimensiones de variable 2 (ingresos, nivel académico, relación de trabajo con la profesión, tipo de trabajo, incentivos salariales o reconocimiento); afectan positivamente al desempeño laboral.

Pablos (2016). El objetivo es determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Con el cuestionario aplicado sobre los cinco hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Se recoge la opinión de los enfermeros sobre la percepción que tienen de su ámbito de trabajo, en aspectos tan importantes como relación con sus superiores, compañeros, condiciones ambientales y formación, entre otros. La interacción entre variables de escala y nominales nos ha permitido observar que cada uno de estos factores tiene una relación diferente con la satisfacción, según los diversos grupos de edad, sexo, condición laboral. En cuanto a los resultados muestran que a mayor exceso de trabajo mayor insatisfacción laboral. En conclusión, es necesario prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal de enfermería, pues realizar el trabajo con falta de interés puede repercutir directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud de las enfermeras.

Vásquez (2015), cuyo objetivo fue determinar la correlación existente entre comunicación y satisfacción laboral, desarrollada con un diseño descriptivo transversal en una muestra de 50 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Sí existe correlación estadísticamente significativa entre comunicación e identificación con la empresa ya que el valor calculado es de $r = 0.875$. El 75% de los empleados, consideran que debe de existir un buen canal de comunicación para poder transmitir la información hacia los colaboradores. Se confirma que sí existe correlación estadísticamente significativa entre las variables de comunicación y reconocimiento laboral ya que muestra un valor de $r = 0.681$. Se confirma que la identificación hacia la empresa es un factor importante ya que tiene una relación estrecha con el desarrollo laboral de cada empleado. Se puede ver que según los resultados obtenidos sí existe correlación estadísticamente significativa entre las variables de estudio de comunicación y desarrollo laboral ya que se obtuvo un valor de $r = 0.801$. Los factores que más relación poseen con la satisfacción laboral de los empleados son la comunicación, la identificación y el desarrollo laboral. A pesar de que existen factores que tienen más relación con el desempeño que pueden tener los colaboradores dentro de una organización. Es necesario tomar en cuenta que la satisfacción laboral reúne algunos de los factores, y como tal deberá ser trabajado, pues los resultados en conjunto de todos los factores, se traducen en la percepción que tiene el empleado de la empresa.

López (2018), tuvo como objetivo determinar la relación existente entre ambas variables, de nivel correlacional. La población estuvo constituida por 70 servidores públicos. Asimismo, se utilizó el cuestionario de tipo Likert. Los resultados afirman que ambas variables tienen relación positiva muy alta con la satisfacción laboral.

Vásquez (2017), tiene el propósito determinar la relación entre las dos variables. Esta exploración es de tipo no experimental, siendo la muestra 48 colaboradores. Se destinó el sondeo del cuestionario: Satisfacción Laboral de Palma que fue sometido a un análisis de expertos, con un alfa de cronbach 0,87. Los resultados de satisfacción según los factores predominaron un nivel medio.

Loja (2017), el estudio planteo como objetivo establecer la relación de las recompensas con la satisfacción laboral. El estudio tuvo un diseño correlacional. También estudio obtuvo una muestra 106 trabajadores. Finalmente, el estudio concluye que existe influencia significativa de las recompensas con la satisfacción laboral.

Encalada, (2016), tuvo como objetivo general determinar cómo la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. La metodología que uso fue el método que utilizó, desde un alcance cuantitativo, es el hipotético – deductivo, de tipo básica y diseño no experimental correlacional y transversal. La población objeto de estudio estuvo constituida por todos los trabajadores de ambos sexos del servicio de nutrición, con muestreo de tipo censal. Como resultado se obtuvo que al 95% de confianza, existe correlación significativa entre satisfacción laboral y productividad ($\text{sig.}=0.000<0.05$), siendo dicha correlación, directa y de nivel moderado ($\text{Rho de Spearman} = 0.521$). Concluyó en que la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición.

Torres, (2015), tuvo como objetivo general Determinar la influencia de la Satisfacción en la productividad laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015. Su metodología fue: Para el desarrollo del informe se utilizó un tipo y nivel de investigación Descriptivo Correlacional y un diseño No experimental -Transaccional. Población fue de 40 trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro de farmacias del casco urbano de Chimbote. Su muestra fue poblacional. Concluyó en 1. Se encontró que la satisfacción laboral de las farmacias del casco urbano de Chimbote si influye satisfactoriamente en la productividad laboral, sin embargo, a medida que se apliquen deficientemente en sus dimensiones (ambientes físicos, valoración al trabajo, motivación y

clima laboral), da origen a una insatisfacción de parte de los trabajadores según la relación directa comprobada entre ambas variables en investigación lo cual significaría una desventaja para las farmacias. 2. Los trabajadores señalaron que la satisfacción laboral que prima en las MYPE del rubro farmacias del casco urbano de Chimbote si es alta lo cual contrasta con mi hipótesis específica, pero beneficia a las farmacias en estudio, pues teniendo a su personal satisfecho tienen mayor producción en sus ventas. 3. El nivel de productividad al que prima en las MYPE es alta debido a que la mayoría del personal encuestado demuestra estar satisfecho en su trabajo, por el buen trato de sus superiores, su remuneración, sus ambientes físicos, las posibilidades de promocionar entre otros.

2.2. Bases teórico científicas:

2.2.1 Satisfacción laboral.

Palma (2006), refiere que la satisfacción laboral consiste en la actitud del colaborador que manifiesta con su propio trabajo en aspectos relacionados como el desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que facilitan su tarea y el desempeño de estas.

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1968). Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Robbins y Judge (2009), determina la satisfacción laboral como una percepción positiva sobre su ocupación particular; que surge a partir de la evaluación de sus características.

Villagra (2007), citado por Arbaiza, 2010), refiere que la satisfacción es una conceptualización amplia que alude a varias actitudes que puede tener un trabajador en su entorno laboral (p.183).

Sánchez (2008), asevera la satisfacción laboral como la sensación del bienestar derivada del cumplimiento de unas expectativas o necesidades, mientras que el estímulo involucra energía y esfuerzo y es por lo tanto un elemento movilizador con fuerte contenido actitudinal, la satisfacción es una sensación cuyo componente esencial de tipo emocional derivado por las percepciones (p.12).

En el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento (Newstron, 2011). En este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos (Rodríguez, 2009).

2.2.2 Modelos Teóricos que explican la satisfacción en el trabajo.

A continuación, se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del

Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales.

Teoría de Higiene-Motivacional.

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1987). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). 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).

Teoría del Ajuste en el trabajo.

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador

Dawes, (2009). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que

una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

Teoría de la discrepancia.

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1969). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

Teoría de la satisfacción por facetas.

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 (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 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.

