

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**CONDICIONES LABORALES Y SATISFACCIÓN DE LOS
TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN
LABORAL EN LA LOCALIDAD DE CAJAMARCA, AÑO 2021**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:

GLORIA EDITH SÁNCHEZ RAVINES

Asesor:

Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO

Cajamarca, Perú

2023



CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Gloria Edith Sánchez Ravines
DNI: 41929596
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas,
Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias. Mención:
Administración y Gerencia Empresarial.
2. Asesor: Dr. Juan José Julio Vera Abanto
3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
Condiciones laborales y satisfacción de los trabajadores de las Empresas de
Intermediación Laboral en la Localidad de Cajamarca, año 2021.
6. Fecha de evaluación: **19/08/2025**
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **19%**
9. Código Documento: : **3117:484704245**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 20/08/2025

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>
 Dr. Juan J. Julio Vera Abanto DOCENTE PRINCIPAL F-CECA-UNC DNI: 26719154

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2023 by
GLORIA EDITH SÁNCHEZ RAVINES
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 090-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

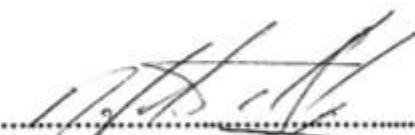
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00 horas del día 17 de mayo de dos mil veintitrés, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HECTOR DIOMEDES VILLEGAS CHAVEZ**, **Dr. ARNALDO ROQUE KIANMAN CHAPILLIQUÉN**, **Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**, y en calidad de Asesor el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **CONDICIONES LABORALES Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL EN LA LOCALIDAD DE CAJAMARCA, AÑO 2021**; presentada por la **Bach. en Contabilidad GLORIA EDITH SÁNCHEZ RAVINES**.

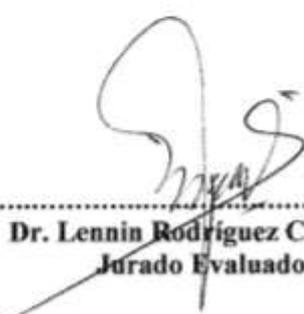
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... APROBAR... con la calificación de 7 (DIECISIETE) Excelente... la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Contabilidad GLORIA EDITH SÁNCHEZ RAVINES**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**.

Siendo las 11:15 am horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Asesor


.....
Dr. Hector Diomedes Villegas Chavez
Jurado Evaluador


.....
Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén
Jurado Evaluador


.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A Dios, quien me brindó unos padres maravillosos que con su esfuerzo, aciertos y desaciertos hicieron de mí una persona de bien para la sociedad, ellos quienes siempre estuvieron conmigo en cada batalla en cada lucha, quienes nunca me dejaron y siempre estuvieron presentes en los logros y también en los fracasos de mi vida.

AGRADECIMIENTO

No puedo dejar pasar por alto el agradecer a Dios, a mis maestros y en especial a mi asesor de la presente tesis, a mi universidad que en sus aulas hicieron de mí una profesional, que ahora es útil a la sociedad, gracias a cada persona que se involucró en el proceso de esta tesis, finalmente quiero agradecer a mis hijos (Estefano y Milan), quienes son mi fuente de inspiración para seguir superándome.

“No hay peor lucha que la que no se hace”

Anónimo.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del problema.....	2
1.1.3. Formulación del problema	3
1.2. Justificación de la investigación.....	4
1.2.1. Justificación teórico - científica	4
1.2.2. Justificación técnica-práctica	4
1.2.3. Justificación institucional y personal.....	5
1.3. Delimitación de la investigación.....	5
1.3.1. Delimitación Teórica	5
1.3.2. Delimitación espacial.....	5
1.3.3. Delimitación Temporal.	5
1.4. Objetivos de la investigación	5
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivo Específicos.....	6

CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Marco legal.....	7
2.2. Antecedentes	7
2.2.1. Antecedentes internacionales	7
2.2.2. Antecedentes nacionales	9
2.2.3. Antecedentes regionales.....	13
2.3. Marco Doctrinal.....	14
2.3.1. Teoría de los Factores de Herzberg	14
2.4. Marco conceptual	16
2.4.1. Intermediación laboral	16
2.4.2. Empresas de Intermediación laboral.....	16
2.4.3. Condiciones laborales.....	17
2.4.3. Satisfacción de los trabajadores	24
2.4.4. Satisfacción laboral.....	25
2.5. Definición de términos básicos	26
CAPÍTULO III	28
PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	28
3.1. Hipótesis	28
3.1.1. Hipótesis general	28
3.1.2. Hipótesis Específicas	28
3.2. Variables	28
3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis.....	28
CAPÍTULO IV	31
MARCO METODOLÓGICO	31
4.1. Ubicación geográfica.....	31
4.2. Diseño de la Investigación	31

4.3. Métodos de investigación.....	31
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.	32
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	32
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	33
4.7. Equipos, materiales e insumos.....	33
4.8. Matriz de Consistencia Metodología.....	33
CAPÍTULO V.....	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
5.1. Presentación de resultados.....	36
5.1.1 Condiciones laborales.....	36
5.1.2. Satisfacción / Importancia.....	40
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	42
5.2.1. Análisis e interpretación de resultados.....	42
5.2.2. Discusión de resultados.....	48
5.3. Contrastación de la hipótesis.....	51
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS.....	56
APÉNDICES.....	58
ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Condición física y/ o materiales	36
Figura 2 Beneficios laborales y/o remunerativos	37
Figura 3 Políticas administrativas.....	37
Figura 4 Relaciones laborales y personales.....	38
Figura 5 Desarrollo personal y laboral.....	39
Figura 6 Desempeño de tareas.....	39
Figura 7 Percepción de la satisfacción de los trabajadores	40
Figura 8 Percepción de la importancia de las condiciones laborales.....	41
Figura 9 Valoración de las condiciones laborales	42
Figura 10 Valoración de las dimensiones de las condiciones laborales	43
Figura 11 Valoración de la satisfacción de los trabajadores	44
Figura 12. Valoración de la importancia de las condiciones laborales.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de los componentes de la hipótesis.....	29
Tabla 2 Matriz de Consistencia Metodología.....	34
Tabla 3 Tabla cruzada Condiciones laborales (Agrupada)*Nivel de satisfacción (Agrupada)	45
Tabla 4 Correlaciones: Condiciones laborales (Agrupada)*Nivel de satisfacción (Agrupada)	46
Tabla 5 Correlaciones: Dimensiones de las condiciones laborales (Agrupada)*Nivel de satisfacción (Agrupada)	46
Tabla 6 Tabla cruzada Importancia (Agrupada)* Nivel de satisfacción (Agrupada)	47
Tabla 7 Correlaciones: Nivel de satisfacción (Agrupada)*Importancia (Agrupada)	48
Tabla 8 Pruebas de chi-cuadrado: Condiciones laborales *Nivel de satisfacción.....	51
Tabla 9 Pruebas de chi-cuadrado: satisfacción de los trabajadores * Importancia de las condiciones laborales	52
Tabla 10 Pruebas de normalidad.....	64

RESUMEN

El trabajo de investigación se realizó en la localidad de Cajamarca, tuvo como objetivo analizar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción de los trabajadores en las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca, 2021. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y de alcance correlacional, se utilizó los métodos analítico - sintético e inductivo - deductivo, la muestra estuvo conformada por 53 trabajadores pertenecientes a 3 empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca, como instrumento de recolección se utilizó el cuestionario. Los resultados muestran que la percepción sobre las condiciones laborales, son buenas (62% de los trabajadores). Sobre la satisfacción con las condiciones laborales la mayoría de los trabajadores están satisfechos con sus condiciones de trabajo (50.0%) del mismo modo la mayoría de los trabajadores también consideran importantes las condiciones de trabajo (62.5%). Se concluye que existe una relación significativa entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción, en las empresas de intermediación laboral, con una fuerza de asociación alta según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,860, asimismo existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción e importancia de las condiciones laborales, con una fuerza de asociación moderada - alta (Rho de Spearman 0,714).

