



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES

DEL ÁREA DE ALMACÉN DEL LABORATORIO

IQFARMA 2017

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTORES:

Bach. CANTORIN LEZANA, XIOMARA

Bach. DOMINGUEZ HUAMANI, YULI NATALY

LIMA- PERÚ

2018

ASESOR DE TESIS

DRA. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTAROLA

JURADO EXAMINADOR

Mg. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCONI
Presidente

Dr. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA
Secretario

Dr. ITALO JESUS APONTE RODRIGUEZ
Vocal.

DEDICATORIA

Esta investigación, la dedicamos principalmente a Dios, por darnos fuerzas para continuar adelante y no rendirnos con los problemas que se nos presentaba.

A nuestros padres por habernos brindado su apoyo moral y financiero, por sus consejos, su comprensión, su amor, lo cual nos ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles para culminar la carrera.

AGRADECIMIENTO

Deseamos expresar nuestro agradecimiento a Dios por bendecirnos y guiarnos por el buen camino.

Asimismo, agradecer a nuestros asesores que nos brindaron sus conocimientos, su ayuda y su esfuerzo que han servido de inspiración, para poder culminar nuestra tesis.

RESUMEN

La investigación titulada: Satisfacción laboral de los colaboradores del área de almacén de IQFARMA 2017, tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de almacén del laboratorio de IQFARMA 2017; asimismo, hace énfasis en la necesidad de contar con una estrategia como medio para alcanzar los objetivos y tener éxito en el mercado, y con el capital humano. Para ello se realizó un estudio de enfoque cuantitativo. Se utilizó un muestreo no probabilístico, intencional a una muestra de 86 colaboradores, en cuanto al diseño fue no experimental transversal, la recolección de datos se realizó con la técnica de la encuesta que permitió medir la variable Satisfacción laboral, el instrumento un cuestionario de 36 ítems con la escala de Likert agrupados en siete factores: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad, consta. Se realizó el análisis descriptivo de la variable. Los resultados de la encuesta muestran que de las 86 personas encuestadas, el 48,8% señala que el nivel de satisfacción laboral es regular, mientras que otro 40,7% responden que la satisfacción laboral es baja, es decir que la insatisfacción es de 40,7%; se llega a la conclusión de que es necesario sensibilizar a los colaboradores para mejorar la satisfacción laboral en el área de almacén del Laboratorio IQFARMA 2017.

Palabras clave:

Satisfacción laboral, colaboradores estables, colaboradores contratados.

ABSTRACT

The present thesis entitled: Job satisfaction of the employees of the IMAFARMA 2017 call center area, aims to determine the job satisfaction of warehouse employees of the IQFARMA 2017 laboratory; Likewise, it emphasizes the need to have a strategy as a means to achieve the objectives and be successful in the market, and with human capital. For which a quantitative approach study was carried out. We used a non-probabilistic sample to a sample of 86 collaborators, in terms of the design is not experimental, the data collection was performed with the survey technique that allowed measuring the variable Job satisfaction that consists of seven factors; physical and / or material conditions, labor and / or remunerative benefits, administrative policies, social relations, personal development, performance of tasks, relationship with authority, consists of 36 items for which the Likert scale was used. A descriptive analysis of the labor satisfaction variable was carried out. The results of the survey show that of the 86 people surveyed, 48.8% said that the level of job satisfaction is regular, while another 40.7% answered that job satisfaction is low, that is to say that the dissatisfaction is of 40.7%; It is concluded that it is necessary to sensitize employees to improve job satisfaction in the warehouse area of the IQFARMA Laboratory 2017.

Keywords:

Job satisfaction, stable collaborators, contracted employees.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
INTRODUCCIÓN	12
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema General.....	14
1.2.2. Problemas Específicos	14
1.3. Justificación y aportes del estudio	15
1.3.1. Teórico	15
1.3.2. Práctico	15
1.3.3. Metodológico	15
1.3.4. Social	16
1.4. Objetivos de la Investigación	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la Investigación	17
2.1.1. Antecedentes nacionales	17
2.1.2. Antecedentes internacionales	20
2.2. Bases teóricas.....	22
2.2.1. Historia de la satisfacción laboral	22
2.2.2. Definición de la variable satisfacción laboral.....	23

2.2.3.	Teorías de la variable de satisfacción laboral	25
2.2.4.	Tipos de satisfacción laboral	28
2.2.5.	Factores determinantes de la satisfacción laboral	28
2.2.6.	Dimensiones de la Satisfacción Laboral	29
2.2.7.	Insatisfacción laboral	32
2.3.	Definición de términos básicos.	35
III.	MÉTODOS Y MATERIALES.....	37
3.1.	Variable de estudio	37
3.1.1.	Definición conceptual de satisfacción laboral.....	37
3.1.2.	Definición Operacional.....	37
3.2.	Tipo y nivel de Investigación	39
3.3.	Diseño de la investigación	39
3.4.	Población, Muestra y Muestreo	39
3.4.1.	Población	39
3.4.2.	Muestra	40
3.4.3.	Muestreo	40
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.5.1.	Técnicas.....	40
3.5.2.	Instrumento	40
3.6.	Métodos de análisis de datos	43
3.7.	Aspectos Éticos.....	43
IV.	RESULTADOS	44
V.	DISCUSIÓN.....	53
VI.	CONCLUSIONES.....	57
VII.	RECOMENDACIONES	59
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
	ANEXOS	65
Anexo 1:	Matriz de consistencia.....	66
Anexo 2:	Matriz de operacionalización.....	67
Anexo 3:	Instrumentos.....	68
Anexo 4:	Validación de instrumentos	70
Anexo 5:	Base de datos de la variable Satisfacción laboral	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Operacionalización de la variable satisfacción laboral</i>	38
Tabla 2.	<i>Correlaciones Escala SL-SPC y Cuestionario de Minnesota</i>	41
Tabla 3.	<i>Correlaciones ítem/puntaje total (alfa de Cronbach)</i>	42
Tabla 4.	<i>Condición laboral del Laboratorio IQFARMA</i>	44
Tabla 5.	<i>Satisfacción laboral de los colaboradores del área de almacén del Laboratorio IQFARMA 2017</i>	45
Tabla 6.	<i>Nivel de las condiciones físicas y/o materiales de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.</i>	46
Tabla 7.	<i>Nivel de los beneficios laborales y/o remunerativos en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.</i>	47
Tabla 8.	<i>Nivel de las Políticas Administrativas en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.</i>	48
Tabla 9.	<i>Nivel de las relaciones sociales en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.</i>	49
Tabla 10.	<i>Nivel de los Desarrollo Personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.</i>	50
Tabla 11.	<i>Nivel de Desempeño de Tareas en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.</i>	51
Tabla 12.	<i>Nivel de Relación con la Autoridad en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.</i>	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1.</i> Condición laboral de los trabajadores del Laboratorio IQFARMA	44
<i>Gráfico 2.</i> Satisfacción laboral de los trabajadores del Laboratorio IQFARMA ...	45
<i>Gráfico 3.</i> Nivel de las condiciones físicas y/o materiales de los colaboradores del Laboratorio de IQFARMA 2017	46
<i>Gráfico 4.</i> Nivel de los beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores del Laboratorio de IQFARMA 2017	47
<i>Gráfico 5.</i> Nivel de las políticas administrativas de los colaboradores del Laboratorio de IQFARMA 2017	48
<i>Gráfico 6.</i> Nivel de las relaciones sociales de los colaboradores del Laboratorio de IQFARMA 2017	49
<i>Gráfico 7.</i> Nivel del desarrollo personal de los colaboradores del Laboratorio de IQFARMA 2017	50
<i>Gráfico 8.</i> Nivel de desempeño de tareas de los colaboradores del Laboratorio de IQFARMA 2017	51
<i>Gráfico 9.</i> Nivel de relación con la autoridad en los colaboradores del Laboratorio de IQFARMA 2017	52

INTRODUCCIÓN

En estos tiempos la satisfacción laboral adquiere gran relevancia para el ámbito laboral de la humanidad, con el avance tecnológico se hace necesario adaptar los recursos humanos para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI (García Viamonte, 2010). Debido a ello es importante y necesario conocer el ambiente en el que se desarrolla cada colaborador, del mismo modo ubicar si están identificados y comprometidos con la organización.

El objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de almacén del laboratorio de IQFARMA 2017, para ello la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básico sustantivo, con un nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal. Se aplicó el instrumento desarrollado por la investigadora Sonia Palma que consta de siete dimensiones con 36 ítems con escala de respuestas tipo Likert que fueron aplicados a 86 colaboradores del área de almacén del Laboratorio IQFARMA

La investigación se estructuró por capítulos; así, en el primer capítulo presentamos el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación y aportes del estudio, en donde se explica las razones por la cual se investiga la satisfacción laboral y se identifica los objetivos que se logra identificar mediante la investigación. En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, los antecedentes de la investigación, bases teóricas de la variable de satisfacción laboral que servirán para que conozcan el tema que se quiere tratar. El tercer capítulo, se explica la metodología que se usó para dicha investigación, definición conceptual, el nivel de investigación, el diseño de la investigación, delimitación. Población y muestra como también las técnicas que se emplearon para recolectar los datos y el instrumento. En el cuarto capítulo, se presenta la interpretación de los resultados. En el quinto capítulo, se presenta el análisis de discusión de resultados. En el sexto capítulo, se presenta la conclusión de los objetivos de dicha investigación. En el séptimo capítulo, se presenta las recomendaciones y anexos de la investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, las organizaciones privadas del rubro farmacéutico se han convertido en un mercado muy competitivo y para sobresalir en dicho mercado, se requiere, que el personal demuestre productividad, eficiencia y eficacia. Para ello se necesita que las organizaciones conozcan los objetivos personales como organizacionales de sus colaboradores y de esa forma se encaminen al logro de sus metas, eso conllevaría a que se sientan satisfechos a nivel personal como laboral.

En los últimos años, en la mayoría de las empresas a nivel nacional como internacional, ha decaído la satisfacción laboral, así lo expresa en “El Diario Exterior de España (2010)”, en el artículo titulado *Cae la satisfacción laboral en Estados Unidos*, donde señala que la consultora Conference Board indica que el 45% de la fuerza laboral norteamericana se encuentran satisfecho con su trabajo, pese a la crisis económica de los últimos tiempos y correspondiendo al peor dato de los últimos 22 años.

Sin embargo, en la minoría de organizaciones los gerentes líderes, tratan de fomentar un ambiente donde los colaboradores se sientan a gusto y motivados, de esa manera serán más productivos y más eficientes, otro de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador está referido a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo.

En nuestro país el Laboratorio IQFARMA se encuentra en constante cambio, considerando como un punto clave la satisfacción laboral de sus colaboradores, ellos consideran que el personal es fundamental para alcanzar las metas de dicha organización, debido a que existe entre 16% y 14% de rotación de personal del área de Almacén; asimismo, una inadecuada relación de jefe a subordinados y por ello la falta de satisfacción laboral provocando que la gente no se esfuerce por hacer un mejor trabajo, abandonando su área de trabajo y a la menor oportunidad abandone la organización, mediante esto, hoy en día IQFARMA busca que los colaboradores mantengan e incrementen su satisfacción laboral, esto dependerá

de los directivos y como consecuencia podrán hacer que la organización funcione de forma adecuada y cuente con colaboradores más satisfechos.

Es por ello que esta investigación fue muy beneficiosa pues encontró puntos críticos donde se necesita mejorar y obtener el mayor grado de satisfacción, de esta manera los resultados se vieron reflejados en una mayor productividad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores de almacén del laboratorio de IQFARMA 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de las condiciones físicas y/o materiales en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017?
- ¿Cuál es el nivel de los beneficios laborales y/o remunerativos en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017?
- ¿Cuál es el nivel de las políticas administrativas en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017?
- ¿Cuál es el nivel de las relaciones sociales en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017?
- ¿Cuál es el nivel de desarrollo personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017?
- ¿Cuál es el nivel del desempeño de tareas en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017?
- ¿Cuál es el nivel de la relación con la autoridad en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017?

1.3. Justificación y aportes del estudio

Para la mayoría de colaboradores de una organización es importante sentirse valorado en su área de trabajo, de esta manera tendrán una motivación adicional, y cuando la organización valora y recompensa los aportes individuales y/o grupales, aumenta el rendimiento y como consecuencia de ello se genera la satisfacción a nivel laboral. (Goldman Zuloaga, 2011).

1.3.1. Teórico

En el nivel teórico, se buscó construir y sistematizar un conjunto de conocimientos tendientes a elaborar un cuerpo conceptual y referencial sobre la satisfacción laboral y los factores que inciden en mayor o menor grado en este sentimiento personal. Además, la investigación ha contribuido en afianzar el conocimiento de las dimensiones de la variable.

Así también los componentes y determinantes de la satisfacción laboral permitieron tener una visión de forma global para las organizaciones, ante este hecho, es necesario que en las organizaciones se genere un equilibrio, compromiso, armonía y satisfacción para que se pueda tener un impacto altamente positivo en el logro de objetivos y resultados.

1.3.2. Práctico

A nivel práctico con el desarrollo de la investigación se pudo alcanzar los objetivos planteados y servirá como punto de referencia a los directivos del Laboratorio Quimioterápico IQFARMA para el desarrollo organizacional de sus sedes de Lima en el distrito de Santa Anita, Ate y Breña, para que mejore la satisfacción laboral de los trabajadores; además servirá como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema.

1.3.3. Metodológico

La investigación en razón de los hechos presentados ofrece una estrategia válida para mejorar la satisfacción laboral de las organizaciones, en ese sentido la investigación se convirtió en una plataforma y material de apoyo para otras investigaciones similares, ya que es un estudio que se realizó en forma sistemática.

1.3.4. Social

Este trabajo de investigación nos ayudó a entender por qué es importante conocer la satisfacción laboral, en ese sentido los administradores se ven favorecidos por la información sobre los efectos que brindan los reglamentos, las políticas, disposiciones generales y beneficios de la empresa, de esta manera podrán tomar en cuenta los aspectos subjetivos de los trabajadores al momento de planificar y tomar las decisiones empresariales.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores de almacén del laboratorio de IQFARMA 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de las condiciones físicas y/o materiales en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.
- Determinar el nivel de los beneficios laborales y/o remunerativos en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.
- Determinar el nivel de las Políticas Administrativas en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.
- Determinar el nivel de las relaciones sociales en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.
- Determinar el nivel de desarrollo personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.
- Determinar el nivel del desempeño de tareas en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.
- Determinar el nivel de relación con la autoridad en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Cabrera y Trigozo (2017), en su tesis *Percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015*. Tuvo como objetivo determinar la percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur. Para tal fin, hizo aplicación del instrumento CL-SPC y SL-SPC a 183 colaboradores de la organización Adventista Unión Peruana del Sur para la evaluación de ambas variables, los resultados obtenidos permitieron concluir principalmente que, existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y en tal sentido es necesario mejorar y mantener un ambiente laboral adecuado, que permita a todos los colaboradores de la organización estar contentos, cubrir sus necesidades y estar satisfechos con su labor para que puedan cumplir sus metas y objetivos personales y organizacionales. También se pudo comprobar que las condiciones físicas y/o materiales, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas y relación con la autoridad tienen relaciones significativas con el clima.

Esta investigación nos permitió determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral a través del instrumento CL-SPC y SL-SPC con el cual se evaluaron las variables.