Teoría de los eventos situacionales.

En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). 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). (Quarstein, McAffe, & Glassman, 1992)

2.2.3 instrumentos para medir la satisfacción laboral.

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.

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. La escala SL-SPC

Palma, (2005) permite 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. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos.

Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que obtuvo resultados confiables.

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.

Niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores

Significación de la tarea:

En la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material) (Palma, 2005).

Condiciones de trabajo:

En la escala SL-SPC, este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005).

Reconocimiento Personal y/o Social:

En la escala SL-SPC, este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2005).

Beneficios Económicos:

En la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ). El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ)

Está diseñado para medir la satisfacción del empleado con su trabajo y asienta sus argumentos en los principios básicos de la teoría del ajuste. Esta escala se presenta en dos formatos: una versión larga de 100 ítems y otra abreviada de 20; en ambas ediciones se incluyen ítems en los que se interroga acerca de 20 facetas de la satisfacción laboral, aunque las puntuaciones de las mismas se calculan solo para el formato largo. En el formato corto se evalúa la satisfacción general, la intrínseca (naturaleza del puesto) y la extrínseca (otros aspectos de la situación del trabajo, como las prestaciones y el salario). (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967)

Cuestionario Font Roja.

Este cuestionario posee 27 ítems valorados cada uno mediante una escala de Likert de uno a cinco y considera la evaluación de la satisfacción laboral mediante ocho dimensiones: (a) exceso o presión de trabajo, (b) promoción profesional, (c) satisfacción con el puesto de trabajo, (d) monotonía laboral, (e) relaciones interprofesionales, (f) competencia profesional, (g) tensión relacionada con el trabajo, y (h) relaciones interpersonales con los compañeros (Aranaz & Mira, 1988).

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación:

Es de enfoque cuantitativo, ya que se recolectó datos numéricos que fueron procesados y sometidos al análisis estadístico, ayudando a concretar el objetivo de la investigación (Calero, 2007).

Es de tipo aplicada, porque como investigador se busca resolver un problema específico y encontrar respuestas a preguntas específicas (Abarza, 2013)

De nivel descriptivo, puesto que permitió buscar y recoger información actual con respecto al objetivo planteado, centrándose fundamentalmente, en caracterizar el fenómeno o situación concreta indicando los rasgos más peculiares o diferenciadores (Gross, 2010)

3.2. Diseño de investigación:

El diseño de la investigación fue no experimental, puesto que no se manipuló la variable propuesta, solo se observó al problema como tal, y como se daba en su contexto natural (Palella, y Martins, 2012). Los datos reunidos se obtuvieron de los colaboradores de un Programa Nacional de Alimentación Escolar en Jaén - Cajamarca.

Es transversal, porque los datos recolectados fueron recogidos en un momento preciso del tiempo, permitiendo presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010)

3.3. Población:

Es un censo, puesto que es una investigación estadística que consiste en el recuento de la totalidad de elementos que componen la población por investigar. Es necesario que se especifique el espacio y el tiempo al que se refiere el recuento (INEI, 2006)

Siendo La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (Tamayo, 1997). En esta investigación la población estuvo conformada por 80 colaboradores de un Programa Nacional de Alimentación Escolar de Jaén, Cajamarca, 2019.

3.4. Criterios de selección:

Se tomo en cuenta al total de colaboradores (80) de un Programa Nacional de Alimentación Escolar de Jaén, Cajamarca, que se encuentran laborando en el mes de noviembre del 2019.

3.5. Operacionalización de variables:

Tabla 1

Operacionalización de variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
SATISFACCION LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • Significación de la tarea 	Esfuerzo	Cuestionario
		Realización	
		Equidad	
	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo 	Estructura	
		Materiales	
		Relación con la autoridad	
	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento personal y/o social 	Trato con los jefes	
		Trato con los compañeros	
	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios Económicos 	Remuneraciones	

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En este estudio se utilizó la encuesta que según, Trespalacios, Vázquez y Bello (2005), es una técnica utilizada frecuentemente en investigaciones descriptivas que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

Como instrumento se utilizó el cuestionario basado en el Modelo del Nivel de Satisfacción de Palma (2005); la encuesta exhibió 27 ítems, aplicando la escala de Likert, donde se aprecian las siguientes alternativas: TA (totalmente de acuerdo), A (de acuerdo), I (indeciso), D (en desacuerdo) y TD (totalmente en desacuerdo).

3.7. Procedimientos:

En la primera etapa para esta investigación se realizó la visita a las oficinas de un Programa Nacional de Alimentación Escolar de Jaén – Cajamarca, para establecer la autorización y la aprobación correspondiente por el gerente, mostrando documentaciones necesarias para realizar esta investigación. Una vez obtenida la autorización, se dispuso con los mismos para poder ingresar a la entidad y conocer las características de la población, así también se estableció los posibles horarios para aplicar el instrumento, los cuales fueron entregados a cada uno de los 80 colaboradores, entre los días 18 al 22 de noviembre del 2019, en el horario de 15:00 a 18:00 horas.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

El análisis de los resultados obtenidos en esta investigación del Nivel de Satisfacción laboral ha sido registrado en una hoja electrónica de cálculo, empleando el software Excel versión 2010, conformando así la base de datos. Enseguida se empleó el programa estadístico SPSS Statistics V22.0.0, para el llenado de datos, para obtener la confiabilidad, ejecutar el método alfa de Cronbach y posteriormente realizar gráficas.

Se utilizó la escala de satisfacción laboral (SL - SPC) la cual fue baremada en Lima Metropolitana por Sonia Palma Carrillo en 2005, diseñada para medir los niveles de satisfacción laboral tanto general como niveles específicos de satisfacción con respecto a significación de la tarea (1 al 8), condiciones de trabajo (9 al 17), reconocimiento personal y/o social (18 al

22), beneficios económicos (23 al 27), dicha escala consta de 27 ítems. Su aplicación es de forma individual o colectiva, en personas adultas, con un tiempo de duración de 15 minutos aproximadamente. El puntaje total de la escala resulta al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones son: 5 (Totalmente de acuerdo), 4 (de acuerdo), 3 (indeciso), 2 (en desacuerdo) y 1 (total desacuerdo), el puntaje total a alcanzar oscila entre 27 y 135. La escala se estima en niveles: muy satisfecho (117 a más), satisfecho (103-116), promedio (89-102), insatisfecho (75-88) y muy insatisfecho (47 a menos).

Así mismo, se aplicó el Alpha de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento.

Tabla 2
Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.904	27

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Según se puede observar en la tabla N°2, el resultado de la confiabilidad de la variable de Satisfacción Laboral se ha obtenido un 0.904 con 27 elementos, lo que nos responde que el instrumento es confiable.