Palabras clave. Condiciones laborales, satisfacción, trabajo

ABSTRACT

The research was carried out in the town of Cajamarca, aimed to analyze the relationship between working conditions and worker satisfaction in labor intermediation companies in the town of Cajamarca, 2021. The design of the research was non-experimental, cross-sectional and correlational in scope, analytical methods were used - synthetic and inductive - deductive, the sample was made up of 53 workers belonging to 3 labor immediacy companies in the town of Cajamarca, as a collection instrument the questionnaire was used. The results show that the perception of working conditions is good (62% of workers). On satisfaction with working conditions, most workers are satisfied with their working conditions (50.0%) Similarly, most workers also consider working conditions important (62.5%). It is concluded that there is a significant relationship between working conditions and the level of satisfaction, in labor intermediation companies, with a high association strength according to coefficient of correlation Rho of Spearman of 0.860, there is also a significant relationship between the level of satisfaction and importance of working conditions, with a moderate - high association strength (Rho of Spearman 0.714).

Keywords. Working conditions, satisfaction, work.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Las organizaciones son partes importantes de la sociedad y su éxito depende de la calidad de las personas que trabajan para ellas. Para enfrentar los nuevos desafíos de calidad, productividad, servicio al cliente, etc., las organizaciones deben orientarse hacia la comprensión del comportamiento humano en su entorno de trabajo.

A nivel internacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) La OIT se ocupa de los temas relacionados con el trabajo y los derechos de los trabajadores. Promueve la garantía y el respeto a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, como la libertad de asociación, la eliminación del trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación; promueve la seguridad y salud en el trabajo, para prevenir las enfermedades y los accidentes laborales; y promueve la mejora de las condiciones de trabajo, como los salarios, las horas de trabajo, el descanso y las vacaciones. La OIT elabora normas internacionales del trabajo, como convenios y recomendaciones, que orientan a los países miembros en sus políticas laborales.

A nivel nacional, El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), que es el órgano del Estado peruano encargado de diseñar y ejecutar las políticas públicas en materia laboral. El MTPE regula y fiscaliza el cumplimiento de las normas laborales, así como la intermediación y el fomento del empleo, en relación con las condiciones laborales evaluando las políticas sociolaborales de trabajo y promoción de la empleabilidad, que buscan garantizar el empleo decente y productivo para la población, y regula y fiscaliza el cumplimiento de la normativa laboral, que impulsando el mejoramiento de a empleabilidad y protección de los trabajadores.

En este contexto, a nivel regional, se considera que el recurso humano y actualmente llamado capital humano el principal motor, se debe poner atención especial en su desempeño, proporcionándole las condiciones óptimas para su desarrollo y satisfacción. Los individuos reflejan una actitud positiva hacia su trabajo motivándolo a aplicar sus conocimientos y habilidades en la empresa, ya que gran parte del día lo invierten en esa actividad. Por esta razón el ambiente de trabajo debe ser agradable y favorecedor, los sistemas de recompensas y los salarios deben ser justos, las oportunidades de progreso y la seguridad en el trabajo deben estar siempre presentes, con el fin de crear en cada persona una satisfacción laboral que refleje en actitudes positivas y productivas de su parte.

Existe un interés creciente por la satisfacción de los trabajadores porque está íntimamente ligada a la productividad y la calidad del servicio. Las teorías de gestión han ido cambiando con el tiempo, lo que ha llevado a nuevos conocimientos sobre cómo mejorar los niveles de satisfacción.