Torres (2015) en su tesis titulado *Satisfacción y Productividad Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio de Rubro Venta Minorista de productos de Farmacia y Artículos de Tocador (Farmacias) del Caso urbano de Chimbote, 2015*. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la Satisfacción y productividad laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, por ese motivo utilizó el diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional. La población fue conformada por 20 MYPES y donde laboran 40 técnicos en farmacia que fueron encuestados. Los resultados obtenidos evidencian que el 71.43% se sienten satisfechos con las instalaciones físicas, el

67,50% están conformes con la estabilidad laboral, el 90,00% de los encuestados está conforme con la posibilidad de poder emplear todas sus capacidades, el 45,00% está de acuerdo en que la productividad aumenta por el uso de estándares de calidad, mientras que el 55,00% señala que su sueldo motiva a ser productivo. Concluye en que la satisfacción laboral influye en la productividad y esto es reflejado en el buen trato de los jefes, en la remuneración y, en consecuencia, en las ventas.

Esta investigación sustenta la parte teórica de la variable satisfacción laboral, las teorías aplicadas de algunos estudiosos de las organizaciones y también la metodología que emplearon en la investigación de la variable satisfacción

Arias, W y Arias, G. (2014) en la investigación titulada Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Tuvo como objetivo valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada, aplicó el Perfil Organizacional de Likert y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados arrojaron que existen relaciones moderadas entre las variables, por ello llega a la conclusión de que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral, inclusive hay algunas dimensiones como flexibilidad y reconocimiento que presentan una mayor significancia al ser contrastados con el clima organizacional

Esta investigación aporta la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall también aporta el estudio de los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral dentro de una organización. Esta no solo se determina dentro de la organización sino también se refleja en el trato que recibe el cliente.

Quispe (2015), en su investigación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, realizado en la Universidad Nacional José María Arguedas, presentó como objetivo determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, ya que consideraba importante dotar al directivo de la organización de sugerencias para mejorar el clima organizativo de la institución. La investigación tuvo el diseño

no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional, la población fue conformada por los 30 trabajadores, el instrumento fue un cuestionario con 21 ítems para el clima organizacional y 14 ítems para la satisfacción laboral. Los resultados evidencian la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, también se halló que las dimensiones estructura, autonomía, relaciones interpersonales e identidad se relacionan significativamente con la variable satisfacción laboral.

El aporte de la investigación está referida al tratamiento de la variable en la parte metodológica, operacionalización y también en los resultados hallados sobre la satisfacción laboral.

Casana (2015), en su tesis de pregrado Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy, efectuado en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa azucarera, el diseño de investigación fue no experimental, transeccional y nivel descriptivo correlacional. 174 trabajadores conformaron la muestra y un rango de edad entre 20 y 60 años, a estas personas se les aplicó dos cuestionarios desarrollados por la investigadora Sonia Palma uno para medir la variable Clima Organizacional y el otro para la Satisfacción Laboral. Los resultados hallados afirman la relación altamente significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral; es decir, que al mejorar el Clima Organizacional entonces va haber una mayor Satisfacción Laboral en la empresa azucarera Chiquitoy.

La investigadora Sonia Palma desarrolló el instrumento que se aplicó en la investigación, con el aporte realizado no fue necesaria la validación ni la prueba de confiabilidad. También esta tesis aportó los factores que influyen en la satisfacción laboral.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Silva (2017) en su tesis *Incidencia de la satisfacción laboral en la calidad del servicio de los restaurantes internos de la Universidad San Francisco de Quito*. Tuvo como objetivo establecer la influencia de la satisfacción laboral en la calidad del servicio de los restaurantes internos de la Universidad San Francisco de Quito. La metodología correspondió a un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, con un nivel descriptivo correlacional. Se obtuvo una muestra de 71 empleados a quienes se aplicó un cuestionario. Se concluye que la faceta o atributo que intervine mayormente en la satisfacción de los empleados se relaciona con las condiciones laborales como el sentirse escuchado por supervisores, participar en capacitaciones y entrega de los implementos necesarios para realizar sus funciones en sus puestos de trabajo, mientras que el atributo que menos interviene en el nivel de satisfacción laboral está relacionado con la remuneración, reconocimiento e igualdades laborales.

La satisfacción laboral no solo se muestra dentro de la organización sino también se ve reflejada por el trato que se da a las personas, también muestra la importancia de la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales y el respeto por la antigüedad dentro de la organización.

Frías, P. (2014), en su tesis *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. La presente investigación se orientó a identificar y describir los principales componentes que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones. En esta línea, se describen las principales características de una de las nuevas generaciones que componen la fuerza laboral, a saber, la Generación Y, así como también las características del compromiso y satisfacción laboral como una forma de comprender las razones que llevan a dicha generación a permanecer menos tiempo en sus trabajos.

Para este fin, se realizó una revisión teórica de las distintas fuentes de la literatura que explican estos fenómenos y a partir de ello, se revisó una serie de instrumentos que permiten relevar las principales causas por las cuales los miembros de la Generación Y de una ONG (organización no gubernamental)

abandonan la organización. Lo anterior, con el fin de proponer en una futura investigación, un plan de acción que permita abordar dicha problemática.

La investigación aporta las teorías sobre la satisfacción laboral, los conceptos sobre esta variable y también en el análisis de las dimensiones e índices, lo que permitió concluir y buscar soluciones para mejorar la calidad de vida del trabajador.

Valencia (2014) en su tesis *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American*, con la finalidad de proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a los directivos de la empresa, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus empleados, y de esta manera incrementar su desempeño laboral. La investigación efectuada es de carácter descriptiva, la población en estudio estuvo conformada en su totalidad por noventa y seis (96) empleados, a los que se les administró una encuesta de escala valorativa tipo Likert de cuarenta y un (41) ítems, ésta permitió tener una visión clara y precisa de las percepciones y sentimientos asociados a las diferentes condiciones que determinan el ambiente laboral de la empresa y que inciden en el desempeño de los empleados. También se detalla la propuesta, con su respectivo proceso de implementación del mismo como herramienta de gestión empresarial.

La investigación muestra la importancia de que las organizaciones se centren en buscar la satisfacción laboral de sus trabajadores donde se aplicaban de forma anual cuestionarios para medir la satisfacción y de esta manera poder corregir aquellas desviaciones que podrían influir en la medición

Jefferson, A. (2014). Programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala, prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para la región de Latinoamérica y Estados Unidos ubicada en la ciudad de Guatemala. Se concentró en identificar el nivel de satisfacción del colaborador en el puesto (extrínsecos) y con la empresa en la cual desempeña sus tareas (intrínsecos), al mismo tiempo propone cómo elevar los niveles de satisfacción. Es así el presente trabajo de investigación tomó como punto de partida el enfoque de teoría de los dos factores, para la construcción de un instrumento que permitiera medir el grado de conformidad o inconformidad en la

empresa. En el análisis de los resultados se presentan factores con calificación “muy insatisfactorio” según los colaboradores consultados, afectando así los factores higiénicos como son el salario y remuneración, estabilidad en el cargo, entre los factores motivacionales con resultados insatisfactorios están formulación de objetivos y evaluación relacionada con estos, progreso profesional; por lo tanto se comprobó la hipótesis de que la insatisfacción laboral y la poca identificación del personal con la empresa, es por la falta de un programa de satisfacción laboral que le brinde las directrices a seguir, para mantener un nivel óptimo de satisfacción y que se pueda sentir identificado con el lugar donde labora.

Esta investigación aporta el estudio de la variable satisfacción laboral, que también se trasmite con la cultura organizacional de la empresa, ya que son el conjunto de actitudes, experiencias, creencias y valores que son transmitidas a los trabajadores, involucra el factor intrínseco de la persona.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Historia de la satisfacción laboral

Las investigaciones sobre la satisfacción laboral se remontan al siglo pasado, fue el experimento en la fábrica Hawthorne del Western Electric Company (1924-1932) realizados por Elton Mayo de la Harvard Business School, quién observó los efectos de distintas condiciones (principalmente la iluminación) afectaban la productividad de los trabajadores; estos estudios finalmente demostraron que los cambios en las condiciones de trabajo mejoraban la productividad. Fue más tarde que se descubrió que este incremento no era resultado de las nuevas condiciones, sino del conocimiento de los trabajadores de estar siendo observados. De estos hallazgos Elton Mayo (1945) concluyó que: “la satisfacción en el trabajo está basado en las relaciones interpersonales por encima de factores como estima, seguridad, afiliación, logros e interés por el trabajo” (p.68)

Estos descubrimientos aportaron importante evidencia de que la gente trabaja por otros propósitos además de la paga, lo que abrió el camino a los investigadores a otros factores de la Satisfacción laboral (Bruce, 2006) Posteriormente, con el estudio sistemático de la naturaleza y las causas de la Satisfacción laboral comenzado en los años 1930, Happock (1935) consideró que

la satisfacción con el trabajo formaba parte de la satisfacción general con la vida y la relacionaba con la habilidad de la persona para adaptarse a situaciones y comunicarse con otros, dependiendo del nivel socioeconómico y la preparación de la persona para el tipo de trabajo.

2.2.2. Definición de la variable satisfacción laboral

Caballero (2002) señala que la satisfacción laboral es:

La percepción sobre el ambiente laboral en el que se desenvuelve el trabajador, sujeto a las condiciones laborales, estilo de dirección, políticas y procedimientos y el margen de beneficios; en ese aspecto puede haber varios factores; sin embargo, se reconocen cinco de ellas que tienen características cruciales". Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos: organización, beneficios, condiciones de trabajo, oportunidad, realización personal (p. 3)

Entonces se observa que para la satisfacción laboral siempre van a existir ciertos factores que se relacionan cuyas características van a generar un estado de ánimo en el ser humano, como pueden ser las condiciones de trabajo el salario los beneficios las oportunidades laborales etc. Estos factores van a influir en la satisfacción o insatisfacción de la persona. El sentido de logro o realización personal la posibilidad de aplicar sus conocimientos, experiencias influirá de manera significativa en el grado de satisfacción del trabajador.

Alfaro, Leyton, Meza, Saenz (2012) sostienen que la satisfacción laboral "es una actitud hacia el trabajo de gran importancia pues tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y la mejora del clima organizacional" (p.36).

En ese sentido, los autores señalan que es una actitud personal de respuesta hacia el trabajo de los docentes en la Institución Educativa.

En la investigación desarrollada por Peralta y Veloso (2007), la satisfacción laboral:

Es una actitud relacionada con el trabajo y un componente afectivo de las actitudes. Por esta razón en los últimos años la satisfacción laboral depende

de las personas que sienten y piensan como consecuencia de la satisfacción laboral. Por ello, es necesario adoptar un enfoque más amplio que defina como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su experiencia y situación de trabajo. (p.50)

Se puede describir como una predisposición psicológica, un conjunto de sensaciones emociones y actitudes de acuerdo a como se siente en su trabajo, se medirá el grado de satisfacción.

Chiang y Gómez (2014) señalan en una de sus investigaciones que la satisfacción laboral:

Es una situación que establece el grado de bienestar que la persona siente, experimenta en su trabajo, y es determinante para una organización en función a calidad y productividad. Por lo mismo, la satisfacción laboral es el resultado de las condiciones y situaciones que experimentan los trabajadores. (p. 3)

En ese sentido la satisfacción laboral está asociada al salario, trabajo, monitoreo, las oportunidades profesionales que se presentan, los beneficios, la capacidad para enfrentar situaciones, retos y las relaciones con los demás miembros de la organización.

Robbins (1996) señala que la satisfacción en el puesto es el nivel de satisfacción o insatisfacción en base al sentimiento positivo o negativo, es decir, que es una actitud positiva hacia el trabajo cuando siente una gran satisfacción al ejecutarlo.

Para Palma (2005), la satisfacción laboral es la predisposición positiva que la persona siente al realizar su trabajo lo cual esta reforzada con sus valores y principios morales que a lo largo de su experiencia laboral ha desarrollado. Este desempeño va depender del entorno laboral en el que está inmerso si se siente cómodo es seguro que su producción será la mejor.

2.2.3. Teorías de la variable de satisfacción laboral

Teoría de las Necesidades – A. Maslow (1954)

Castañeda (2009) refiere que para el Dr. Abraham Maslow, “Según la pirámide que este autor menciona las necesidades humanas se organizan de la siguiente manera:

- Fisiológicas: son relacionadas hacia la naturaleza propia de sobrevivencia.
- De seguridad: relacionada a la necesidad que tiene el ser humano de protección y un estado emocional equilibrado de vida y trabajo. Sociales: relacionada a la sociabilización y aceptación de sus semejantes.
- De estima: vinculada con la aceptación personal y autonomía, así como el prestigio estatus sentirse competente y apreciado.
- De autorrealización: está vinculada a la satisfacción que siente la persona al cumplir con sus metas y anhelos personales tanto en el trabajo como en su vida personal. todo ello va a ser reflejado en su autoestima y seguridad que son la base para cumplir en forma progresiva los demás niveles superiores de la escala de Maslow. Cuando el ser humano alcanza una meta aparecerá otra nueva motivación para continuar experimentado y aprendiendo a lo largo de la vida.

Teoría de los Dos Factores – Herzberg (1959)

Esta teoría es una de las que más ha influido en el área de la Satisfacción Laboral. Es conocida como teoría de dos factores o teoría bifactorial de Herzberg (1959). Los factores que se explican a continuación fueron presentados por Herzberg, este autor menciona que las conductas humanas se rigen por factores de higiene, mantenimiento que se les llamará factores extrínsecos e intrínsecos

Factores Extrínsecos: son las condiciones laborales en la que se desenvuelven los trabajadores desde el lugar o puesto donde están ubicados. La higiene tiene que ver con lo que es el salario, medidas de seguridad, infraestructura, administraciones políticas de la empresa supervisión y control. Las relaciones interpersonales a nivel jerárquico etc. Con relación a lo mencionado el autor, Guillén

(2004), conceptualiza algunas definiciones de estos factores propuestos por ejemplo define algunos de los factores higiénicos, presentados por Herzberg:

- Salario: es el sueldo básico que recibe un trabajador, están incluidos las vacaciones, seguro de salud, bonificaciones e incentivos. El dinero como tal es una retribución al trabajo realizado, funciona como un motivador extrínseco el que es para cubrir las necesidades básicas del ser humano, así lo afirma también el autor Chiavenato (2000), ya que el trabajador se compromete a asistir a diario y seguir las reglas establecidas porque de ello va depender su patrón de vida; sin embargo, para la empresa es a la vez un costo y una inversión.
- Condiciones Laborales: son las características del trabajo, el horario establecido, la carga laboral que debe ser acorde, infraestructura adecuada que brinden tranquilidad al mismo.
- Seguridad Laboral: es la estabilidad laboral que logra el trabajador a través de su desempeño su nivel de confianza hacia su continuidad lo cual va depender de las competencias personales, oferta y demanda laboral.
- Políticas Organizacionales: son aspectos que definen los lineamientos de la empresa, lo cual, va depender del grado de desarrollo de la organización con una misión y visión positiva con plena interacción de sus miembros para satisfacer las necesidades tanto laborales, sociales y de afiliación..
- Supervisión: es el monitoreo que realiza la organización a sus trabajadores para velar por el cumplimiento a cabalidad de las tareas asignadas por el bien de la organización.
- Relaciones Interpersonales: son las relaciones que establecen los miembros de la organización para intercambiar ideas en forma constante y establecer nexos de confianza, la comunicación debe ser con claridad y precisión para solucionar las situaciones de toda índole. Según Barner (2002), las relaciones interpersonales “se refuerzan y consolidan mediante el respeto y buen trato de sus miembros además del compromiso, lo cual va ser sinónimo de responsabilidad y por ende buenos resultados logrando la satisfacción del trabajador se logrará una excelente productividad de la organización

Factores Intrínsecos: están relacionadas con el contenido del puesto y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta, los factores motivacionales involucran el crecimiento individual, reconocimiento, logro, progreso, responsabilidad y el trabajo mismo. Guillén, C. (2004) define algunos de los factores motivacionales o intrínsecos, presentados por Herzberg, entre los cuales están:

- Reconocimiento: se da cuando el trabajador cumple con los requerimientos de la empresa u organización tiene que ver con la eficiencia en su trabajo y la valoración del mismo de la dirección o administración.
- Logro: se refiere al cumplimiento de las metas planteadas es el resultado de todo un proceso culminado en forma exitosa.
- Progreso: es un proceso que va mejorando con la experiencia en forma evolutiva, en la cual, se cumplen todas las expectativas y da como resultado la mejora de la calidad de vida de la persona. Donde hay progreso hay satisfacción y éxito lo cual va a motivar a la persona a mejorar más siendo esto un plus para la empresa.
- Responsabilidad: es la disposición que tiene la persona para cumplir con las tareas decisiones u objetivos que se plantea. Es la capacidad del individuo para asumir las consecuencias de sus acciones con plena conciencia de sus actos esto implica respeto por uno mismo y luego por los demás es uno de los más grandes pilares de la sociedad para un mundo mejor.
- El trabajo mismo: la persona prefiere por naturaleza un trabajo acorde a sus potencialidades para poder cumplir con satisfacción, es lo ideal, pues si el trabajo es muy sencillo genera aburrimiento y si es muy exigente genera frustración; es por ello que, deben desenvolverse en un ambiente acogedor en el cual demuestren todas sus habilidades.