3.9. Matriz de Consistencia.

Tabla 3

Tema: Nivel de Satisfacción Laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DEFINICION DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019?	Objetivo General	<p>HQ: La significación de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, y los beneficios económicos determinan el nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca 2019.</p>	<p>Variable:</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>La satisfacción laboral se define como la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, basado en las creencias y sentimientos a partir desde su experiencia ocupacional (Palma, 2005).</p>	Significación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Esfuerzo • Realización • Equidad 	CUESTIONARIO
	Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019			Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura • Materiales • Relación con la autoridad 	
	Objetivos Específicos			Reconocimiento personal y/o social	<ul style="list-style-type: none"> • Trato con los jefes • Trato con los compañeros 	
	Identificar el nivel de la significación de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019.			Beneficios económicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneraciones 	
	Identificar el nivel de las condiciones de trabajo como dimensión de la satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019.					
	Identificar el nivel de los reconocimientos personal y/o social como dimensión de la satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019.					
	Identificar el nivel de los beneficios económicos como dimensión de la satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019.					

3.10. Consideraciones éticas:

Guerrero et al. (2010), señala que el Informe Belmont, plantea tres principios éticos, los cuales se han aplicado en esta investigación.

Respeto a las Persona, se llevó a cabo este principio a través de la evaluación anónima, y también antes de realizar la aplicación del cuestionario.

Justicia, se hizo valer este principio no exigiéndoles a quienes no deseaban participar, además todos fueron tratados con igualdad.

IV. Resultados

A continuación, se muestran los análisis de los resultados que se logró gracias a la recolección de datos.

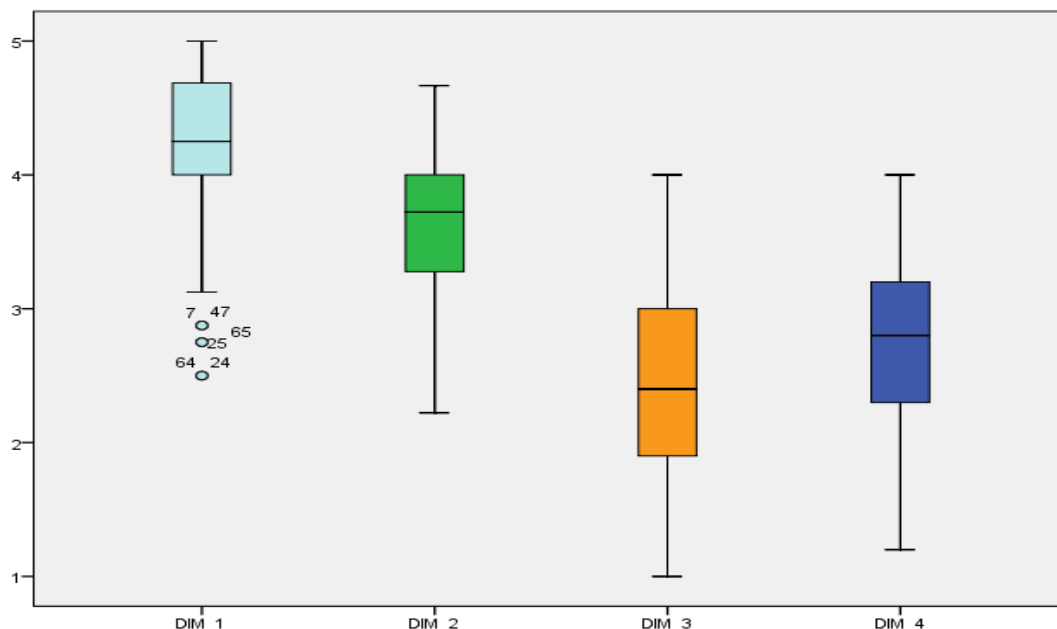


Figura 1. Caja de puntuaciones por dimensión.

Fuente: Encuesta aplicada al personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019.

La figura 1, muestra en una representación gráfica, los niveles de cada dimensión en la escala del 1 al 5, en donde podemos observar que la dimensión que sobresale de entre todas es la dimensión Significación de la Tarea ubicándose en el intervalo entre 4 a 5 puntos, lo cual indica que esta dimensión se está trabajando bien por ello los trabajadores están de acuerdo y muy próximos a un total acuerdo, por otro lado un poco más abajo en la puntuación en un intervalo de 3 a 4 puntos aparece la dimensión Condiciones de Trabajo, lo cual indica que esta dimensión se está trabajando entre regular a bueno, muy por debajo de todas las dimensiones ubicada en el intervalo de un poco menos de 2 a un poco menos de 3 puntos, se ubica la dimensión, Reconocimiento Social y/o Personal, lo cual indica que existen fallas muy preocupantes, pues la percepción de la calificación a esta dimensión es de muy cercano a un total desacuerdo e indecisión, haciendo referencia a que no están recibiendo el reconocimiento que esperan de parte de sus

jefes y/o compañeros de trabajo, un poquito más arriba pero no muy por encima de la anterior dimensión, ubicamos a la dimensión que mide los Beneficios Económicos, y la figura nos muestra que al igual que la anterior, también presenta carencias, pues se ubica en un intervalo de un poco más de 2 a un poco más de 3, lo cual indica que sus los beneficios económicos no están satisfaciendo sus expectativas, pues están en desacuerdo e indiferentes a esta dimensión .

Tabla 4

Medidas Descriptivas de la Satisfacción laboral según dimensiones

Satisfacción Laboral	Medidas Descriptivas	
	Media	Desv. Est.
Significación de las tareas	4.23	0.61
Condiciones de trabajo	3.61	0.55
Reconocimiento personal y/o social	2.41	0.78
Beneficios económicos	2.76	0.66
Total	3.41	0.45

Nota: Media = Promedio

En la tabla 4, se visualiza que la dimensión Significancia de las Tareas, presenta una media de 4.23, teniendo al número 5 como la puntuación más alta, y con ello se describe como la que mejor funciona, la dimensión condiciones de trabajo presenta una media o promedio de 3.61, ubicándose como la segunda con mayor puntuación, y con ello se deduce que la gestión en la organización para esta dimensión es buena, la dimensión, Reconocimiento Social y/o personal, es la que presenta un índice menor, pues su media solo alcanza un 2.41, y este puntaje es muy bajo e indica que existen carencias en la gestión con relación a esta dimensión, y por último la dimensión Beneficios Económicos muestra una media de 2.76, esta es poco mayor, mas solo se aproxima a un nivel intermedio, el promedio general que arrojan las cuatro dimensiones, es 3.41 valor, que determina que los colaboradores de la organización perciben un intermedio nivel de satisfacción laboral.