La satisfacción laboral está ligada con factores referidos al salario, relaciones humanas, y condiciones de seguridad e higiene, si el colaborador no se encuentra satisfecho con alguna de los factores mencionados o no son lo suficientemente adecuadas no se sentirá para nada satisfecho con su trabajo, y por el contrario si estos factores son proporcionados adecuadamente, el colaborador está completamente satisfecho con su empleo y entregará el 100% de su capacidad y entrega a sus labores. (Chiavenato, 2011).

1.1.2. Descripción del problema

La persistente brecha entre la oferta y la demanda en el mercado de trabajo en la ciudad de Cajamarca no solamente tiene altos costos económicos, sino también elevados costos sociales y efectos negativos en las familias y comunidades, factores como la escasa información y poca divulgación de ofertas laborales, la incompatibilidad entre las aptitudes de los trabajadores y las calificaciones que necesitan las organizaciones, la falta de

competencia de las personas que buscan las empresas y la discriminación explican la falta de oportunidades de trabajos; Por eso surgieron las empresas de intermediación laboral que, al igual que la tercerización, instituyeron una serie de modalidades de contratación temporal "indirecta". Muchas empresas consideran que la subcontratación de mano de obra es una forma rentable de satisfacer sus necesidades de personal. Estas empresas facilitan a las empresas la búsqueda y contratación de trabajadores sin tener que pasar por la molestia y el gasto de entrevistar y contratar nuevos empleados pero están lejos de promover la formalidad laboral y la competitividad, esta problemática contribuye a precarizar el empleo existente en nuestra ciudad, dificultando a su vez el ejercicio de derechos fundamentales como la sindicalización y la no discriminación en el empleo, ante esta situación se hace difícil conservar una actitud positiva del colaborador frente a su trabajo, por ello cada día las organizaciones plantean como objetivo las capacitaciones, charlas, e incluso la aplicación de la psicología aplicada, haciéndose necesario las evaluaciones del ambiente laboral y la satisfacción, que se constituye como uno de los principales problemas dentro de las organizaciones, para el caso en estudio en las Empresas de Intermediación Laboral en la Localidad de Cajamarca.

1.1.3. Formulación del problema

Pregunta General

¿Cuál es la relación de las condiciones laborales con la satisfacción de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca, 2021?

Preguntas Específicas.

- a. ¿Cuál es la percepción de las condiciones laborales en los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca?

- b. ¿Cuál es la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca?
- c. ¿Cuál es la relación de la satisfacción de los trabajadores con la importancia de las condiciones laborales en las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca?

1.2. Justificación de la investigación

1.2.1. Justificación teórico - científica

El estudio de la Satisfacción Laboral como fenómeno vinculado a actitudes y la relación de estas con el comportamiento y los resultados hacen que sea un tema de gran importancia en la actualidad. Siendo el capital humano el principal elemento en la prestación de un servicio, se requiere conocer sus necesidades y satisfacción dentro de su ambiente de trabajo. Existen muchos estudios relacionados con la satisfacción laboral y su relación con el ambiente laboral, con el clima laboral, con el clima organizacional, con la motivación y con la productividad; en el presente trabajo como aporte al conocimiento se evaluará además de la satisfacción laboral, la percepción de la importancia que las condiciones laborales tienen para los trabajadores; constituyéndose en punto de partida para nuevas investigaciones en la línea de investigación.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

El estudio en mención sirve para muchos gerentes, directivos de entidades privadas y públicas, específicamente a las empresas de intermediación laboral para tomar en consideración que la satisfacción de cada uno de sus colaboradores depende de las condiciones laborales que se le brinde de la importancia que estos le den al ambiente laboral, los resultados son de utilidad para tomar decisiones que podrían mejorar las condiciones laborales y la satisfacción laboral, aspecto del cual dependen otros factores como la productividad y el desempeño, la fidelidad, la identificación organizacional entre otros.