2.2.4. Tipos de satisfacción laboral

La tipología de la satisfacción laboral es variada, pero en esta ocasión tomaremos el aporte teórico de Landy y Conte (2005), quienes nos describen cuatro tipos, citados a continuación:

- Satisfacción Laboral Progresiva: es cuando el trabajador se siente satisfecho en su trabajo, lo cual, va a incrementar su grado de motivación y a nuevas aspiraciones.
- Satisfacción Laboral Estable: está enfocado en un grado moderado de satisfacción laboral lo cual va a llevar a que el trabajador tenga mayores aspiraciones y permanezca estable y seguro más no conforme en su totalidad.
- Satisfacción Laboral Conformista: es cuando el trabajador no se encuentra satisfecho en su trabajo y simplemente cumple sin ningún nivel de aspiración ya que no se siente motivado y se encuentra incómodo.
- Seudo - Satisfacción: significa que el trabajador se siente desmotivado por falsas expectativas que no llegan a cumplirse, entonces no busca mejorar ni cambiar, se siente frustrado todo el tiempo.

Cada ser humano posee una personalidad, esto permite diferenciarnos de los demás y por consiguiente cada uno manifiesta su satisfacción de acuerdo a sus perspectivas y emociones con respecto a su trabajo y lo que se espera de él.

2.2.5. Factores determinantes de la satisfacción laboral

Plantea la relación entre “expectativas-recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968).

Lawler (1973), asume la hipótesis que

la vinculación que existe entre expectativa y la realidad de la compensación va a producir la satisfacción o insatisfacción laboral, por tanto, el sentir si la retribución recibida a cambio del esfuerzo del trabajo es adecuada entonces el individuo alcanzará un alto grado de satisfacción; sin embargo, si su sentir

es inadecuado o injusto entonces su grado de insatisfacción se verá inmediatamente reflejado. Cuanto mayor sea el grado de preparación, experiencia laboral y educación la persona, obtendrá jerarquía y por ende una mayor recompensa económica. Cuanto mayor sea el grado de dependencia económica de una persona para cubrir sus necesidades básicas de vida, mayor será su grado de afectación por su pago y el costo de vida.

Los colaboradores prefieren puestos en donde les brinden mayores oportunidades para aplicar sus habilidades y capacidades, se les ofrezca variedad de tareas, amplia libertad de acción, retroalimentación, planes de mejora con incentivos y estímulos con sistemas de ascenso justos que cubran sus expectativas. Sobre las remuneraciones que sean equitativas al trabajo realizado, de esta forma el trabajador se sentirá satisfecho en el trabajo y los resultados del mismo serán con un alto grado de eficacia.

2.2.6. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Hackman y Oldhman (1975), citado en Torres (2001); estos autores mencionan cinco elementos o dimensiones, las cuales de manera detallada son las que a continuación se muestran:

- Variedad de habilidades: requiere una variedad de capacidades y habilidades, así como el desarrollo de destrezas para elaborar el trabajo, es la máxima expresión de las potencialidades del trabajador.
- Identidad de la Tarea: es todo el proceso de principio a fin de un trabajo, lo cual requiere un resultado visible.
- Significación de la Tarea: es como el trabajo causa el impacto sobre las demás personas del entorno o sobre el mismo ambiente de trabajo
- Autonomía: es el grado en que el trabajo brinda al trabajador las posibilidades de que se desenvuelva de forma autónoma, programando y elaborando sus herramientas que él considere con plena libertad.
- Retroalimentación del Puesto: es cuando el trabajador recibe una retroalimentación sobre el desempeño de su trabajo de forma clara y precisa, además, del grado de eficacia del mismo.

Todas y cada una de las dimensiones mencionadas pueden afectar el grado de satisfacción del trabajador ya sea de forma positiva o negativa en el trabajo.

Según Locke (1979)

Locke, es otro autor que también identifica varias dimensiones del trabajador sobre el trabajo realizado, las cuales pueden afectar la satisfacción o insatisfacción laboral, para ello agrupó ciertas características y cualidades que se presentan a continuación:

- Satisfacción con el trabajo: tiene que ver con la aceptación intrínseca hacia el trabajo, las posibilidades de ascenso, mejora remunerativa, reconocimiento, aprendizaje etc.
- Satisfacción con el salario: es como se distribuye el dinero (equidad). La teoría en estudio (Discrepancia; Locke 1976) menciona que la satisfacción se da de la forma como se retribuye el dinero de acuerdo al trabajo realizado, si es equitativo entonces se obtendrá un alto grado de satisfacción y, si es a la inversa entonces el nivel de insatisfacción será el que se obtendrá a mayor grado.
- Satisfacción con las promociones: Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción.
- Satisfacción con el reconocimiento: son los elogios que recibe el trabajador por su labor realizada según el autor Locke (1976), en sus investigaciones sobresale este elemento o factor como el más álgido para el grado de satisfacción o insatisfacción de la persona.
- Satisfacción con los beneficios: son los beneficios que brinda la empresa tales como seguro hospitalario vacaciones bonificaciones reconocimientos etc.
- Satisfacción con la supervisión: son los órganos administrativos con capacidad técnica y cualidades interpersonales.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: son los aspectos que tienen que ver con el ambiente de trabajo que debe ser cálido, acogedor, con una buena infraestructura, horarios flexibles descansos etc.

- Satisfacción con los colegas de trabajo: son las relaciones establecidas en el medio laboral, el buen trato, la solidaridad, el trabajo en equipo, compañerismo etc.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: tiene que ver con todo lo relacionado a las políticas de la empresa, como salarios, beneficios, grado de responsabilidad, carga horaria, incentivos, ascensos, todo ello requiere del grado de organización de la empresa, la cual, va a tomar las decisiones sobre el desarrollo, avance y progreso de la misma. También se encargará de velar por los salarios y beneficios del trabajador.

Los factores de satisfacción según Sonia Palma (1999):

- Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales
Los elementos físicos en el cual se desarrolla el trabajo. Tiene que ver con las condiciones tales como infraestructura seguridad higiene clima laboral etc.
- Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos
El nivel de satisfacción en equilibrio con la remuneración por el trabajo realizado.
- Factor III: Políticas Administrativas
Los acuerdos realizados entre el trabajador y la empresa, normativas para el desarrollo de la organización.
- Factor IV: Relaciones Sociales
El nivel de satisfacción frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se convive a diario en las labores cotidianas.
- Factor V: Desarrollo Personal
Es el grado de complacencia de la persona al cumplir con sus objetivos y expectativas en el trabajo.
- Factor VI: Desempeño de Tareas
La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- Factor VII: Relación con la autoridad
La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Para medir el nivel de satisfacción laboral en la investigación se utilizó el aporte de la investigadora Sonia Palma, entidades u organizaciones de acuerdo a los factores, condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas.

2.2.7. Insatisfacción laboral

Ardouin (2000) manifiesta que:

La insatisfacción laboral es el grado de rechazo experimentado por el trabajador acerca de su desempeño laboral debido a ciertos condicionantes referidas a la organización del trabajo (remuneración, clima laboral, presión de tiempo, ausencia de participación, etc.), pudiendo presentar características propias ya que no todos los trabajadores reaccionan de la misma manera ante situaciones parecidas.

La insatisfacción laboral produce una baja en la eficiencia en la organización, dicha insatisfacción puede expresarse a través de conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro, por lo que Landy y Conte (2005), señalan dos formas de insatisfacción que involucran la manera en que el trabajador manifiesta su insatisfacción:

- Insatisfacción Constructiva: proporciona motivación, energía a los trabajadores facilitando la tolerancia a la frustración
- Insatisfacción Fija: surge cuando la valla de satisfacción es muy alta y el trabajador trata de tolerar su frustración mediante mecanismos de defensa para equilibrar sus emociones.

Según Hannoun (2011) hay trabajadores que ven mermados sus deseos profesionales, pues el trabajo aporta un status a su vida, aumentando su autoestima, se sienten reconocidos y valorados, tienen la oportunidad de relacionarse e independizarse económicamente.

Esta condición de rechazo de la insatisfacción está relacionada al clima laboral dependiendo de la personalidad de cada uno, manifestándose como intranquilidad, ansiedad, depresión, estrés, etc.

Robbins (1996) por su parte señala que una persona insatisfecha con su trabajo manifiesta actitudes negativas, teniendo diferentes maneras de manifestar su insatisfacción:

- Salida: es la renuncia del trabajador a la organización y conlleva la búsqueda de un nuevo empleo
- Voz: incluye la participación solicitando un cambio, ajuste, modificación, mejora dentro de la organización.
- Lealtad: se refiere a la esperanza de una mejora en las condiciones laborales, a manifestarse positivamente pese a las críticas negativas de los demás.
- Negligencia: es el resultado de un error cometido por el trabajador que afecta las condiciones laborales.

Muñoz, A. (1990), define la insatisfacción laboral como una actitud negativa hacia las condiciones laborales, pues no cubren sus expectativas y que se manifiesta a través de la falta de interés, rechazo, ausentismo, etc.

2.2.7.1. Causas principales de la insatisfacción

Según Keith y Newstrom (1991), dicen que las consecuencias de la satisfacción e insatisfacción laboral se relacionan a cuatro conceptos, siendo éstos:

- Satisfacción y actuación: cuando el trabajador se siente satisfecho con el trabajo que realiza su producción será mayor, ya que se siente motivado inspirado para hacer su labor, por tanto, es necesario brindarle al trabajador las condiciones necesarias favorables, así como el buen trato, salarios justos para fidelizarlo, crear incentivos y bonificaciones para satisfacer todas las expectativas.
- Insatisfacción y retiro: el trabajador que se encuentra insatisfecho pierde el interés por el mismo, es difícil que sea productivo bajo estas circunstancias mostrándose la actitud de renunciar lo cual conlleva a conductas inadecuadas como la ingesta de alcohol o sustancias nocivas para su salud.
- Insatisfacción y Agresión: el malestar que ocasiona la insatisfacción con el trabajo trae como consecuencia muchas veces conductas agresivas de parte

del trabajador, actuando en desmedro de la organización ya sea con errores deliberados, sabotajes, huelgas, sindicatos, quejas excesivas etc. Lo cual, puede resultar contraproducente para la empresa.

- Satisfacción y Eficiencia Organizacional: es por ello necesario mantener al trabajador satisfecho brindándole un clima favorable en todo sentido para tener éxito asegurado en una empresa

2.2.7.2. Consecuencias de la insatisfacción laboral

- Disminución del ausentismo y de la rotación laboral. Según Ferreira et al. (2002) hay una relación directa entre la satisfacción laboral y la permanencia en el centro laboral, también disminuye el estrés crónico; sin embargo, el agotamiento tiene relación con la insatisfacción laboral y el estrés crónico.
- Lee et al. (2004) y Martínez Selva (2004) indican que la satisfacción laboral está relacionada con la satisfacción de la vida; pero, según la teoría de la compensación cuando una persona no está satisfecha con su trabajo buscará en otras áreas de su vida compensarlas.
- Uno de los aspectos que brindan satisfacción en el trabajador es la pasión en lo que hace, a pesar de ello el salario y los incentivos económicos es lo que es más valorado por los trabajadores.
- La estabilidad laboral, pues la seguridad de un trabajo, de una remuneración fija los motiva.
- Las posibilidades de ascenso, es uno de los factores también valorados pues le brinda la oportunidad de desarrollar una carrera, de crecer y ascender en los puestos laborales.
- El ambiente de trabajo, llamado también clima laboral, pues un buen ambiente donde existe buena comunicación, participación y cohesión grupal contribuye a la asistencia laboral.
- La conciliación de la vida personal y laboral, contribuye a desempeñarse mejor en el centro laboral, más aún cuando se tienen cargas familiares.
- La flexibilidad, no solo de horarios, pues permite cumplir con los trabajos, aunque no se asista al centro laboral.

2.3. Definición de términos básicos.

Satisfacción Laboral: Palma (2004) la define como “es la predisposición positiva que la persona siente al realizar su trabajo, lo cual, esta reforzada con sus valores y principios morales que a lo largo de su experiencia laboral ha desarrollado. Este desempeño va depender del entorno laboral en el que está inmerso si se siente cómodo es seguro que su producción será la mejor”

Significación de la tarea: son las condiciones que permiten al trabajador sentirse cómodo por las actividades laborales que realiza.

Estrés laboral: Mikhail (1981) define al estrés como un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida.

Insatisfacción laboral: (Ferreira et al., 2006) hay una relación directa entre la satisfacción laboral y la permanencia en el centro laboral, también disminuye el estrés crónico; sin embargo, el agotamiento tiene relación con la insatisfacción laboral y el estrés crónico.

Satisfacción con la vida. Las relaciones entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general no han sido claramente establecidas hasta el momento.

Negligencia: es el resultado de un error cometido por el trabajador que afecta a las condiciones laborales.

Insatisfacción Fija: Hannoun, G. (2011) indican que, hay trabajadores que ven mermados sus deseos profesionales. Hay personas en las que el trabajo significa un medio de socializar, de mejorar su autoestima, su independencia económica etc.

Salario: Carter (2000), la remuneración total, con carácter periódico recibido por el trabajo por la labor que efectúa, Asimismo, refiere a comprender los pagos que le hacen por cuota diaria, gratificaciones, primas, retribuciones, bonificaciones de trabajo por ejecución de servicio.

Condiciones de trabajo: Robbins (2000), las condiciones de trabajo favorable se refieren a los empleados cuando se preocupan por el ambiente laboral tanto por lo

que respeta a su bienestar personal, como por lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo.

Supervisión: Dessler (2000), se refiere al supervisor, como la persona, que vigila las operaciones o actividades que determinan la unidad, se centra en los detalles finales, para asegurarse de que se obtengan las metas organizacionales y se cumplan las políticas de la institución.

Responsabilidad: Carter (2000) define en la capacidad de enfrentar las tareas o eventos con un curso de acción apropiado mediante este tipo de respuesta se vuelve confiable y honesto.

Reconocimientos: Robbins (2000) define como “la actividad de observación que permite distinguir el comportamiento de una persona”.