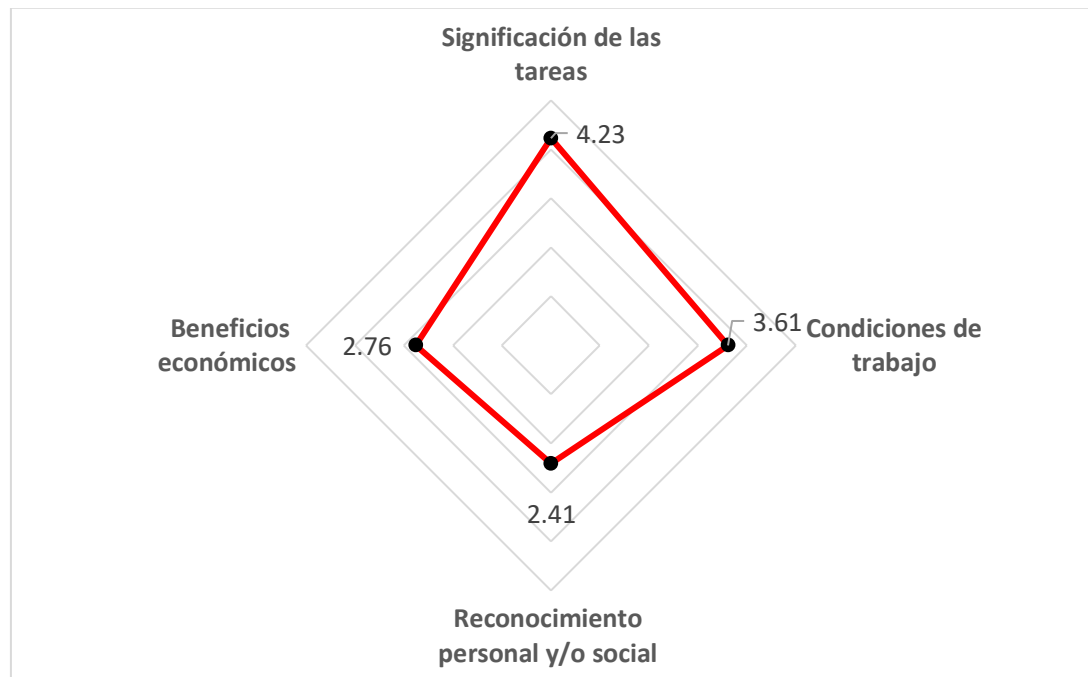


Figura 2. Gráfica radial

Fuente: Encuesta aplicada al personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019.

En la figura 2, se resume la puntuación promedio por dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral, se puede identificar que los colaboradores están de Acuerdo con referencia a la dimensión Significación de las Tareas con una promedio de 4.23 y en cuanto a la dimensión Condiciones de Trabajo, hay una aproximación a estar de acuerdo con un promedio 3.61 con referencia al Reconocimiento Personal y/o Social, los colaboradores manifestaron estar en Desacuerdo, con un promedio de 2.41, también se observa que en cuanto a los beneficios económicos que reciben, se mantienen indecisos, con un promedio de 2.76.

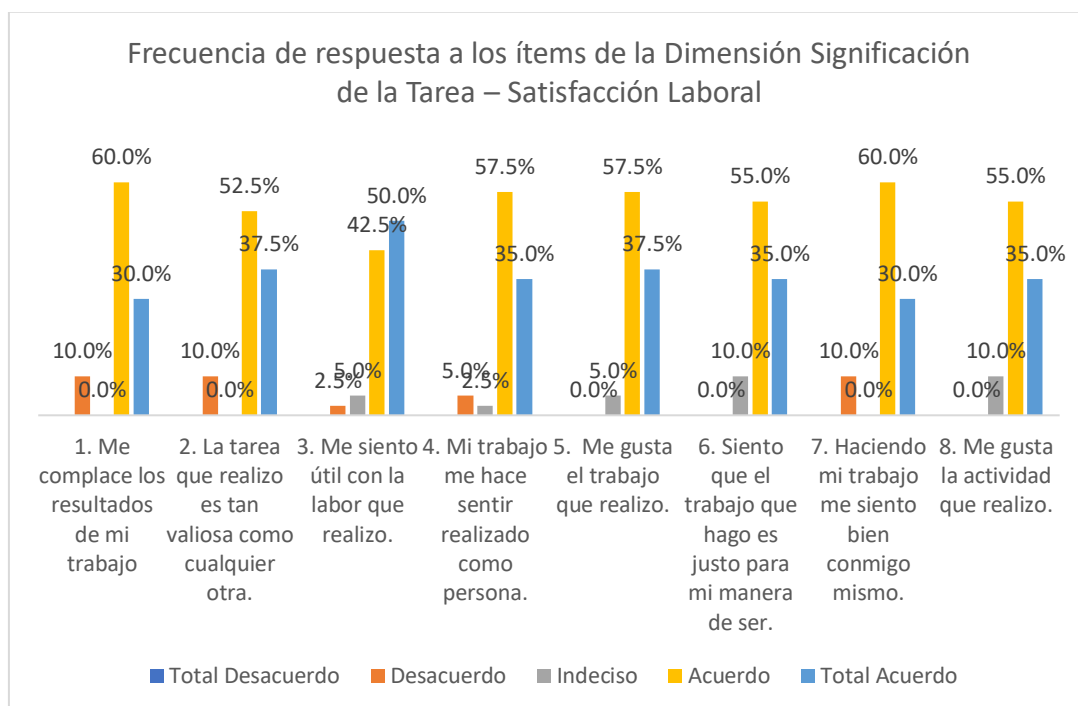


Figura 3. Frecuencia de respuesta a los ítems de la Dimensión Significación de la Tarea – Satisfacción Laboral.

Fuente: Encuesta aplicada al personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019.

Al realizar el análisis de la dimensión significación de la tarea se observa que el 60% de los colaboradores están de Acuerdo de que les complace los resultados de su trabajo, así mismo manifestaron que la tarea que realizan es tan valiosa como cualquier otra (52.5%), están en total acuerdo en función a sentirse útiles con la labor que realizan (50%), están de Acuerdo en que su trabajo les hace sentir realizado como persona (57.5%), de la misma forma les gusta el trabajo que realizan (57.5%), sienten que el trabajo que hacen es justo para su manera de ser (55%), que haciendo su trabajo se sienten bien consigo mismo (60%), y por ultimo les gusta la actividad que realizan (55%).