1.2.3. Justificación institucional y personal

En lo personal, la experiencia, confrontó las condiciones laborales del investigador con la poca satisfacción laboral en la institución laboral, situación que influyó directamente en el desarrollo de las labores dentro de dicha institución, se considera por ello que, institucionalmente los gerentes y directivos deben reflexionar acerca de las condiciones laborales y su importancia para el buen desempeño y la productividad. Asimismo, la presente investigación servirá como documento de consulta para otros estudiantes que estén desarrollando investigaciones en este campo.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación Teórica

La investigación se circunscribe en el estudio de satisfacción laboral y centra en las condiciones laborales relacionados con los factores endógenos, es decir en los que la organización tiene control, y abarca solamente las empresas de intermediación laboral.

1.3.2. Delimitación espacial

Espacialmente la investigación se delimita a la localidad de Cajamarca en las empresas inscritas en el Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo de intermediación laboral.

1.3.3. Delimitación Temporal.

La investigación se realizará en el año 2021.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Analizar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción de los trabajadores en las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca, 2021

1.4.2. Objetivo Específicos

- a. Conocer la percepción de las condiciones laborales en los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca
- b. Conocer percepción de la satisfacción de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca.
- c. Establecer la relación de la satisfacción de los trabajadores con la importancia de las condiciones laborales en las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco legal

Ley N° 27626 Ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores, aprobada el 09 de enero del 2002.

Tiene por objeto regular la intermediación laboral de la actividad privada con el fin de proteger los derechos de los trabajadores. Sólo es aplicable a las empresas de servicios que estén legalmente constituidas como sociedades o cooperativas, cuyo objeto exclusivo sea la prestación de servicios de intermediación laboral.

Decreto Supremo N° 003-2002 – TR. Reglamento de las Leyes que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores. Publicado el 28 de abril del 2002.

Establecen las disposiciones para la aplicación de las leyes M°. 27626 y 27696, que regulan la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores

Decreto Supremo N° 008-2007-TR, publicado el 27 de abril del 2007.

Modifica el Decreto Supremo núm. 003-2002-TR, Reglamento de la Ley que regula la actividad de las Empresas Especiales de Servicios y Cooperativas de Trabajadores.

2.2. Antecedentes

2.2.1. Antecedentes internacionales

Grisales (2020) desarrollo la investigación *Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira*. Tuvo como objetivo establecer la relación existente entre las condiciones y satisfacción laborales en colaboradores de una empresa del sector privado de la ciudad de

Pereira; realizó un estudio con enfoque cuantitativo y correlacional, con una muestra integrada por 30 colaboradores de la organización y los cuales fueron evaluados por medio de la aplicación de una encuesta, y de un instrumento de satisfacción laboral. Concluye que existe una relación significativa respecto a la afectación y grados de insatisfacción con las dimensiones establecidas de condiciones laborales, primando las condiciones físicas y ambientales, seguidas de la recompensa; afectando aspectos específicos de la satisfacción de los colaboradores y que, además, puede variar dependiendo del sexo como lo es la satisfacción de la relación con superiores, participación en la toma de decisiones y satisfacción general.

Marroquín (2017) desarrolló la tesis *Programa de satisfacción laboral para una empresa de outsourcing de impulso y colocación ubicada en la ciudad de Guatemala*, la cual tuvo como objetivo de determinar el actual nivel de satisfacción laboral, al reconocer los factores que influyen en el clima organizacional del personal administrativo y del personal de colocación compartida capital, los métodos que fueron aplicados en el proceso de investigación se denominan método analítico sintético, deductivo-inductivo. El autor llega, entre otras, a las siguientes conclusiones: (1) Con la presente investigación se pudo evidenciar que los factores motivacionales de reconocimiento, capacitación, ascensos y posibilidad de desarrollo de carrera son las principales causas de la insatisfacción laboral de la unidad de análisis (2) Tanto para el personal del área administrativa como de colocación compartida capital el factor higiénico “estatus” y el factor motivacional “utilización plena de las habilidades personales” fueron los factores que resultaron con los niveles de satisfacción más altos. (3) En cuanto a las políticas de la empresa y de la administración, los colaboradores indicaron que a su ingreso a la empresa no recibieron una inducción específica, así mismo, no se encuentran formalmente establecidos los manuales de procedimientos y perfiles de puestos, situaciones que generan cierto grado de insatisfacción