Comunicación: Sonia Palma (2004) señala que es “la transmisión de la información dentro de la misma empresa o hacia los clientes de ella”.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Variable de estudio

3.1.1. Definición conceptual de satisfacción laboral

Palma (2005) define la satisfacción laboral:

La predisposición positiva que la persona siente al realizar su trabajo lo cual está reforzada con sus valores y principios morales que a lo largo de su experiencia laboral ha desarrollado. Este desempeño va depender del entorno laboral en el que está inmerso si se siente cómodo es seguro que su producción será la mejor”

3.1.2. Definición Operacional

La satisfacción laboral se operacionalizó por medio de 7 dimensiones. Asimismo, por cada dimensión se consideraron indicadores, lo que permitió elaborar un interrogatorio de 36 preguntas elaboradas con la escala de Likert de cinco alternativas: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, el mismo que se empleó en la recogida de datos y su posterior procesamiento para luego arribar a las conclusiones del presente estudio.

Tabla 1.
Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Condiciones físicas y/o materiales	-La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. -Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. -El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones. -Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. -La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	1, 13, 21, 28, 32	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Alto (126-133) Modera do (118-125) Bajo (109-117)
Beneficios laborales y/o remunerativos	- Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s). - Me siento mal con lo que gano. - Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. - Me agrada trabajar con mis compañeros.	2, 7, 14, 22		
Políticas administrativas	-Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. -Me siento realmente útil con la labor que realizo. -Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. -El ambiente donde trabajo es confortable. -Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	8, 15, 17, 23, 33		
Relaciones sociales	- La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando. - Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo. - Me disgusta mi horario. - Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	3, 9, 16, 24		
Desarrollo personal	- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. - Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo. - La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. - Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. - El horario me resulta incómodo. - La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	4, 10, 18, 25, 29, 34		
Desempeño de tareas	- Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo. - Mi trabajo me aburre. - La relación que tengo con mis superiores es cordial. - En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. - Mi trabajo me hace sentir realizado(a). - Me gusta el trabajo que realizo.	5, 11, 19, 26, 30, 35		
Relación con la autoridad	- No me siento a gusto con mi jefe. - Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. - No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. - Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a). - Me siento complacido con la actividad que realizo. - Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	6, 12, 20, 27, 31, 36		

Fuente: Basado en el instrumento de Sonia Palma (1999)

3.2. Tipo y nivel de Investigación

Fue de tipo básica, al respecto Sánchez y Reyes (2006) indica que este tipo de estudio permite describir, explicar o predecir buscando patrones de comportamiento que nos permita plantear una teoría científica, que permita ser aplicado a la población de estudio sobre la cual se realiza la investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo, según Achaerandio (2000) se refiere que la investigación descriptiva, estudia, interpreta y refiere. Es un campo de estudio amplísimo; utiliza relaciones, correlaciones estructuras, variables independientes y dependientes. Este tipo de investigación hace uso de todos los pasos científicos para la obtención de datos, desde el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de los mismos.

3.3. Diseño de la investigación

Consistió en un diseño no experimental, Palella y Martins (2012) indican que en este diseño no se manipulan las variables permitiendo al investigador observar el problema como se presentó en el contexto natural.

Fue transversal pues se recopiló la información en momento de espacio y tiempo determinado (Hernández, Fernandez y Baptista, 2010). Puesto que la investigación desarrollada tuvo como propósito describir que dimensión predomina en la satisfacción laboral de los colaboradores de almacén del laboratorio de IQFARMA.

3.4. Población, Muestra y Muestreo

3.4.1. Población

La población en la cual se ha tomado para la investigación estuvo conformada por 93 trabajadores del área de almacén de la empresa IQFARMA, (Breña, Sta. Anita, Ate) siendo estos de ambos géneros, con edades comprendidas de 18 a 50 años.

3.4.2. Muestra

La muestra estuvo compuesta por 86 trabajadores, los cuales se encontraban laborando el día de la recopilación de datos en el área de almacén (picking y packing, transportistas, mantenimiento) del Laboratorio de IQFARMA en la sede Ate, con un tiempo mínimo de laborar en la empresa de un mes, y con un grado de instrucción mínima de Secundaria completa.

3.4.3. Muestreo

El tipo de muestreo para la investigación fue de tipo no probabilístico-Intencional, se solicitó información a la empresa IQFARMA para establecer una muestra compuesta por 86 trabajadores que guarde características laborales similares, para este fin, se procedió con obtener información acerca de su satisfacción laboral, realizando la escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

El investigador utilizó el instrumento desarrollado por Sonia Palma (1999) Encuesta de satisfacción laboral.

3.5.2. Instrumento

Cuestionario de satisfacción laboral desarrollado por Sonia Palma Carrillo (1999) para ser aplicados en adultos mayores de 18 años sean hombres o mujeres que laboran en entidades u organizaciones según los factores de dicho instrumento. La ejecución del cuestionario es realizada en 20 minutos, compuesta por 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos de la siguiente manera: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (5 ítems); Relaciones Sociales (4 ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems)

Validez

El instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC al ser estandarizada en el Perú por Sonia Palma (1999), por lo que no requiere ser nuevamente validado para ser aplicado en la investigación.

Tabla 2.
Correlaciones Escala SL-SPC y Cuestionario de Minnesota

Factores	I	II	III	IV	V	VI	VII	PT SL- SPC	PT MINNE
I	-	.39	.27	.22	.38	.27	.47	.65	.27
II	-	-	.34	.09	.33	.15	.28	.56	.49
III	-	-	-	.22	.28	.35	.36	.62	.38
IV	-	-	-	-	.28	.44	.39	.53	.19
V	-	-	-	-	-	.60	.46	.74	.50
VI	-	-	-	-	-	-	.48	.71	.01
TOTAL SL-SPC									.40

p < .05

Fuente: Basado en la investigación de Sonia Palma (1999)

Confiabilidad

El coeficiente Alfa de Cronbach ítem -puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad d obtenida es de 0.79.

Tabla 3.
Correlaciones ítem/puntaje total (alfa de Cronbach)

Factores	nº ítem	a
I Condiciones Físicas y/o Materiales (a = .79)	1	0.54
	13	0.56
	21	0.58
	28	0.64
	32	0.57
II Beneficios Laborales y/o Remunerativos (a = .68)	2	0.47
	7	0.44
	14	0.51
	22	0.43
III Políticas Administrativas (a = .67)	8	0.38
	15	0.45
	17	0.5
	23	0.5
	33	0.29
IV Relaciones Sociales (a = .59)	3	0.41
	9	0.42
	16	0.29
	24	0.39
V Desarrollo Personal (a = .79)	4	0.52
	10	0.48
	18	0.59
	25	0.54
	29	0.55
	34	0.6
VI Desempeño Tareas (a = .66)	5	0.33
	11	0.43
	19	0.33
	26	0.41
	30	0.5
	35	0.4
VII Relación con la Autoridad (a = .79)	6	0.49
	12	0.44
	20	0.35
	27	0.49
	31	0.3
	36	0.48
Total, Escala SL-SPC		0.68

Fuente: Basado en la investigación de Sonia Palma (1999)

Valoración de las Respuestas

Un alto puntaje es relacionado a un nivel superior de satisfacción laboral, pues son apreciaciones subjetivas de los participantes en cuanto al ámbito laboral. La escala no facilita la posibilidad de efectuar análisis objetivos de las condiciones laborales, pero sí para las vivencias personales que presentan los trabajadores. La valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.

3.6. Métodos de análisis de datos

El método de análisis comenzó con el oficio enviado al conductor del laboratorio de IQFARMA, quien brindaría la respectiva autorización, posteriormente se apersonó al área de almacén para elaborar un cronograma de recopilación de datos a través de la aplicación del cuestionario, tomando un tiempo de 20 a 30 minutos para la aplicación del cuestionario a los trabajadores. Luego de recolectar los datos, estos fueron procesados en forma manual utilizando el programa SPSS y Excel previa elaboración de la tabla de códigos y la Tabla Matriz de la variable de Satisfacción laboral a fin de obtener los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva.

3.7. Aspectos Éticos

La investigación estuvo encaminada en el marco de los parámetros deontológicos que rigen la profesión de Psicología, sin dañar la integridad física ni moral de los trabajadores sujetos al estudio; por esta razón se solicitó su autorización de ellos mismos. También se respetó el derecho de las participantes de mantener en reserva su identidad, así como el de retirarse del estudio si así lo decidieran. El presente trabajo de investigación será evaluado por los Magísteres y Doctores de la universidad Privada TELESUP, asimismo, del Laboratorio de IQFARMA, el cual esperamos su aprobación.

IV. RESULTADOS

Atendiendo al objetivo general de la investigación, así como considerando a los objetivos específicos, en este capítulo se muestra lo encontrado en la primera fase de La investigación con base en la aplicación de la Escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo, por medio de la tabla sobre las características de la muestra, seguidamente la presentación de la variable donde se incluyen los resultados de cada colaborador estudiado.

Tabla 4.
Condición laboral del Laboratorio IQFARMA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Estable	36	41,9	41,9	41,9
Contratado	50	58,1	58,1	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Fuente:

Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

Figura nº 1 - Condición Laboral

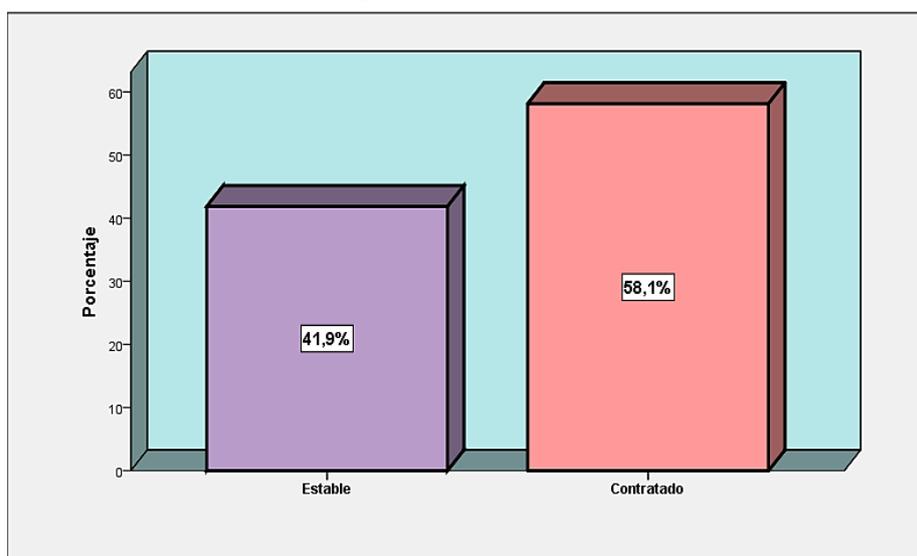


Gráfico 1. *Condición laboral de los trabajadores del Laboratorio IQFARMA*

En la Tabla 4 y gráfico 1 se aprecia que el 41.9% de colaboradores del Laboratorio IQFARMA se encuentran bajo condición laboral estable y el 58.1% bajo modalidad de contratado.

Tabla 5.

Satisfacción laboral de los colaboradores del área de almacén del Laboratorio IQFARMA 2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	40,7
Regular	42	48,8
Alto	9	10,5
Total	86	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

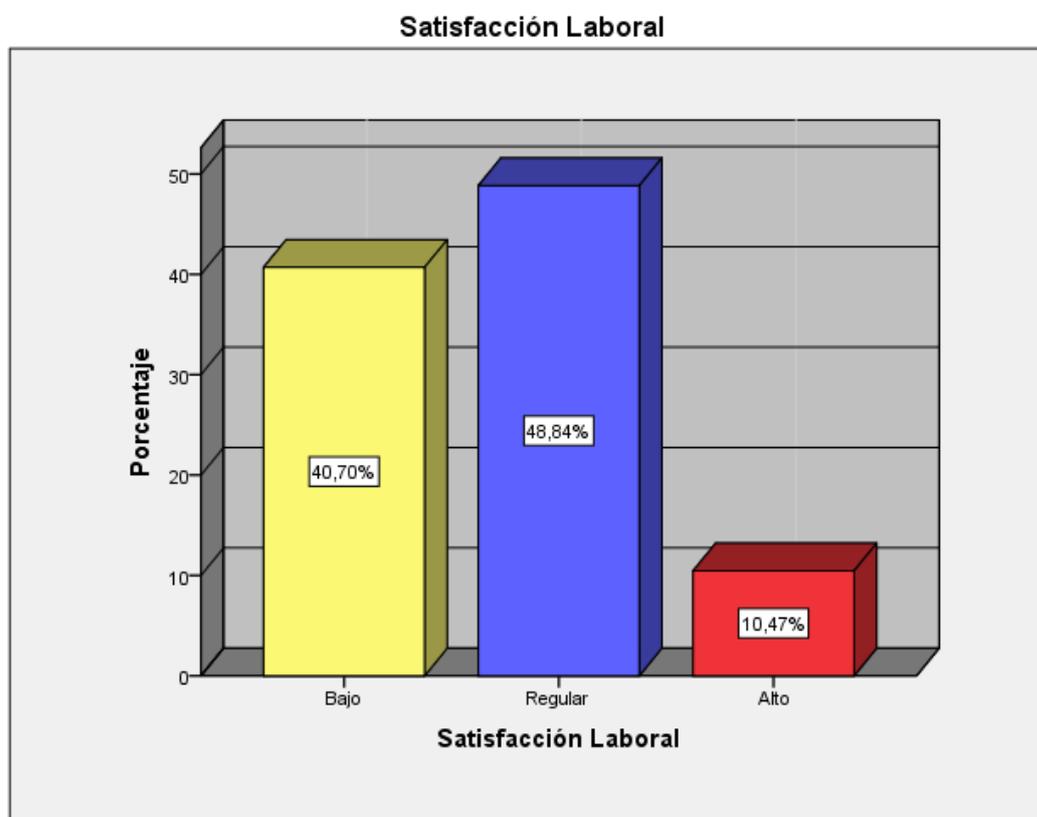


Gráfico 2. Satisfacción laboral de los trabajadores del Laboratorio IQFARMA

En la tabla 5 y gráfico 2, se determina que, de las 86 personas encuestadas, el 48,8% señalan que el nivel de satisfacción laboral es regular, mientras que el 40,7% responden que la satisfacción laboral es baja y un 10,47% de los encuestados indican que el nivel de satisfacción laboral es alto en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA

Tabla 6.