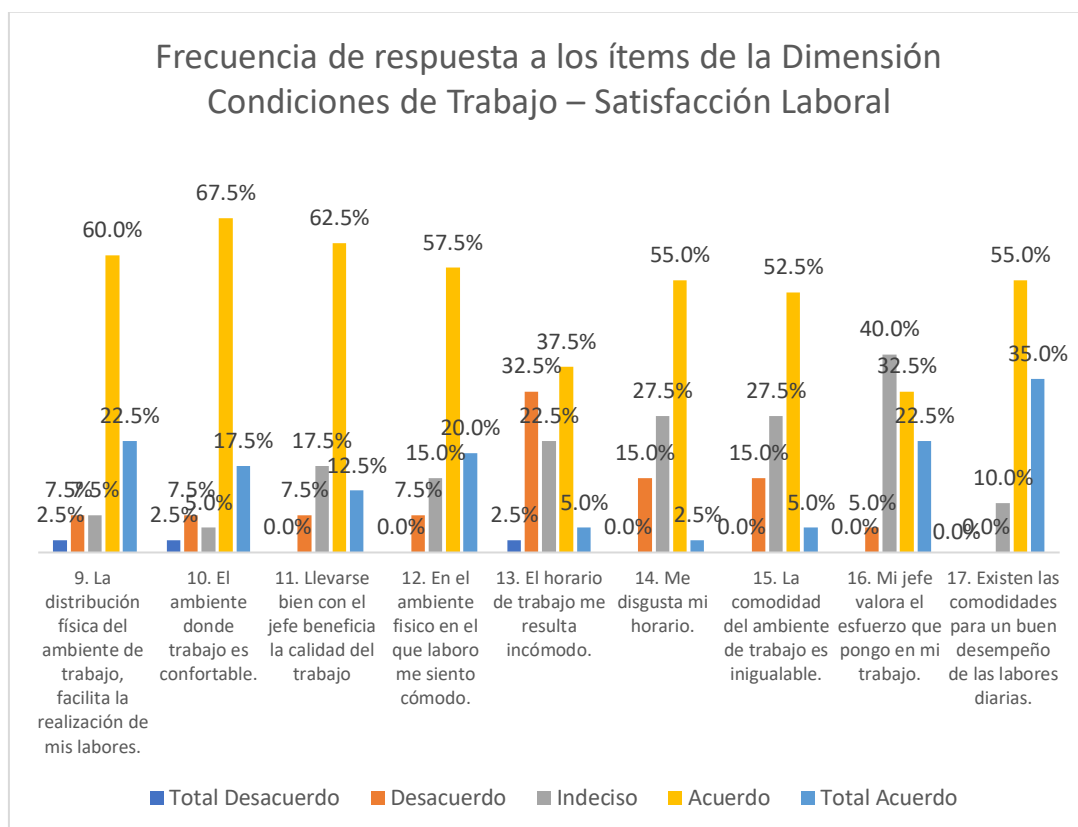


Figura 4. Frecuencia de respuesta a los ítems de la Dimensión Condiciones de Trabajo – Satisfacción Laboral.

Fuente: Encuesta aplicada al personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019.

Al analizar la dimensión condiciones de trabajo, representada en la figura 4, se observa que el 60% de los colaboradores están de Acuerdo en la distribución física del ambiente de trabajo el cual les facilita la realización de sus labores, así mismo manifestaron que el ambiente donde trabajan es confortable (67.5%), indicaron también que están de Acuerdo en que el llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo (62%), de la misma manera manifiestan que en el ambiente físico en el que laboran se sienten cómodos (57.5%), están de acuerdo en cuanto al horario de trabajo les resulta incómodo representado con un 37.5%, y están de acuerdo que les disgusta su horario (55%), también manifiestan que están indecisos en que su jefe valore el esfuerzo que ponen en su trabajo (40%), y por ultimo están de acuerdo en que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

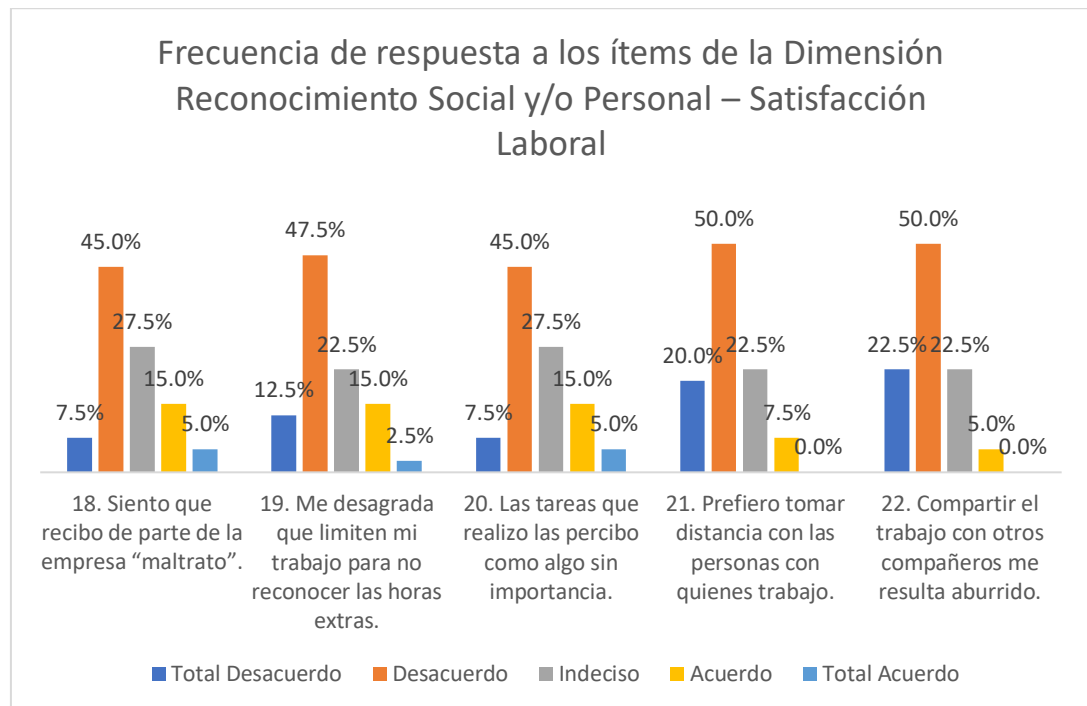


Figura 5. Frecuencia de respuesta a los ítems de la Dimensión Reconocimiento Social y/o Personal – Satisfacción Laboral

Fuente: Encuesta aplicada al personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019.

Se puede observar en la figura 5 que el (45%) de los colaboradores están en desacuerdo en que sienten que reciben de parte de la empresa maltrato por la empresa, de la misma manera manifestaron estar en desacuerdo que les desagrada que limiten su trabajo para no reconocer las horas extras (47.5%), de igual manera manifiestan que están en desacuerdo en que las tareas que realizan las perciben algo sin importancia (45%), prefieren tomar distancia con las personas con quienes trabajan (50%), y por ultimo manifestaron estar en desacuerdo que el compartir el trabajo con otros compañeros les resulta aburrido.