y desconocimiento certero en el establecimiento de reglas y directrices, sobre lo que la empresa quiere que hagan y cómo quiere que lo hagan los colaboradores. (4) Los colaboradores no están satisfechos con las políticas salariales que actualmente aplica la empresa, si se comparan con las de la competencia. (5) Los colaboradores manifestaron que los compañeros de área no aportan por igual en la realización de las actividades y tareas laborales, esto da a entender que existen indicios de poco compañerismo y apoyo mutuo, lo cual podría estar ocasionando un ambiente laboral negativo que desmotive al personal.

2.2.2. Antecedentes nacionales

Alvites (2021) desarrolló su tesis Estudio comparativo sobre la satisfacción laboral entre empleados de planilla y empleados de intermediación laboral (inplants) en dos empresas farmacéuticas multinacionales en Perú, cuyo objetivo fue comparar la satisfacción laboral del personal de planilla y el personal contratado mediante intermediación laboral (inplants) en dos empresas farmacéuticas multinacionales establecidas en Perú. Para la ejecución del estudio utilizó una encuesta cuyo índice permitió evaluar de forma descriptiva la satisfacción laboral de ambos grupos a través de cinco dimensiones: “Trabajo actual”, “Salario actual”, “Oportunidades de promoción”, “Supervisión” y “Compañeros de trabajo”. Para ello, se compararán los resultados de valoración de las características de cada una de las cinco dimensiones para ambos grupos (trabajadores de planilla e implants). Como resultado de la hipótesis general, no se encontraron diferencias en los grupos sujeto del estudio, ya que se concluye que ambos son iguales en la proporción de su valoración respecto a las características observadas de satisfacción laboral. De acuerdo con el estadístico prueba chi cuadrado para asociación, se obtuvo un p-value de 0.09 (mayor a $\alpha = 0.05$), bajo el cual se acepta la hipótesis nula (H_0), es decir, los grupos de trabajadores de planilla e intermediación laboral son iguales en la proporción de su valoración respecto a las características observadas de satisfacción laboral. Si bien la proporción de la valoración de

los grupos de estudio respecto a las características observadas de satisfacción laboral son iguales, sí se han observado diferencias en ciertas características relevantes de las cinco dimensiones del cuestionario Job Descriptive Index (JDI). Esto se pudo visualizar mediante el estadístico prueba de homogeneidad de proporciones, en cuanto a la dimensión de “Trabajo Actual”, dos características “Fascinante” y “Saludable” sí presentan diferencias en las respuestas de los grupos encuestados, el 59% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es fascinante; un porcentaje mayor de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo (85%); por otro lado, el 72% de los empleados de planilla contestó que su trabajo sí es saludable; mientras que solo un 33% de los trabajadores de intermediación considera que es así. De otro lado los empleados del grupo de planilla consideran, en mayor proporción, que su sueldo no es malo, sí les permite darse lujos, es muy bien pagado y que la repartición de las utilidades sí es satisfactoria; los de empleados de planilla consideran en mayor proporción que los empleados de intermediación que en sus trabajos existen buenas probabilidades como para ascender. Del mismo modo en un mayor porcentaje los trabajadores de planilla que los empleados de intermediación afirmaron que las promociones sí son regulares en sus trabajos, así como respecto a la existencia de bastantes buenas probabilidades como para ascender. Señala finalmente que estas diferencias se sustentan en el hecho de que la naturaleza de las funciones de esta modalidad de contratación puede ser complementarias o temporales y, por ello, no tienen un plan de desarrollo establecido; sin embargo, oportunidades futuras dependerán de las reasignaciones a las que la empresa de intermediación laboral pueda referirlo.