Nivel de las condiciones físicas y/o materiales de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	23,3
Regular	38	44,2
Alto	28	32,6
Total	86	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

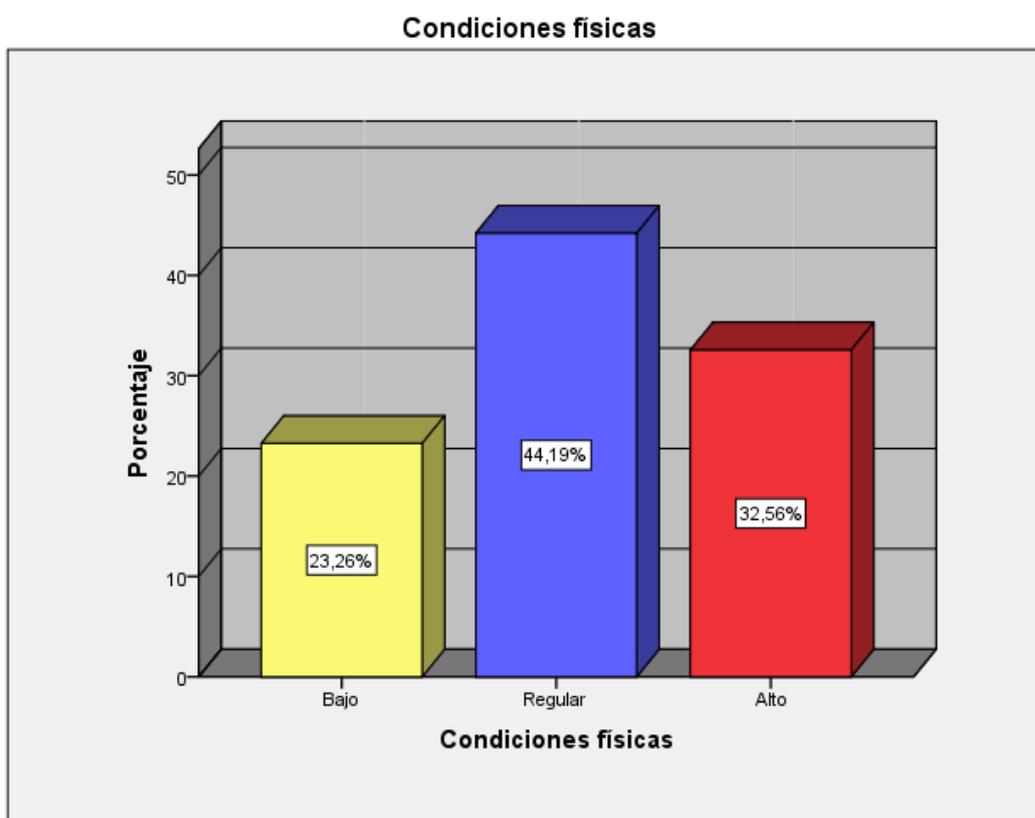


Gráfico 3. Nivel de las condiciones físicas y/o materiales de los colaboradores del Laboratorio de IQFARMA 2017

En la tabla 6 y gráfico 3, se determina que, de las 86 personas encuestadas, el 44,2% señalan que el nivel de condiciones físicas y/o materiales es regular, mientras que el 32,6% responden que las condiciones físicas y/o materiales es alta y un 23,2% de los encuestados indican que el nivel de condiciones físicas y/o materiales es bajo en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA.

Tabla 7.

Nivel de los beneficios laborales y/o remunerativos en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	33,7
Regular	55	64,0
Alto	2	2,3
Total	86	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

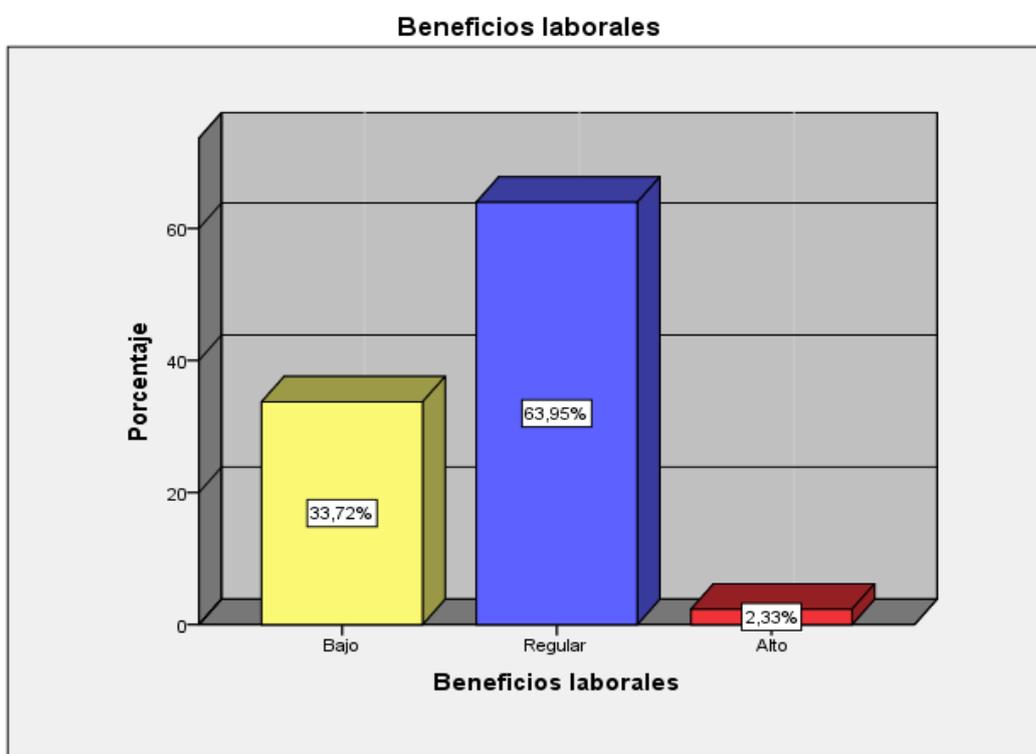


Gráfico 4. Nivel de los beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores del Laboratorio de IQFARMA 2017

En la tabla 7 y gráfico 4, se determina que, de las 86 personas encuestadas, el 63,9% señalan que el nivel de los beneficios laborales y/o remunerativos es regular, mientras que el 33,7% responden que los beneficios laborales y/o remunerativos son bajos y un 2,33% de los encuestados indican que el nivel de los beneficios laborales y/o remunerativos es alto en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA.

Tabla 8.

Nivel de las Políticas Administrativas en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	48	55,8
Regular	26	30,2
Alto	12	14,0
Total	86	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

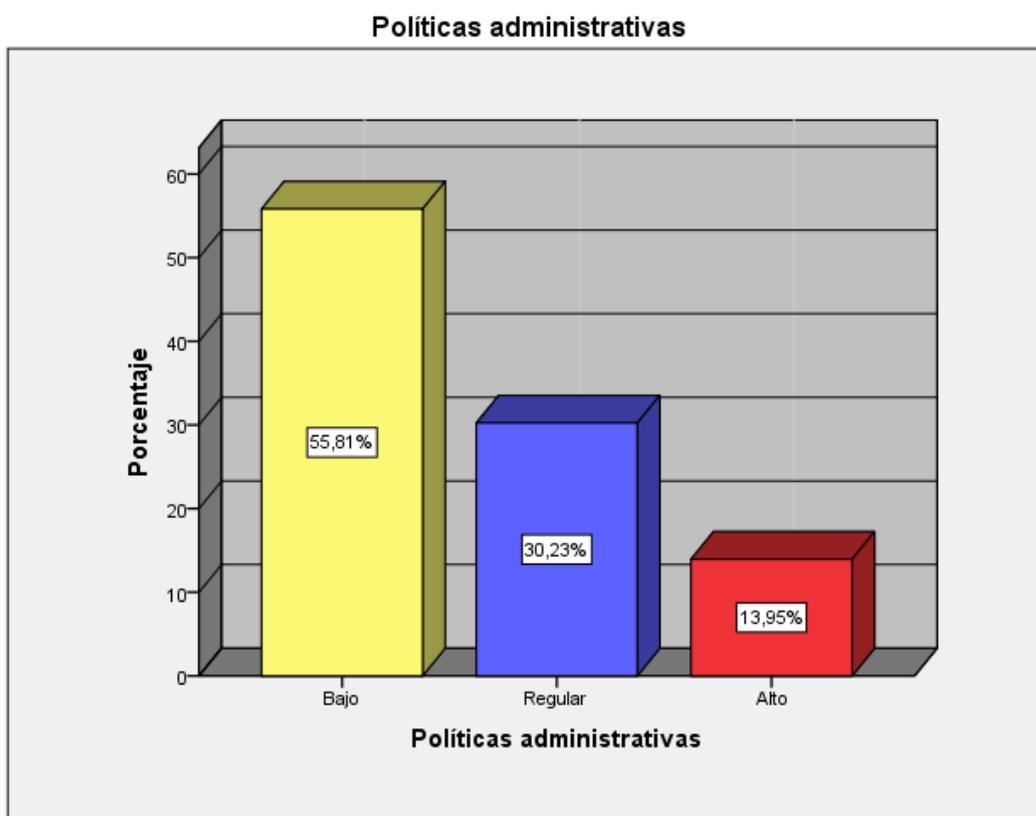


Gráfico 5. *Nivel de las políticas administrativas de los colaboradores del Laboratorio de IQFARMA 2017*

En la tabla 8 y gráfico 5, se determina que, de las 86 personas encuestadas, el 55,8% señalan que el nivel de las políticas administrativas es bajo, mientras que el 30,2% responden que el nivel de las políticas administrativas es regular y un 13,9% de los encuestados indican que el nivel de las políticas administrativas es alto en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA.

Tabla 9.

Nivel de las relaciones sociales en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	16,3
Regular	53	61,6
Alto	19	22,1
Total	86	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

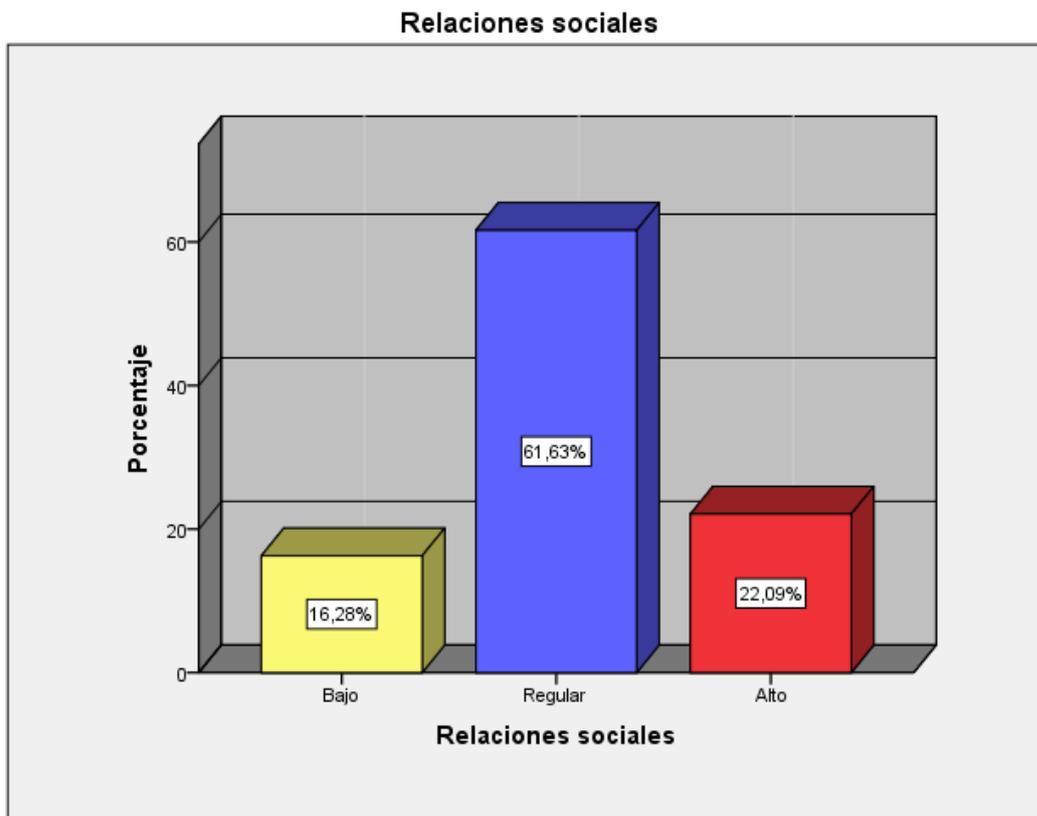


Gráfico 6. Nivel de las relaciones sociales de los colaboradores del Laboratorio de IQFARMA 2017

En la tabla 9 y gráfico 6, se determina que, de las 86 personas encuestadas, el 61,6% señalan que el nivel de las relaciones sociales es regular, mientras que el 22,1% responden que el nivel de las relaciones sociales es alto y un 16,2% de los encuestados indican que el nivel de las relaciones sociales es bajo en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA.

Tabla 10.

Nivel de los Desarrollo Personal en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	23,3
Regular	49	57,0
Alto	17	19,8
Total	86	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

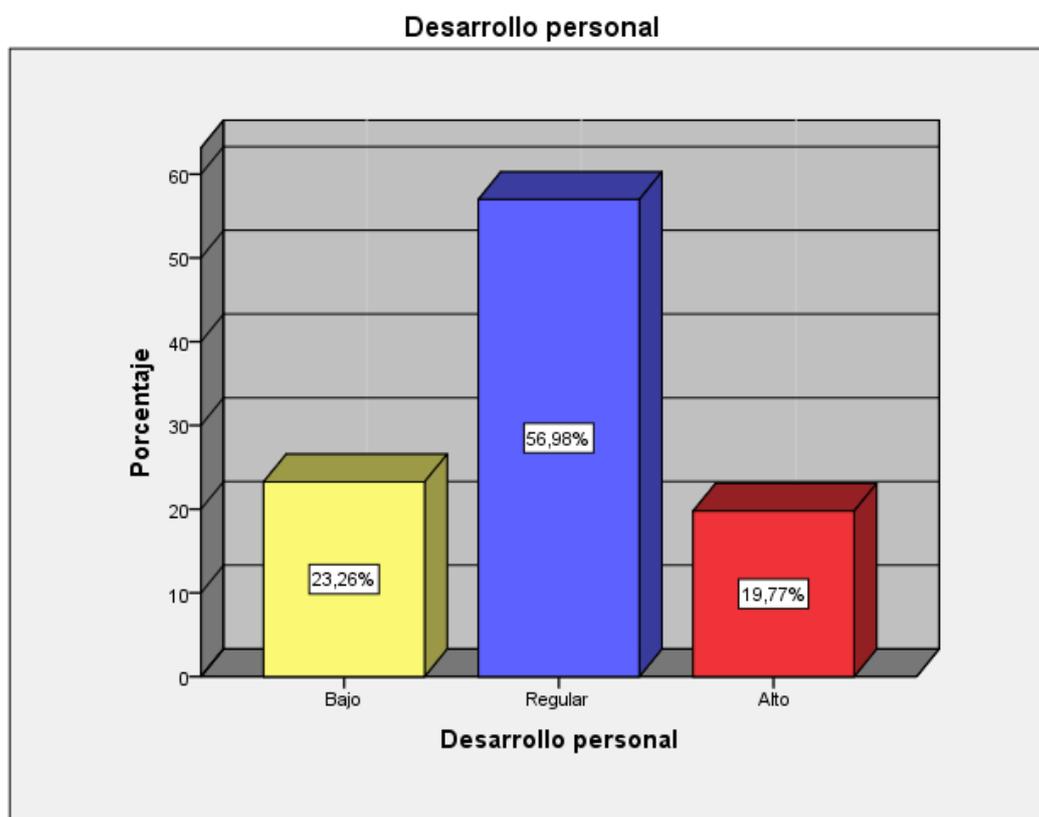


Gráfico 7. Nivel del desarrollo personal de los colaboradores del Laboratorio de IQFARMA 2017

En la tabla 10 y gráfico 7, se determina que, de las 86 personas encuestadas, el 56,9% señalan que el nivel del desarrollo personal es regular, mientras que el 23,3% responden que el nivel del desarrollo personal es bajo y un 19,8% de los encuestados indican que el nivel del desarrollo personal es alto en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA.

Tabla 11.