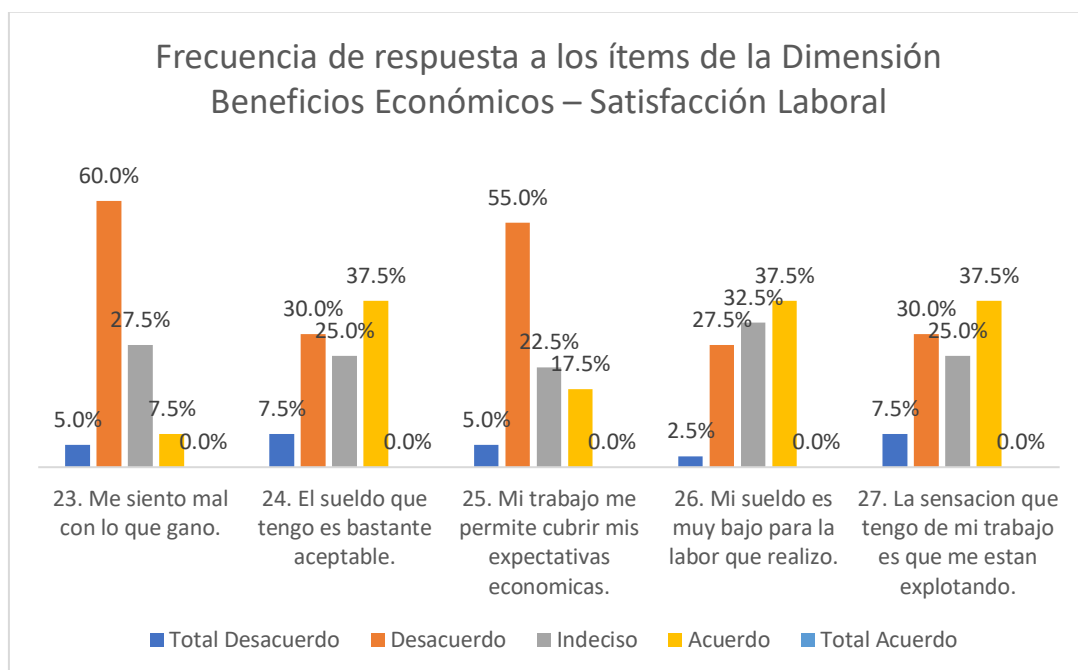


Figura 6. Frecuencia de respuesta a los ítems de la Dimensión Beneficios Económicos – Satisfacción Laboral

Fuente: Encuesta aplicada al personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019.

En la figura 6 se observa que el (60%) de los colaboradores manifestaron que están en desacuerdo en sentirse mal con lo que ganan, en cambio manifestaron que están de acuerdo (37.5%) que el sueldo que tienen es bastante aceptable, en cambio manifiestan que están en desacuerdo (55%), que su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas, el (37,5%) de los colaboradores están de acuerdo en que su sueldo es muy bajo para la labor que realizan, y por ultimo manifestaron estar de acuerdo (37.5%) en que la sensación que tienen de su trabajo es que les están explotando.

Discusión:

En el desarrollo de esta tesis se estudió el nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019. teniendo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal del programa.

Al hacer un promedio de los resultados obtenidos de los cuatro indicadores, de la variable satisfacción laboral, propuesto por Palma (2005), nos resulta un valor de 3.41. según se muestra en la Tabla 4. Y considerando al número 5 como el máximo valor, se puede determinar que, existe un nivel intermedio de Satisfacción Laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019.

Además, En la tabla 4, se muestra un resumen de la puntuación promedio por dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral, en la dimensión Significancia de las Tareas, presenta una media de 4.23, considerando que 5 es la puntuación más alta, y notando que esta es la dimensión que más se aproxima al valor máximo, se considera muy positiva, y con esto se determina que los colaboradores si se complacen con los resultados de su trabajo, si consideran valiosa a su labor o tarea, se sienten útiles con lo que aportan, se sienten realizados como personas con lo que hacen, sienten gusto por el trabajo que realizan, también sienten que el trabajo que realizan es justo para su manera de ser, además de ello consideran que haciendo bien su trabajo se sienten bien consigo mismos, la dimensión condiciones de trabajo presenta una media de 3.61, siendo la segunda más positiva casi alcanzando un nivel aceptable, dejando notar con ello que los colaboradores del Programa nacional de alimentación escolar estudiado, califican en promedio que las condiciones de trabajo son buenas, pero consideran que podrían ser mejores, tanto en la parte física de esta dimensión, como en la gestión. Es la dimensión reconocimiento Social y/o personal la que menor promedio alcanzado en esta investigación, y eso muestra una realidad muy clara, de que los colaboradores del programa que se estudió, carecen de reconocimiento ya sea social y/o personal dentro la organización, a ello le suman la inseguridad laboral que tienen que vivir cada vez que se acerca la fecha en que expira su contrato, y esto es en periodos muy cortos (cada tres meses), y con ello las consecuencias son muy notorias, y se reflejan en el compromiso para con la organización y la consecución de los objetivos de la misma. La dimensión benéficos económicos, está por encima de la dimensión relacionada al Reconocimiento Social y / o personal, no por mucho, pero se aproxima a un nivel intermedio de satisfacción, pues con una media de 2.76, cifra muy cercana por muy poco al número 3, nos

indica que dentro de la organización, en relación a esta dimensión, existe cierto grado de inconformidad con los beneficios económicos, pues estos no cubren las expectativas de gran parte de los trabajadores, lo cual conlleva a una satisfacción mínima en esta dimensión. Estos resultados coinciden con la investigación de Calderón, E (2016), donde reveló que en su investigación los trabajadores se encuentran satisfechos con el 40%, ya que se sienten bien haciendo su labor, además también coincide con la investigación de Alva, J y Juárez, J (2014), donde su resultado fue una satisfacción media, al igual que en esta investigación, se menciona que uno de los motivos es que la empresa no otorga incentivos de capacitación, y no proporciona los recursos necesarios para una mayor productividad, y no son reconocidos por su desempeño.

De los resultados obtenidos, se puede determinar que hay mucho por corregir dentro de la organización, se tienen que reestructurar muchos aspectos con la finalidad de alcanzar niveles óptimos de satisfacción, que permita a los colaboradores sentirse a gusto y conformes con todo lo relacionado a su trabajo. Y con esto mejorar el desempeño de cada uno. Y por consecuencia lograr los objetivos esperados por la organización. Pues Palma (2006) define la satisfacción laboral como la actitud que tienen los colaboradores hacia su propio trabajo que desempeñan, en función a aspectos relacionados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que reciben, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas.