García (2017) desarrolló su investigación *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima – 2017*, cuyo objetivo general fue determinar qué grado de relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima. El enfoque de la

investigación fue cuantitativo. El alcance fue correlacional. El método fue No Experimental Transeccional Correlacional Causal Complejo. La población estuvo compuesta por 330 promotores de ventas activos en planilla de uno de los tercerizadores, llegando entre otros a los siguientes objetivos. (1) Se estableció que todas las dimensiones de clima laboral correlacionaban de manera moderada, pero altamente significativa con todas las dimensiones de satisfacción laboral. ((2) Respecto al puntaje total de clima laboral, este se ubicó debajo del promedio de la muestra. De la misma manera, todas las dimensiones de clima laboral se localizaron en un nivel debajo de la media. 3) La puntuación general de satisfacción laboral estuvo debajo del promedio de la muestra. (4) En cuanto a sus dimensiones, casi todas se encontraron por debajo de la media, salvo la dimensión Significación de la tarea, la cual estaba dentro del promedio y la dimensión Reconocimiento personal y/o social, la cual presentó una tendencia a un nivel bajo.

Reyes (2016), en su tesis de maestría *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016*, presenta las siguientes conclusiones: (1) Existe relación significativa positiva entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas - Oficina Zonal de Tarapoto, año 2016 con un 95% de confianza, el coeficiente de correlación lineal de Pearson $r = 0,898$ indicó que existe alta relación positiva entre las variables; el coeficiente de determinación (0.807), nos explicó que aproximadamente el 80% de la satisfacción laboral de los colaboradores se ve influenciado por las condiciones laborales en la institución. (2) El 22% de los empleados en la Oficina Zonal de Tarapoto consideró que las condiciones laborales en la oficina eran regulares, mientras que el 7% sintieron que son malas, y el 36% de empleados consideran que las condiciones de trabajo eran moderadas. En cuanto a la satisfacción laboral, los empleados en promedio indicaron que están muy

insatisfechos 17% de empleados, sentirse insatisfechos, 12% sentirse neutral, 28% sentirse satisfecho y 12% muy satisfechos.

Fabian (2016) desarrolló su tesis *Responsabilidad en las obligaciones derivadas de las actividades de intermediación laboral*, desarrollado bajo la óptica de las ciencias jurídicas con enfoque específico en el derecho del trabajo, cuyo fenómeno estrella es la subcontratación en la modalidad de la intermediación laboral, tuvo como objetivo general determinar si la legislación peruana, a partir de la vigencia de la Ley de Intermediación Laboral N° 27626, garantiza las obligaciones de seguridad social de los trabajadores destacados a la empresa usuaria, como respuesta tuitiva de nuestro ordenamiento a dichos efectos que se concentra la responsabilidad solidaria, ante la inseguridad de los trabajadores frente a la empresa contratista y principal. Presenta las conclusiones (1) La legislación peruana contenida en la Ley de Intermediación laboral N° 27626, establece la responsabilidad solidaria de la empresa usuaria únicamente para los derechos laborales de origen legal o colectivo no cubiertas por la fianza. (2) La legislación peruana contenida en la Ley de Intermediación Laboral N° 27626, no garantiza plenamente los derechos de los trabajadores destacados a la empresa usuaria, al no regular la responsabilidad solidaria de las obligaciones de seguridad social no cubiertas por la fianza. (3) La situación establecida en la Ley de Intermediación Laboral N°.27626, abre la puerta al establecimiento de soluciones claramente injustas para el trabajador, puesto que limita la posibilidad de exigir cabalmente en los procesos laborales la responsabilidad de la empresa usuaria para el cumplimiento de las obligaciones de seguridad social. (4) Cuando una de las empresas usuarias incumple sus obligaciones, las demás empresas son responsables de proteger a los trabajadores desplazados. La empresa principal, que se beneficia del trabajo de los trabajadores desplazados, suele ser más solvente que las empresas de servicios.