Nivel de Desempeño de Tareas en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	10,5
Regular	60	69,8
Alto	17	19,8
Total	86	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

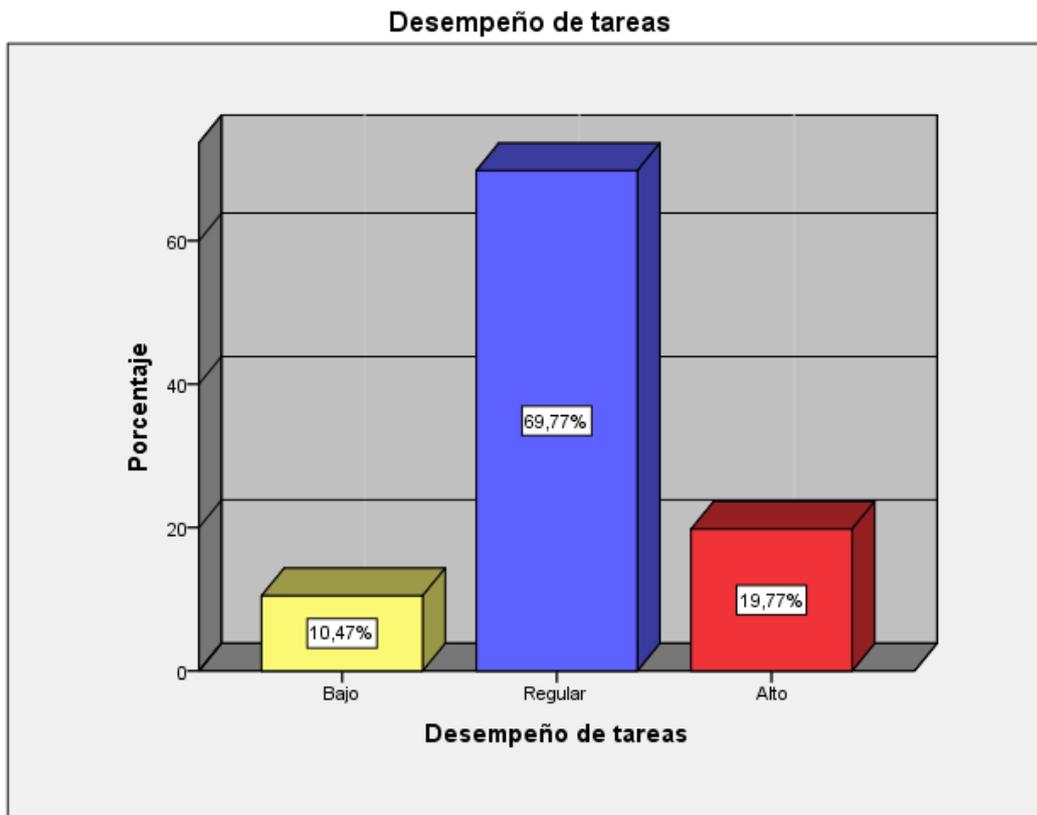


Gráfico 8. Nivel de desempeño de tareas de los colaboradores del Laboratorio de IQFARMA 2017

En la tabla 11 y gráfico 8, se determina que, de las 86 personas encuestadas, el 69,8% señalan que el nivel de desempeño de tareas es regular, mientras que el 19,8% responden que el nivel de desempeño de tareas es alto y un 10,4% de los encuestados indican que el nivel de desempeño de tareas es bajo en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA.

Tabla 12.

Nivel de Relación con la Autoridad en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	36,0
Regular	50	58,1
Alto	5	5,8
Total	86	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

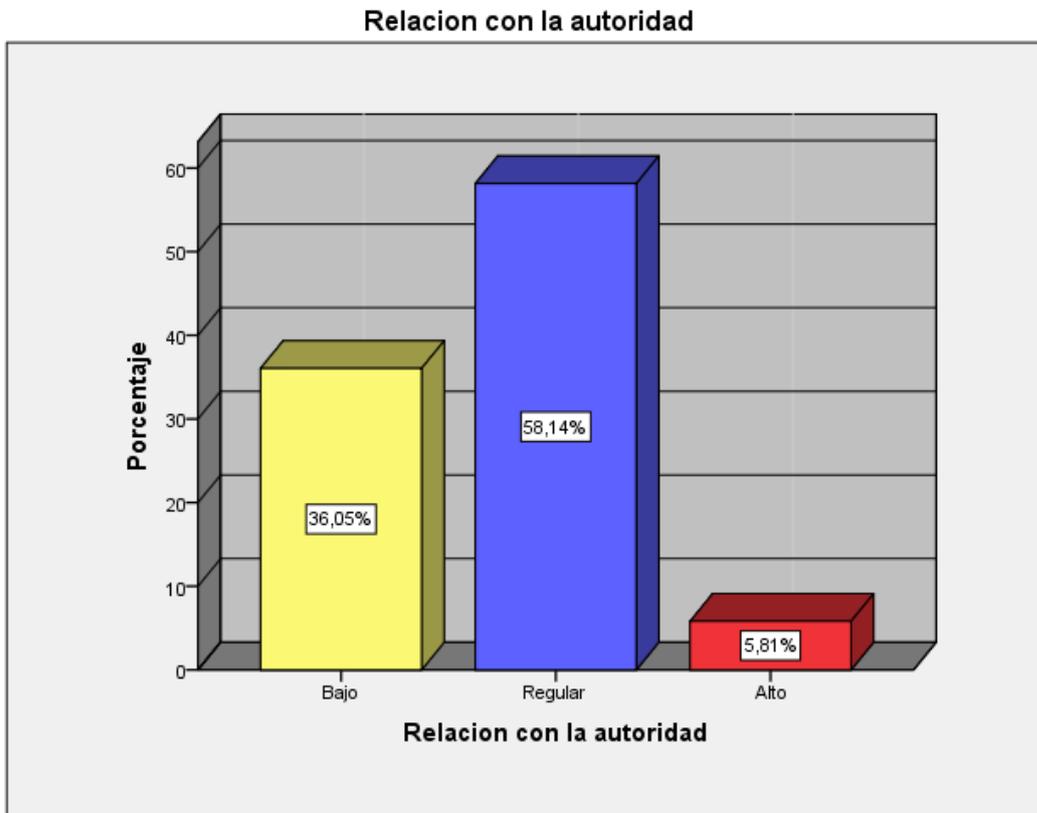


Gráfico 9. Nivel de relación con la autoridad en los colaboradores del Laboratorio de IQFARMA 2017

En la tabla 12 y gráfico 9, se determina que, de las 86 personas encuestadas, el 58,1% señalan que el nivel de relación con la autoridad es regular, mientras que el 36,1% responden que el nivel de relación con la autoridad es bajo y un 5,8% de los encuestados indican que el nivel de relación con la autoridad es alto en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA.

V. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores de almacén del laboratorio IQFARMA 2017, condición que se considera de vital importancia, debido a que influye en las actitudes positivas o negativas, en el desempeño de las labores dentro del área de trabajo.

Los resultados de la encuesta muestran que de las 86 personas encuestadas, el 48,8% señala que el nivel de satisfacción laboral es regular, mientras que otro 40,7% responden que la satisfacción laboral es baja, es decir que la insatisfacción es de 40,7%; en ese sentido, Ardouin (2000) manifiesta que la insatisfacción laboral es el grado de rechazo experimentado por el trabajador acerca de su desempeño laboral debido a ciertos condicionantes referidas a la organización del trabajo (remuneración, clima laboral, presión de tiempo, ausencia de participación, etc.), pudiendo presentar características propias ya que no todos los trabajadores reaccionan de la misma manera ante situaciones parecidas. Resultados similares fueron hallados por Cabrera y Trigozo (2017) quienes encontraron entre los resultados que la satisfacción laboral se encuentra a un nivel intermedio; también, Casana (2015) concluyó que la mayoría de la población encuestada manifiesta un nivel regular en la satisfacción laboral. Morales y Villalobos encontraron que la variable satisfacción laboral para la escala total muestra una medida de 82,21 indicando un nivel medio de satisfacción, el cual actúa como favor de motivación sin embargo de continuar la situación podría desencadenar insatisfacción laboral, disminución de la eficacia y productividad de los servicios.

Con relación al objetivo específico 1 los resultados arrojaron que, de las 86 personas encuestadas, el 44,2% señalan que el nivel de condiciones físicas y/o materiales es regular, mientras que el 32,6% responden que las condiciones físicas y/o materiales son altas. El laboratorio IQFARMA está dedicado a la fabricación y distribución de medicamentos a nivel nacional, debido a que el manejo de estos productos está regulado y supervisado por DIGESA es que los ambientes y la

ubicación de las instalaciones resultan cómodas para los colaboradores; por otro lado, la empresa proporciona la indumentaria apropiada para las labores que son necesarias en el departamento de almacén. Casana (2015), en su investigación encontró resultados similares, pues las condiciones físicas o materiales presentan un nivel regular de 50% y un nivel de satisfacción alta de 31%.

Para el objetivo específico 2 los beneficios laborales y/o remunerativos muestran que, de las 86 personas encuestadas, el 63,9% señalan que el nivel de los beneficios laborales y/o remunerativos es regular, mientras que el 33,7% responden que los beneficios laborales y/o remunerativos son bajos, este resultado se explica debido al descontento de los colaboradores por motivo de que las utilidades de la empresa se han reducido por la construcción de un nuevo almacén de mayor dimensión. Este resultado no guarda relación con lo hallado por Casana (2015) cuyos resultados arrojaron un nivel regular de 46,6% y 40,2% para el nivel de satisfacción alta en los trabajadores de la empresa azucarera de Chiquitoy.

En el objetivo específico 3 referido a las políticas administrativas los resultados arrojaron que, de las 86 personas encuestadas, el 55,8% señalan que el nivel de las políticas administrativas es bajo, es decir que se encuentran insatisfechos con la normatividad institucional dirigidas a regular la relación laboral, mientras que el 30,2% responden que el nivel de las políticas administrativas es regular. En los resultados de Casana (2015) se observa que el nivel de las políticas administrativas es regular en 48,9%, con una satisfacción alta en 29,3% y el nivel bajo es de 21,8%. Las diferencias se deben a que los colaboradores del área de almacén de la empresa IQFARMA manifiestan su disconformidad por las medidas que deben seguir según el manual de las buenas prácticas de almacenamiento de los productos farmacéuticos, las normas de seguridad, de limpieza, higiene, capacitación constante, etc.

Para el objetivo específico 4 las relaciones sociales, los resultados indican que, de las 86 personas encuestadas el 61,6% señalan que el nivel de las relaciones sociales es regular, mientras que el 22,1% responden que dicho nivel es alto y un 16,2% de los encuestados indican que el nivel de las relaciones sociales es bajo en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA. Casana (2015) halló resultado similar en su investigación: nivel regular de 60,3, alta satisfacción de 27,6

e insatisfacción de 12,1. Esto se manifiesta debido al grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas como cumpleaños, actividades deportivo-recreativas, aniversario de la empresa, etc. que permiten relacionarse con los colaboradores.

En referencia al objetivo específico 5 desarrollo personal de las 86 personas encuestadas, el 56,9% señalan que el nivel del desarrollo personal es regular, mientras que el 23,3% responden que el nivel del desarrollo personal es bajo y un 19,8% de los encuestados indican que el nivel del desarrollo personal es alto en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA. Casana (2015) también coincide con sus resultados para este factor. En el área de almacén, los productos farmacéuticos requieren de un tratamiento muy riguroso para mantener la calidad del producto, por ello los colaboradores reciben constantes capacitaciones sobre manejo, traslado, embalaje, seguridad, etc., que deben ser seguidos por todas aquellas personas que ingresen a dicho área, lo cual genera muchas veces malentendidos por el personal, es que las capacitaciones surgen para mejorar el desempeño de los colaboradores.

En cuanto al objetivo específico 6 relacionado al desempeño de tareas se encontró que, de las 86 personas encuestadas el 69,8% señalan que el nivel de desempeño de tareas es regular, mientras que el 19,8% responden que el nivel de desempeño de tareas es alto y un 10,4% de los encuestados indican que el nivel de desempeño de tareas es bajo en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA. Los resultados de Casana (2015) difieren en este factor debido a que los colaboradores del área de almacén desempeñan las tareas en un espacio físico amplio, ventilado, temperado debido al manejo y conservación de los productos farmacéuticos, muy diferente al área laboral de los colaboradores de la empresa azucarera de Chiquitoy.

Finalmente, en el objetivo específico 7 la relación con la autoridad, los resultados arrojaron que, de las 86 personas encuestadas, el 58,1% señalan que el nivel de relación con la autoridad es regular, mientras que el 36,1% responden que el nivel de relación con la autoridad es bajo y un 5,8% de los encuestados indican que el nivel de relación con la autoridad es alto en los colaboradores del

Laboratorio IQFARMA. En este factor los resultados son similares a los encontrados por Casana (2015); los colaboradores señalan que parte de la disconformidad con el jefe de área se debe al carácter prepotente y autoritario con el que dirige a los colaboradores.

Ante esta situación es importante trabajar con el personal realizando diferentes actividades tales como: capacitaciones constantes, talleres motivacionales, de liderazgo, comunicación, asertividad, control de impulsos, toma de decisiones y reconocimiento al mejor trabajador, de tal manera que el empleado se sienta comprometido con la empresa y los resultados de las actividades que realiza sean satisfactorias.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La variable satisfacción laboral en la percepción de los colaboradores se observa que el 48,8% señalan que el nivel de satisfacción laboral es regular, mientras que el 40,7% responden que la satisfacción laboral es baja y un 10,47% de los encuestados indican que el nivel de satisfacción laboral es alto en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA

Segunda: El factor condiciones físicas y/o materiales en la percepción de los colaboradores se observa que, el 44,2% señalan que el nivel de condiciones físicas y/o materiales es regular, mientras que el 32,6% responden que las condiciones físicas y/o materiales es alta y un 23,2% de los encuestados indican que el nivel de condiciones físicas y/o materiales es bajo en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA.

Tercera: El factor beneficios laborales y/o remunerativos en la percepción de los colaboradores se observa que, el 63,9% señalan que el nivel de los beneficios laborales y/o remunerativos es regular, mientras que el 33,7% responden que los beneficios laborales y/o remunerativos es bajo y un 2,33% de los encuestados indican que el nivel de los beneficios laborales y/o remunerativos es alto en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA.

Cuarta: El factor Políticas Administrativas en la percepción de los colaboradores se observa que, el 55,8% señalan que el nivel de las políticas administrativas es bajo, mientras que el 30,2% responden que el nivel de las políticas administrativas es regular y un 13,9% de los encuestados indican que el nivel de las políticas administrativas es alto en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA.

Quinta: El factor relaciones sociales en la percepción de los colaboradores se observa que, el 61,6% señalan que el nivel de las relaciones sociales es regular, mientras que el 22,1% responden que el nivel de las relaciones sociales es alto y un 16,2% de los encuestados indican que el nivel de

las relaciones sociales es bajo en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA.

Sexta: El factor Desarrollo Personal en la percepción de los colaboradores se observa que, el 56,9% señalan que el nivel del desarrollo personal es regular, mientras que el 23,3% responden que el nivel del desarrollo personal es bajo y un 19,8% de los encuestados indican que el nivel del desarrollo personal es alto en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA.

Séptima: El factor Desempeño de Tareas en la percepción de los colaboradores se observa que, el 69,8% señalan que el nivel de desempeño de tareas es regular, mientras que el 19,8% responden que el nivel de desempeño de tareas es alto y un 10,4% de los encuestados indican que el nivel de desempeño de tareas es bajo en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA.

Octava: El factor Relación con la Autoridad en la percepción de los colaboradores se observa que, el 58,1% señalan que el nivel de relación con la autoridad es regular, mientras que el 36,1% responden que el nivel de relación con la autoridad es baja y un 5,8% de los encuestados indican que el nivel de relación con la autoridad es alto en los colaboradores del Laboratorio IQFARMA.