Como primer objetivo específico se planteó, Identificar el nivel de la significación de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral, en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019. Los resultados indicaron que tienen un nivel de estar de acuerdo en significancia de la tarea y esto podría darse porque les complace los resultados de su trabajo, las tareas que realizan es tan valiosa como cualquier otra, se sienten útiles con la labor que realizan, su trabajo les hace sentir realizado como persona, sienten que el trabajo que realizan es justo para su manera de ser, se sienten bien con el trabajo

que hacen y les gusta la actividad que realizan, Frías (2014) en su investigación refiere que tiene resultados con un nivel de satisfacción por las funciones que realizan alto, esto podría darse porque existe una estructuración adecuada respecto a las funciones a realizar como la satisfacción de los colaboradores por respuestas positivas por lo que generan en la empresa. Bracho (1989) por lo expuesto podríamos indicar que para que los trabajadores se sientan satisfechos respecto a la significancia de tarea se requiere desarrollar un sentimiento de responsabilidad respecto a tareas a realizar, equidad entre las funciones, aportes significativos después de cada logro obtenido.

Como segundo objetivo específico se planteó, identificar el nivel de las condiciones de trabajo como dimensión de la satisfacción laboral, en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019. Los resultados determinaron estar de acuerdo respecto a sus condiciones de trabajo y esto es porque el ambiente donde trabajan es confortable y el llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo, Polanco (2014) en su investigación refiere que tiene resultados positivos respecto a la satisfacción de los colaboradores con un buen sistema y una buena organización para la entrega de las condiciones óptimas para cada uno de los trabajadores. Para que los trabajadores tengan una satisfacción laboral respecto a las condiciones de trabajo es fundamental, que la satisfacción laboral sea el resultado gratificante del trabajador en visión de las labores que realiza, obteniendo un logro de objetivos, dando como resultado final la más importante interacción de dos variables que son el requerimiento humano y su motivación por realizar sus funciones (Sikula, 1992).

Como tercer Objetivo específico se planteó, identificar el nivel de los reconocimientos personal y/o social como dimensión de la satisfacción laboral, en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019. Los resultados determinaron que están en desacuerdo respecto al Reconocimiento personal y/o social y esto podría ser porque les desagrada que limiten su trabajo para no reconocer las horas extras, prefieren tomar distancia con las personas con quienes trabajan y el compartir el trabajo con otros compañeros

les resulta aburrido, esto es consecuente con Surichaqui (2017) en su investigación obtuvo también un nivel bajo en la satisfacción laboral respecto al reconocimiento personal y/o social y refiere que podría deberse a que los trabajadores consideran que no están siendo reconocidos ni valorados por los resultados que obtienen, ni los esfuerzos que realizan aun teniendo sobrecarga laboral; Por ello lo importante es que, para satisfacer al trabajador, se prevalece el logro, reconocimiento, labores en sí, la responsabilidad y el emprendimiento y se debe cuidar los factores extrínsecos. (Herzberg, 1959) por lo expuesto podríamos indicar que para que los trabajadores se sientan satisfechos en la dimensión de su reconocimiento personal y/o social se busque mayor capacitación al personal, otorgamiento de algunos beneficios adicionales por resultados óptimos, desarrollo de potenciar competencias en cada uno de los trabajadores destacados.

Como Cuarto Objetivo específico se planteó, identificar el nivel de los beneficios económicos como dimensión de la satisfacción laboral. en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019. Los resultados determinaron que se encuentran en un nivel de desacuerdo en la satisfacción laboral respecto a los beneficios económicos, esto se corrobora con Figueiredo, Grau, Gil y García (2012) en su investigación refiere que tiene resultados negativos respecto a los beneficios económicos que tienen los trabajadores, puesto que considera que el sueldo está por debajo de lo que ellos realizan y no les dan bonos adicionales por funciones extras, por lo expuesto podríamos indicar que para que los trabajadores se sientan con mayor satisfacción respecto a sus beneficios económicos, se debe implementar una mejor distribución de los bonos adicionales que reciben y darles un feedback al personal para que esté al tanto de ello.

V. Conclusiones

Los índices de satisfacción de las cuatro dimensiones, estudiadas en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019, son variados, pues los resultados muestran que una dimensión posee un índice de aprobación muy alto, otra bueno, otra muy bajo y la última un poco aceptables, de esto se entiende que todas las dimensiones se relacionan muy fuertemente entre sí, y que unas contribuyen con otras, para mantener a los trabajadores activos de algún modo, pues esto permite que los colaboradores laboren de manera regular, movidos por solo algunas de las dimensiones de la satisfacción laboral que perciban como fuente de motivación para alcanzar algunos de sus objetivos personales, y con ello contribuyan de manera regular a la organización.

En cuanto a la dimensión significación de la tarea, es la mejor calificada en cada uno de sus indicadores y la de mayor aprobación respecto a las demás obteniendo un promedio de 4.23 en una escala del 1 al 5, alcanzando casi un nivel óptimo, y con esto se determina que esta dimensión es fundamental pues da un gran soporte a las demás, permitiendo que los colaboradores encuentren la satisfacción laboral necesaria para enrolarse en las actividades de la organización y en la consecución de sus objetivos.

En cuanto a la dimensión de las condiciones de trabajo, los resultados muestran que está a obtenido un promedio de puntuación de 3.61, puntaje que aprueba como buena a esta dimensión, identificándose aquí algunas fallas menores en cuanto a las condiciones de trabajo, de manera específica, en esta dimensión, los colaboradores expresan inconformidad con los horarios de trabajo, ya que estos a pesar de estar definidos, y en ocasiones tienen que laborar en horas de la noche o en la madrugada.

En cuanto a la dimensión reconocimiento social y/o personal, los resultados muestran para esta dimensión un promedio de 2.41, con este puntaje se constituye

como la dimensión con menor índice respecto de las demás, y con carencias muy marcadas, pues en cada uno de los indicadores de esta dimensión, predomina un desacuerdo muy contundente, poniendo en evidencia que los colaboradores carecen de un buen relacionamiento, y por consecuencia a la hora de trabajar prefieren tomar distancia de sus compañeros de trabajo, pues les resulta aburrido compartir el trabajo entre compañeros.

En cuanto a la dimensión beneficios económicos, los resultados del diagnóstico en promedio de 2.76 a partir de esto podemos concluir que la dimensión tiene un nivel deficiente, pues los colaboradores indican sentirse insatisfechos con sus sueldos, pues no lo consideran suficiente para cubrir sus expectativas económicas, además y de manera muy preocupante, expresan con contundencia tener la sensación de estar siendo explotados en el trabajo, a todo esto sumemos el hecho de que cada cierto periodo de tiempo muy corto (3 meses) viven una gran incertidumbre, por saber si les volverán a contratar.