VII. RECOMENDACIONES

Una vez evaluada y analizada las percepciones de todos los colaboradores de la organización de acuerdo a los planteamientos y a las conclusiones de la investigación: La Satisfacción laboral de los colaboradores del área de almacén de IQFARMA 2017, por la cual deseamos sugerir algunas recomendaciones en base a los resultados y conclusiones que se llegó, luego del presente estudio:

Primera: La satisfacción laboral es un tema importante en todo colaborador pues enfoca el camino al logro de los objetivos, es por ello que se recomienda al jefe de área tomar acciones que permitan elevar el nivel de satisfacción de los colaboradores mediante talleres de concientización, sensibilización sobre la importancia de la labor que desempeñan dentro de la empresa.

Segunda: Los superiores o altos mandos de la organización IQFARMA deben tomar decisiones que permite mejorar las condiciones físicas y/o materiales de la organización ambiente que les rodea sea el mejor y puedan desempeñar mejor sus actividades y tareas de esta manera mejorar su satisfacción laboral y mayor productividad para la organización, del mismo modo las evaluaciones deben ser constantes

Tercera: El tema remunerativo es delicado para una empresa; sin embargo, se hace fundamental explicar, dar la tranquilidad sobre las expectativas que todo colaborador tiene sobre su futuro y los beneficios que ello significa, a veces es necesario recordar los beneficios que la empresa otorga a sus colaboradores, por esa situación se recomiendan talleres de información sobre temas salariales y sus beneficios.

Cuarta: Dar a conocer el manual de organizaciones y funciones, de igual manera explicarlo al detalle a cada colaborador sus funciones y perfil de puesto, señalando las líneas de mando, así mismo fortalecer una mejor comunicación entre compañeros de trabajo.

- Quinta:** Desarrollar actividades de integración entre todos los colaboradores que componen la organización, las cuales pueden ser recreativas, juegos de roles que resuelvan conflictos, cursos de liderazgo para que de esa manera el colaborador se sienta más comprometido con la organización cumpliendo los objetivos propuestos.
- Sexta:** Fomentar cursos de formación y desarrollo personal dentro y fuera de la organización, Esto permitirá que cada uno de los colaboradores se sienta muy bien por los logros obtenidos.
- Séptima:** El desempeño de tareas es otro punto engorroso para los jefes, pues la tendencia en el área de almacén es realizar las tareas más fáciles, menos laboriosas, es por ello que se recomienda la rotación e inducción en los puestos para que no haya preferencias.
- Octava:** En el factor relación con la autoridad se recomienda al jefe del área de almacén un curso de coaching, liderazgo, capacitación en temas de comunicación asertiva de tal manera que pueda llegar a entenderse con los colaboradores mejorando el trato y sobre todo el clima laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, R. (2014). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal docente de la escuela profesional de Administración Turístico-Hotelera de la Universidad Privada de Tacna Durante el año 2013*. (Tesis de Pregrado). Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua.
- Arias, W., & Arias, G. (2014). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*. (Tesis de Postgrado). Universidad Católica San Pablo. Arequipa, Perú.
- Aslan, A. (2001). *Calidad de vida y satisfacción laboral de docentes del colegio de primaria, etapa I*. Revista de Educación EGEA, 1 (63). Recuperado el 29 de noviembre de 2010 de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11827236>
- Barner, A. (2002). *Organizaciones Modernas*. México: Uteha.
- Bruce, K. (2006). Henry S. Dennison, Elton Mayo, and Human Relations historiography. *Management & Organizational History*, 1 (2) 177-199. Recuperado el 8 de enero de 2011 de <http://moh.sagepub.com/content/1/2/177.full.pdf+html>
- Cabrera, C., & Trigozo, G. (2017). *Percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima.
- Campos, R. (2016). *Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de una empresa agrícola. distrito de Illimo*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Juan Mejía Baca. Chiclayo.
- Carter, C. (2010). *Orientación Vocacional*. México: Prentice Hall.
- Casana, M. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de chiquitoy*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Castañeda, A. (2009). *Satisfacción y Aspiración Profesional de los Licenciados en Educación Mención Técnica Mercantil que Laboran en las Instituciones Educativas de Cumaná*. Trabajo de Grado. Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, Venezuela
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill. Editorial. Quinta Edición. Colombia.
- Chiavenato, I. (2003). *Gestión del Talento Humano*; 1ª Edición, Editorial McGraw-Hill Colombia.

- Dessler, G. & Varela, R. (2000). *Administración de Recursos Humanos, Enfoque Latinoamericano*. (5° ed.). México: Prentice Hall.
- Egusquiza, B. (2003). *Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño* (Tesis de Pregrado). Universidad Particular Cayetano Heredia, Lima.
- et al. Ardouin, Bustos, Gayó y Jarpa (2000). *Motivación y satisfacción laboral*. Universidad de Concepción. Documento en línea. <http://www.apsique.cl/wiki/LaboMotysatis>
- Fernández, P. & Díaz, P. (2002). *Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística*. Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña (España) CAD ATEN PRIMARIA 2002; 9: 76-78.
- Fernández, P. (2007). *Satisfacción laboral, actitud de compromiso hacia el trabajo y su relación con conductas autodestructivas*. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/fernandez_m_p/resumen.html
- Ferreira, et al. (2006). Individualismo e colectivismo, percepções de justiça e comprometimento em organizações latino-americanas. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(2), 53-62.
- Fuentes, Silvia. (2012). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- García Viamontes, D (2010).: Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- Guarniz, A (2014). *Satisfacción laboral, compromiso institucional y desempeño docente de los profesores de la facultad de medicina de la Universidad Privada Antenor Orrego*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.
- Guevara, Wilmer. (2010). *Evaluación de la Satisfacción Laboral de los (las) Trabajadores(as) de una Empresa Petrolera Maturín, Monagas junio/noviembre 2008* (Tesis de Postgrado). Universidad Experimental de Guayana, Venezuela.
- Guillen, C. (2004). *Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales*. (2ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Cuyo. Argentina. Recuperado de: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Nueva York United States: Ed Harper.

- Landy, F. & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. (1ª. Ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Landy, F. & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial*. México: 2005.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organization*. Monterey, California: Books Cole.
- Lee, I. & Wang, H. (2002). *Perceived occupational stress and related factors in Public Health nurses*. *Journal of Nursing Research*, 10(4), 253-259.
- Locke, E. (1969). *What is job satisfaction?* *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. Dunnette (Ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349. Chicago: Rand McNally.
- Martínez, J (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación.
- Mikhail, A. (1981), *A psychophysiological conception*, *Journal of human estres*, junio de 1981.
- Morales, M., & Villalobos, J. (2012). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en un Centro de Salud Privado*. (Tesis de Postgrado). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. (Tesis doctoral inédita). Facultad de psicología, Universidad de Complutense. Madrid. 293 pág.
- Oscoco, A. (2015). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima.
- Pablos, María. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. (Tesis de Postgrado). Universidad de Extremadura, España.
- Parella, S. & Martins, F. (2010), *Metodología de la investigación cuantitativa Caracas, Fedupel*. (1º Edición). Tamayo y Tamayo M. (2003), *Proceso de la Investigación*. Panapo. Caracas.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de Escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana*. Extraído el 07 de junio del 2015 de: <http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>
- Palma, S. (2004). *Manual de escala clima laboral CL-SPC*. 1º Edic. Lima.
- 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: Editorial Cartolan.

- Pérez, P. (2011). *Satisfacción Laboral una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción Laboral y su evaluación – Hacia un modelo integrador*. (Tesis de Postgrado). Universidad Abierta Interamericana, Argentina.
- Quispe, N. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas.
- Redacción, G. (2018). La satisfacción laboral aumenta con los años: personas de mayor edad son más felices. *Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/satisfaccion-laboral-aumenta-anos-personas-mayor-edad-son-felices-4507?ref=gesr>
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento organizacional*. (7ª Edición). Editorial Prentice Hall. México.
- Robbins, S. (2000). *Comportamiento Organizacional* (10° ed.). México: Prentice Hall.
- Robbins, S.& Coulter, M. (1996). *Administración*. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México. 415 pág.
- Rosales, A. (2017). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Farmacéutica, Distrito la Victoria, 2016*. (Tesis de Postgrado). Escuela de Postgrado Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Sánchez, F (2011). *Estrés Laboral, satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera*. (Tesis de Pregrado). Universidad Abierta Interamericana, Argentina.
- 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 de Postgrado). Universidad Católica los Ángeles. Chimbote.
- Torres, Z. (2001). *Fundamentos de Administración*. México: Taller abierto.
- Villar, P. (2017, 24 junio). Great Place To Work 2017: Un análisis de las empresas que destacaron en Perú. *El Comercio*, pp. 1-6. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/great-place-to-work-2017-analisis-empresas-destacaron-peru-437073>.
- Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (Tesis de Pregrado). Instituto Politécnico Nacional. México.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Satisfacción laboral de los colaboradores del área de almacén de IQFARMA 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General: ¿Cuál es el nivel más alto del factor de la satisfacción laboral en los colaboradores de almacén del laboratorio de IQFARMA 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuánto es el nivel de las condiciones físicas y/o materiales de los empleados y contratadas en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017? 2. ¿Cuánto es el nivel de los beneficios laborales y/o remunerativos de los empleados y contratados en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017? 3. ¿Cuánto es el nivel de las Políticas Administrativas de los empleados y contratados en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017? 4. ¿Cuánto es el nivel de las relaciones sociales de los empleados y contratados en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017? 5. ¿Cuánto es el nivel de los Desarrollo Personal de los empleados y contratados en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017? 6. ¿Cuánto es el nivel de las Desempeño de Tareas de los empleados y contratados en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017? 7. ¿Cuánto es el nivel de las Relación con la Autoridad de los empleados y contratados en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017? 	<p>Objetivo general: Determinar el nivel más alto del factor de la satisfacción laboral en los colaboradores de almacén del laboratorio de IQFARMA 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar el nivel de las condiciones físicas y/o materiales de los empleados estables y contratadas en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017. 2. Determinar el nivel de los beneficios laborales y/o remunerativos de los empleados estables y contratadas en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017. 3. Determinar el nivel de las Políticas Administrativas de los empleados estables y contratados en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017 4. Determinar el nivel de las relaciones sociales de los empleados estables y contratadas en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017 5. Determinar el nivel de los Desarrollo Personal de los empleados estables y contratados en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017. 6. Determinar el nivel de las Desempeño de Tareas de los empleados estables y contratados en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017. 7. Determinar el nivel de las Relación con la Autoridad de los empleados estables y contratados en la satisfacción laboral de los colaboradores de Almacén del Laboratorio de IQFARMA 2017. 	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Tipo Básica sustantiva</p> <p>Nivel Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p>	<p>Población: La población en la cual se ha tomado para la investigación estuvo conformada por 93 trabajadores, siendo nuestra muestra de 86 empleados del área de almacén de la empresa IQFARMA, (Breña, Sta. Anita, Ate) siendo estos de ambos géneros, con edades comprendidas de 18 a 50 años, con un tiempo mínimo de laborar en la empresa de seis meses, y con un grado de instrucción mínima de Secundaria completa.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario La Escala de Satisfacción Laboral -SL-SPC (1999) de Sonia Palma Carrillo. Tiene un ámbito de aplicación en adultos de 18 años a más tanto en varones como en mujeres. Asimismo, la aplicación de la escala es ejecutada en 20 minutos y está conformada por 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos de la siguiente manera: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (5 ítems); Relaciones Sociales (4 ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems)</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: “Satisfacción laboral de los colaboradores del área de almacén de IQFARMA 2017”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	-La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. -Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. -El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones. -Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. -La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	1, 13, 21, 28, 32	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Alto (126-133) Moderado (118-125) Bajo (109-117)
	Beneficios laborales y/o remunerativos	- Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s). - Me siento mal con lo que gano. - Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. - Me agrada trabajar con mis compañeros.	2, 7, 14, 22		
	Políticas administrativas	-Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. -Me siento realmente útil con la labor que realizo. -Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. -El ambiente donde trabajo es confortable. -Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	8, 15, 17, 23, 33		
	Relaciones sociales	- La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando. - Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo. - Me disgusta mi horario. - Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	3, 9, 16, 24		
	Desarrollo personal	- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. - Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo. - La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. - Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. - El horario me resulta incómodo. - La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	4, 10, 18, 25, 29, 34		
	Desempeño de tareas	- Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo. - Mi trabajo me aburre. - La relación que tengo con mis superiores es cordial. - En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. - Mi trabajo me hace sentir realizado(a). - Me gusta el trabajo que realizo.	5, 11, 19, 26, 30, 35		
	Relación con la autoridad	- No me siento a gusto con mi jefe. - Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. - No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. - Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a). - Me siento complacido con la actividad que realizo. - Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	6, 12, 20, 27, 31, 36		

Anexo 3: Instrumentos

Escala de satisfacción laboral SL / SPC

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA Totalmente de acuerdo.

A De acuerdo.

I Indeciso.

D En desacuerdo.

TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2*	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
7*	Me siento mal con lo que gano.					
8*	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					

14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15*	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16*	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17*	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19*	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23*	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26*	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31*	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33*	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP



EXPEDIENTE PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTOS

ANEXO N° 01

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de TALLER DE TESIS II, DE LA CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA, promoción 2017, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.

El título o nombre del proyecto de investigación es: SATISFACCION ABORAL EN LOS COLABORADORES DEL AREA DE ALMACEN DEL LABORATORIO IQFARMA 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamen

**Bach. CANTORIN LEZANA
XIOMARA
D.N.I: 48338368**

**Bach, DOMINGUEZ HUAMANI YULI
NATALY
D.N.I: 47970583**

ANEXO N° 02

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

VARIABLE 1:

- **SATISFACCION LABORAL:** Palma (2005), la satisfacción laboral es la predisposición positiva que la persona siente al realizar su trabajo lo cual esta reforzada con sus valores y principios morales que a lo largo de su experiencia laboral a desarrollado. Este desempeño va depender del entorno laboral en el que está inmerso si se siente cómodo es seguro que su producción será la mejor.

Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1:

Condiciones Físicas y/o Materiales

Los elementos físicos en el cual se desarrolla el trabajo. Tiene que ver con las condiciones tales como infraestructura seguridad higiene clima laboral etc.

Indicadores

- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.
- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.
- El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.
- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.
- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.

Beneficios Laborales y/o Remunerativos

El nivel de satisfacción en equilibrio con la remuneración por el trabajo realizado.

Indicadores

- Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).

- Me siento mal con lo que gano.
- Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.
- Me agrada trabajar con mis compañeros.

Factor III: Políticas Administrativas

Los acuerdos realizados entre el trabajador y la empresa normativas para el desarrollo de la organización

Indicadores

- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.
- Me siento realmente útil con la labor que realizo.
- Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.
- El ambiente donde trabajo es confortable.
- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable

Factor IV: Relaciones Sociales

El nivel de satisfacción frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se convive a diario en las labores cotidianas.

Indicadores

- La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.
- Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.
- Me disgusta mi horario.
- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.

Factor V: Desarrollo Personal

Es el grado de complacencia de la persona al cumplir con sus objetivos y expectativas en el trabajo.

Indicadores

- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.
- Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.

- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.
- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.
- El horario me resulta incómodo.
- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.

Factor VI: Desempeño de Tareas

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Indicadores

- Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.
- Mi trabajo me aburre.
- La relación que tengo con mis superiores es cordial.
- En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.
- Mi trabajo me hace sentir realizado(a).
- Me gusta el trabajo que realizo

Factor VII: Relación con la Autoridad

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Indicadores

- No me siento a gusto con mi jefe.
- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
- No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.
- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).
- Me siento complacido con la actividad que realizo.
- Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.