VI. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos y a las conclusiones obtenidas en la presente investigación, se recomienda lo siguiente:

Se recomienda a nivel de variable, Satisfacción laboral, implementar estrategias y mecanismos en cada una de las dimensiones que comprende la satisfacción laboral, de preferencia en las dimensiones de reconocimiento social y/o Personal y en la dimensión, Beneficios Económicos, pues estos muestran índices muy mínimos o desaprobatorios.

Respecto a la dimensión Significación de la tarea, se recomienda, mantener la misma estrategia, e implementar un sistema de reconocimiento en función a los resultados del trabajo que realizan los colaboradores, con la finalidad de que se sientan a gusto con lo que hacen y consigo mismos, en mayor proporción

Respecto a la dimensión, condiciones de trabajo, la organización, debe distribuir las horas equitativamente e implementar un plan de compensación por horas adicionales. E implementar un rol de rotación para el cumplimiento de las labores en horarios nocturnos.

Respecto a la dimensión, reconocimiento Social y/o Personal, se recomienda implementar talleres y/o actividades en donde se fomente la interacción y el trabajo en equipo, además sería bueno aplicar un sistema de reconocimiento por desempeño y/o compromiso.

Respecto a la dimensión Beneficios Económicos, se recomienda, distribuir equitativamente las labores, para cada puesto, tomando en cuenta el ingreso que percibe y las horas que trabaja, con la finalidad de que no se sientan sobre cargados ni explotados.

VII. Lista de referencias

- Abarza, F. (2013). Investigación aplicada vs investigación pura.
- Alva, J. & Juárez, J. (2014). 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”. Tesis Para Obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Arbaiza, L. (2010). Comportamiento organizacional: bases y fundamentos. Cengage Learning. Universidad ESAN. Recuperado de: https://www.academia.edu/36367114/Lydia_Arbaiza_Fermini
- Aranaz, J., & Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo hospital*, 52, 63-66.
- Dave Curran, CEO y cofundador de Love Mondays. (03 de Enero de 2019). México destacó en satisfacción laboral en 2018.
- Calderón, E. (2016). Nivel de Satisfacción Laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango.
- Dawes, R. (2009). Theory of work adjustment. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- Encalada, R. (2016), “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016”. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7089/Encalada_MRS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Figueiredo.; Grau.; Gil. y García, A. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicotherma*. 24 (2), 271-276.
- Frías., P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y.
- Gross. (2010). Conozca tres tipos de investigación: descriptiva, exploratoria y explicativa.
- Info Capital Humano. (2016). Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo.
- Hernandez, Fernandez y Baptista. (2010). Metodología de la investigación.

- Herzberg, F. (1987). Factores de la Satisfacción Laboral. Recuperado de:
<https://liderazgoymas.wordpress.com/2010/07/13/teoria-bifactorialde-herzberg/>
- Hernández, J. y Morales, J. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 12(2). Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf)
- INEI. (2006). Glosario básico de términos estadísticos. Recuperado de:
https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib0900/Libro.pdf
- Lawler, E. (1973). *Motivation in Work Organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.
- Locke, E. (1969). Satisfacción Laboral. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- López, S. (2018). Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja 2017 (tesis de maestría). Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12979/Lopez_SMP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Loja, W. (2017), Las recompensas y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia Banca, Seguros y AFP del distrito Tarapoto 2017 (tesis de maestría) Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13013/loja_rw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Pablos, M. (2016), “Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres” (tesis de grado). Recuperado de: <https://docplayer.es/29433495-Tesis-doctoral-estudio-de-satisfaccion-laboral-y-estrategias-de-cambio-de-las-enfermeras-en-los-hospitales-publicos-de-badajoz-y-caceres.html>
- Palma, S. (2005). *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. Perú, Lima.
- Palma, S. (2006). *Escala SL - SPC*. Lima, Perú: Editorial Cartolan.
- Palella, y Martins. (2012). *Diseño de la investigación*.

- Polanco., C. (2014). El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés.
- QUARSTEIN, V. MCAFEE, R. & GLASSMAN, M. (1992) "The situational occurrences theory of job satisfaction". *Human Relations*, Vol. 45.
Recuperado de:
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/001872679204500806>
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ª ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, D. (2009). *Diagnóstico organizacional*. México DF: Alfa y Omega.
- Sánchez, C. (2008). Motivación, satisfacción y vinculación: ¿es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo? [Motivation, satisfaction and attachment]. *Acción psicológica*, Vol.5, n°1, 9-28. Recuperado de:
<http://revistas.uned.es/index.php/accionpsicologica/article/viewFile/462/401>
- Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México. Recuperado de:
<https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Surichaqui., L. (2017). *Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, en el año 2017*.
- Trespalacios, J; Vázquez, R; Bello, L.(2005). *Investigación de mercados: métodos y recogida de análisis de la información para la toma de decisiones de marketing*. España. Ediciones Paraninfo. Recuperado de:
<https://www.iberlibro.com/buscar-libro/autor/JUAN-ANTONIO-TRESPALACIOS-GUTIERREZ,-RODOLFO-VAZQUEZ-CASIELLES,-LAURENTINO-BELLO-ACEBRON>
- Torres, R. (2015). *Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015*. Tesis para optar el grado de Magister en Administración, Chimbote. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/859/SATISFACCION_PRODUCTIVIDAD_LABORAL_TORRES_GUZMAN_ROXANA_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, J. (2015). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en trabajadores del área de la bodega de Bofasa (Tesis de grado)*. Recuperada de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>
- Vásquez. (2017). *Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha –RAR –EsSalud –Lima -2016 (tesis de maestría)*.

Weiss, D., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Recuperado de: <http://vpr.psych.umn.edu/>

VIII. Anexos

Anexo 1. Cuestionario - Escala de Satisfacción Laboral. SL-SPC



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela de Administración de Empresas

OBJETIVO:

Medir el nivel de Satisfacción Laboral en el Personal De Un Programa Nacional De Alimentación Escolar – Jaén – Cajamarca.

CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACION LABORAL EN EL PERSONAL DE UN PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR – JAÉN - CAJAMARCA, 2019

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

DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACION DE LAS TAREAS	TA	A	I	D	TD
1. Me complace los resultados de mi trabajo					
2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3. Me siento útil con la labor que realizo.					
4. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
5. Me gusta el trabajo que realizo.					
6. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
7. Me gusta la actividad que realizo.					
8. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					

DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO	TA	A	I	D	TD
9. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
10. El ambiente donde trabajo es confortable					
11. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
12. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
13. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
16. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					

DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	TA	A	I	D	TD
18. Siento que recibo de parte de la empresa "maltrato".					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
21. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
22. Compartir el trabajo con los compañeros me resulta aburrido.					

DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONOMICOS	TA	A	I	D	TD
23. Me siento mal con lo que gano.					
24. El sueldo que tengo es bastante aceptable					
25. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
26. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
27. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					

Anexo 2. Fotos de los participantes.