ANEXO N° 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

	DIMENSIONES / ÍTEMS	pertinencia ¹		relevancia ²		claridad ³		sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	I. CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		
	II. BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS							
1	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	✓		✓		✓		
2	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
3	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	✓		✓		✓		
4	Me agrada trabajar con mis compañeros	✓		✓		✓		
	III. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS							
1	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
2	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
3	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
4	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
5	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
	IV. RELACIONES SOCIALES							
1	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
2	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
3	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
4	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
	V. DESARROLLO PERSONAL							
1	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
2	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	✓		✓		✓		
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es	✓		✓		✓		

	inigualable.	✓		✓		✓		
4	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
5	El horario me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
6	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
VI. DESEMPEÑO DE TAREAS								
1	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓		
2	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓		
3	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓		
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	✓		✓		✓		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).	✓		✓		✓		
6	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
VII. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD								
1	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓				
2	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
3	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
4	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	✓		✓		✓		
5	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓		
6	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:

Cruz Telada Yrenzo Eugenio

DNI: 09946516

Especialidad del validador: Psicólogo

20 de Setiembre del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Dr. I. Eugenio Cruz Telada
PSICOLOGO
CPsP. 2819

ANEXO N° 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIONES / ÍTEMS		pertinencia ¹		relevancia ²		claridad ³		sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
I. CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	/		/		/		
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	/		/		/		
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	/		/		/		
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	/		/		/		
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	/		/		/		
II. BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS								
1	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	/		/		/		
2	Me siento mal con lo que gano.	/		/		/		
3	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	/		/		/		
4	Me agrada trabajar con mis compañeros							
III. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS								
1	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	/		/		/		
2	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	/		/		/		
3	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	/		/		/		
4	El ambiente donde trabajo es confortable.	/		/		/		
5	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	/		/		/		
IV. RELACIONES SOCIALES								
1	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	/		/		/		
2	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	/		/		/		
3	Me disgusta mi horario.	/		/		/		
4	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	/		/		/		
V. DESARROLLO PERSONAL								
1	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	/		/		/		
2	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	/		/		/		
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es	/		/		/		

	inigualable.	✓		✓		✓	
4	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓	
5	El horario me resulta incómodo.	✓		✓		✓	
6	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓	
VI. DESEMPEÑO DE TAREAS							
1	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓	
2	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓	
3	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓	
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	✓		✓		✓	
5	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).	✓		✓		✓	
6	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
VII. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD							
1	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓	
2	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓	
3	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓	
4	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	✓		✓		✓	
5	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
6	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador (Dr.) Mg:

CHIRINOS SUSANO, ROSA ESTHER

DNI: 08217185

Especialidad del validador: PSICOLOGA CLINICA EDUCATIVA

25 de AGO del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
PSICÓLOGA
C.Ps.P. N° 3090

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 5: Base de datos de la variable Satisfacción laboral

FÍSICAS					B. LABORALES				ADMINISTRATIVAS					R. SOCIALES				D. PERSONAL						DESEMPEÑO						R. - AUTORIDAD					
1	13	21	28	32	2	7	14	22	8	15	17	23	33	3	9	16	24	4	10	18	25	29	34	5	11	19	26	30	35	6	12	20	27	31	36
5	4	5	5	4	5	4	1	2	1	4	1	1	2	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	2	4	3	4	2	3	
4	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	2	1	5	4	1	4	2	5	4	3	4	4	5	5	3	2	2	4	1	5	2	4	1	4
3	4	2	3	3	4	4	1	1	2	4	4	4	1	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	1	4	1	5	
5	3	5	4	5	5	4	1	2	2	2	1	2	2	4	4	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	2	1	4	3	2	5	2	3	1	5
2	3	3	2	3	5	4	1	3	1	4	5	4	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	1	4	3	4	2	4	
3	4	2	3	3	5	4	2	2	2	5	4	5	3	4	5	2	5	3	4	4	3	4	4	5	2	3	3	4	3	1	5	2	4	2	4
5	4	5	5	4	4	3	2	3	1	2	2	1	2	3	4	1	5	1	5	3	2	3	4	5	5	3	2	3	4	2	4	1	5	2	3
5	3	4	4	5	5	4	1	4	2	5	2	2	2	5	5	2	3	2	5	4	2	5	5	5	4	4	4	5	4	2	5	3	5	2	4
5	4	4	4	5	4	4	2	2	2	5	1	2	1	4	4	1	4	2	4	4	4	5	5	4	2	2	3	4	4	2	5	2	4	1	5
4	4	4	5	5	5	3	2	3	2	4	2	2	1	4	5	2	5	4	4	5	4	4	5	5	2	1	3	5	1	3	2	4	1	5	
5	4	5	4	4	4	4	2	3	2	2	1	1	2	4	5	1	4	1	4	2	3	3	4	4	4	3	2	2	5	2	5	2	5	2	4
4	2	2	3	3	4	3	1	3	1	5	4	4	2	5	4	2	3	2	5	2	3	3	5	5	2	3	2	2	2	2	4	3	5	1	4
5	5	5	5	4	4	5	2	2	2	2	2	1	3	4	4	1	4	3	5	4	4	4	5	4	2	1	3	2	1	5	2	4	2	5	
4	5	5	4	4	5	3	1	2	1	4	2	2	4	5	4	1	5	1	4	2	2	2	4	4	5	2	1	4	3	3	4	3	4	2	5
4	4	4	3	4	4	3	1	1	1	5	1	1	2	5	4	2	5	2	5	4	4	4	4	4	5	3	1	4	3	1	5	3	3	1	3
5	4	4	5	5	4	4	2	4	2	3	1	1	2	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	2	5	2	3	1	4
4	5	5	5	3	4	3	1	1	1	4	1	2	1	5	4	1	4	1	5	4	4	3	3	5	2	3	2	3	4	3	4	2	4	1	5
4	4	3	3	4	5	4	3	3	2	5	2	2	1	4	4	2	4	1	4	2	4	4	4	4	2	2	2	5	3	2	5	1	4	2	4
5	3	4	4	3	4	5	1	2	1	3	1	2	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	3	2	5	2	3	2	4
5	4	5	4	4	5	3	2	2	2	5	2	1	3	4	4	1	5	2	4	4	5	5	5	4	5	3	1	4	4	2	4	3	3	1	5
4	3	3	4	4	5	4	1	3	1	4	2	1	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	1	4	1	5	
5	4	5	4	4	4	5	2	1	1	2	1	1	2	5	4	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5	1	5	2	4	2	4
4	4	5	5	3	4	4	1	3	1	4	2	2	2	4	5	2	4	1	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	5	2	4	2	5	2	5
2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	5	5	5	1	5	4	1	4	2	5	4	3	4	4	3	2	2	4	2	2	2	5	1	5	2	5
5	3	4	5	5	5	4	2	1	1	4	1	2	1	4	5	2	3	1	4	2	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4	3	4	1	3
5	4	4	5	5	4	5	1	2	2	4	1	2	3	5	4	1	4	2	5	4	4	5	3	4	4	5	2	3	4	1	4	2	5	1	5
3	2	3	2	3	5	5	2	1	1	5	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	2	2	1	4	2	5	2	5

5	3	5	5	5	5	5	1	2	2	4	2	1	1	5	5	2	5	1	5	2	4	4	4	3	5	3	1	4	3	2	5	1	4	1	4
4	3	5	4	4	5	4	2	2	1	4	2	2	1	4	4	2	5	2	4	4	3	4	4	5	5	3	1	4	4	1	4	1	4	2	4
4	4	3	3	4	4	5	2	2	1	4	1	1	1	5	4	1	4	1	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	1	5	1	4	1	4
5	4	4	3	3	5	4	1	1	1	5	1	2	2	5	5	1	4	2	5	2	4	2	4	5	4	5	2	5	4	1	4	2	5	1	5
5	4	4	5	4	4	5	2	3	2	4	1	1	2	4	5	2	5	2	4	2	4	2	3	4	5	2	2	4	3	2	4	2	5	2	5
2	3	2	3	3	5	3	1	1	1	5	5	4	1	4	3	2	5	2	5	4	5	4	5	5	2	3	2	4	3	2	5	1	4	2	4
4	4	3	4	4	4	4	1	2	2	4	1	1	1	4	4	1	5	1	4	2	3	2	3	5	5	4	4	3	4	1	5	3	4	1	4
4	3	3	4	5	4	4	2	1	2	2	1	1	3	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	2	3	1	4
4	5	4	5	5	4	3	2	1	2	5	2	1	3	4	4	1	4	1	4	2	4	2	3	5	2	2	4	4	3	2	4	1	4	2	5
5	5	5	5	5	5	4	1	2	1	5	1	1	4	4	4	2	4	1	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	1	5	3	5	2	4
5	4	5	4	4	4	5	3	2	1	4	1	2	3	5	5	1	4	2	5	5	3	5	5	4	5	4	2	5	2	1	4	2	5	1	4
5	4	4	4	4	4	4	1	1	2	5	2	2	2	5	3	2	5	1	4	4	4	4	4	5	2	3	2	3	3	1	5	2	4	1	4
5	3	3	5	3	5	5	2	4	1	4	1	2	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	5	2	1	3	4	2	4	1	4	2	4
4	2	3	2	2	5	3	2	2	1	3	4	5	1	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	1	2	5	1	5	1	4	1	5
4	3	2	3	3	4	5	2	3	1	5	5	5	1	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	2	3	1	4	1	4
4	4	5	5	5	4	4	1	3	2	5	2	2	1	4	4	1	3	4	5	4	4	4	4	3	6	3	2	2	4	1	5	2	3	2	5
3	2	3	2	3	5	5	1	1	1	5	4	5	2	3	5	1	4	2	5	2	3	5	5	5	6	4	1	4	3	2	4	2	4	2	4
4	3	4	5	4	4	5	3	1	2	4	1	2	2	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	1	4	5	1	5	1	3	1	5
4	2	3	3	2	4	3	2	2	1	4	5	4	1	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	5	2	3	3	4	2	4
4	4	4	3	4	5	4	1	4	2	5	2	2	1	5	4	1	5	3	3	2	3	3	3	4	6	2	4	4	4	2	5	1	4	1	5
5	3	3	4	4	4	5	2	3	2	4	2	1	2	4	5	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	5	3	1	4	2	4	1	4
5	4	3	4	3	5	3	1	2	2	5	1	1	2	5	5	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	2	2	4	3	2	5	1	5	2	5
4	4	4	5	4	4	4	2	1	1	5	2	1	1	4	4	1	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	1	3	3	5	2	4
5	4	4	4	3	5	5	1	2	2	4	1	2	1	4	4	2	4	5	4	5	5	5	5	4	2	3	2	4	4	2	4	2	4	1	5
2	3	3	4	3	4	3	2	1	1	5	5	4	3	5	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	1	4	3	1	5	2	5	2	4
4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	2	2	3	4	3	1	5	5	4	4	4	4	4	4	6	2	1	3	3	2	4	1	5	1	5
4	5	3	3	5	5	5	1	2	1	5	1	1	2	4	5	2	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	1	3	4	2	3	2	4	1	4
5	4	4	4	3	5	3	1	3	2	4	2	1	2	4	4	2	4	2	5	5	5	5	5	3	5	4	2	2	4	1	5	1	5	2	4
4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	4	1	2	1	5	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	5	3	2	2	3	2	4	3	4	1	5
5	3	4	4	4	5	3	1	1	2	5	1	2	1	5	4	1	5	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	1	5	2	4	2	4

4	3	3	4	5	4	4	2	4	1	3	2	1	2	5	3	2	5	3	5	4	5	4	4	4	5	2	2	4	4	1	3	2	3	1	5
4	4	5	4	5	5	3	1	2	3	5	2	1	2	4	4	1	4	1	4	4	4	4	3	4	2	3	4	5	1	4	1	4	2	4	
5	4	3	4	4	5	4	1	1	1	4	2	2	1	4	5	1	4	3	5	4	5	5	5	5	4	2	1	2	2	2	5	1	5	1	5
5	4	3	4	4	4	5	2	1	2	3	1	2	1	5	5	2	5	1	3	2	3	2	3	5	5	3	1	3	4	4	4	1	4	2	4
5	3	4	5	3	5	3	2	1	1	5	2	2	2	4	4	1	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	1	3	4	1	5	2	4	2	5
4	4	5	5	5	4	4	1	2	2	5	1	1	2	5	3	2	4	2	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	2	4	1	4	2	4
4	3	3	3	4	5	5	1	2	2	3	1	1	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	3	4	2	2	4	4	2	3	3	3	1	4
5	4	4	5	4	5	3	2	3	1	4	2	1	3	5	4	2	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	2	3	5	1	4	2	3	1	4
4	3	4	3	3	4	4	1	3	2	3	1	2	2	4	5	1	3	1	4	2	3	4	4	3	5	2	3	2	5	2	5	2	4	2	5
5	4	4	5	3	4	4	1	2	1	5	2	2	2	5	4	2	4	2	5	4	4	5	5	5	4	2	2	3	4	1	4	3	4	1	5
5	3	3	4	5	5	3	1	1	1	3	2	1	2	4	5	2	4	1	4	4	4	3	3	5	5	2	4	4	3	2	5	2	4	1	4
5	4	5	4	5	4	4	2	3	1	5	1	2	2	4	5	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	2	4	3	4	2	4
5	5	4	5	4	5	5	1	3	1	6	2	1	1	5	4	1	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	2	3	2	1	3	2	4	2	5
4	4	4	5	5	4	3	2	2	2	3	1	1	1	4	4	2	4	1	4	2	4	4	4	4	5	2	1	4	3	2	4	1	4	1	5
4	4	2	3	2	5	4	2	1	2	4	4	4	2	5	5	2	4	2	3	2	3	4	4	5	4	4	1	4	2	1	5	1	4	1	5
5	3	3	4	4	4	4	1	2	1	5	2	2	2	4	4	1	4	2	5	4	4	5	5	5	5	2	1	4	2	2	4	2	4	2	4
3	2	3	2	4	5	3	2	1	2	4	4	5	1	4	5	1	3	1	4	2	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	1	5	2	4
3	2	3	3	2	4	4	1	3	1	5	4	4	2	5	4	2	4	1	3	2	3	3	5	5	4	3	2	5	4	4	5	2	5	2	5
4	4	5	5	5	5	3	2	2	2	6	1	2	1	5	4	1	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	1	3	2	5	1	3
4	4	3	3	5	4	4	2	3	1	4	2	2	1	4	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	2	4	2	4	1	4
5	3	4	5	4	4	3	1	4	2	5	2	1	2	5	4	3	5	2	3	4	4	4	4	5	5	3	2	4	5	2	5	1	4	2	4
5	3	4	4	5	5	4	2	2	1	4	1	1	2	4	4	2	5	2	5	5	5	5	5	4	4	2	2	4	4	4	4	1	4	1	5
5	3	3	4	5	5	4	1	1	2	4	3	2	1	5	5	3	4	1	3	2	4	4	4	5	5	3	1	5	4	1	5	3	5	2	5
4	3	3	3	4	4	3	2	1	1	5	2	2	1	5	4	2	4	1	4	4	5	4	4	4	5	2	1	4	4	2	4	3	5	1	4
4	2	2	3	3	5	5	2	2	2	5	2	4	2	4	5	2	5	3	2	2	4	3	4	5	5	2	2	3	3	1	4	2	4	2	5
5	3	4	4	5	4	3	1	3	2	4	1	2	4	5	4	1	5	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	5	1	4	1	4
4	4	4	5	4	5	4	2	2	1	5	2	2	4	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	1	4	2	4	2	5
4	3	4	3	5	5	3	1	2	1	5	1	1	2	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	2	5	3	5	1	5
5	4	5	4	4	4	4	2	3	2	5	2	1	1	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	5	2	1	5	4	3	5	1	5	2	4