2.2.3. Antecedentes regionales

Romero (2017) en su tesis de maestría *La dirección ejercida y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca – 2017*, presenta las siguientes conclusiones: (1) El grado de satisfacción respecto a la libertad otorgada por el directivo para desempeñar su trabajo, es percibido de manera muy similar, tanto por los docentes y trabajadores administrativos, así como directivos califican en el rango de Muy satisfechos. Los docentes y trabajadores administrativos respecto a la información relacionada con la labor que desempeñan se consideran satisfechos, sin embargo, en el caso de los docentes y administrativos el calificativo es más cercano a la a la insatisfacción; lo que no ocurre con la percepción de los directivos, calificándolos como satisfechos con promedios más altos. Los docentes y trabajadores administrativos perciben insatisfacción respecto a los reconocimientos por la labor realizada, mientras que por su parte la percepción de directivos marca una tendencia hacia la satisfacción. (2) En términos generales, se encontró diferencias significativas en la percepción de los directivos, docentes y trabajadores administrativos, respecto a la satisfacción de los docentes trabajadores en los componentes relacionados con las recompensas por hacer bien el trabajo, tiempo dedicado por los directivos para opinar sobre la labor de los docentes y administrativos y las oportunidades para desarrollar capacidades; los docentes y trabajadores administrativos se sienten poco satisfechos respecto a estos rubros, por su parte los directivos perciben que los docentes y trabajadores administrativos están satisfechos. (3) Existen diferencias significativas en la percepción de los directivos con los docentes y trabajadores administrativos respecto a la percepción de la presencia de los componentes de dirección evaluadas, con excepción del rubro relacionado con la libertad otorgada para desempeño de las labores con una calificación que indica que este componente está siempre presente, tanto por parte de los directivos como por los docentes trabajadores

administrativos. Del mismo modo para los trabajadores administrativos y directivos los componentes información relacionada con la labor que desempeñan y la oportunidad para desarrollar capacidad son factores que ambos consideran de que están casi siempre presentes en la gestión directiva. (4) Existe una relación fundamental entre la presencia de los componentes de dirección evaluados según la percepción de los docentes y la percepción de su satisfacción respecto a estos componentes, (Coeficiente R^2 de 0.98), esto es, que en los componentes que cuya presencia es poco percibida existe poca satisfacción mientras que en los componentes que son percibidos con mayor presencia existe mayor satisfacción. Similar resultado se encuentra en la evaluación de los trabajadores administrativos con un Coeficiente un poco menor que el de los docentes R^2 de 0.78. (5) Según la percepción de los docentes, la gestión directiva casi siempre ayuda a que logren sus objetivos, y casi nunca para que sean productivos; por su parte, según la percepción de los trabajadores administrativos, la gestión directiva siempre ayuda a que logren sus objetivos y casi siempre para que sean productivos. (6) Los directivos consideran que los maestros y los trabajadores administrativos son productivos porque están contentos con su trabajo. Esto se sustenta en los resultados de las encuestas que muestran que los docentes y trabajadores que están satisfechos con su trabajo dicen que es porque son productivos. Sin embargo, existen pequeñas diferencias entre los resultados de estas encuestas y las declaraciones de docentes y trabajadores que dicen estar satisfechos con su trabajo porque es productivo.

2.3. Marco Doctrinal

2.3.1. Teoría de los Factores de Herzberg

La Teoría de los Factores de Herzberg se basa en el ambiente externo (perspectiva extravertida). Para Herzberg, la motivación para trabajar depende de dos factores. (Herzberg, 1965)

Factores higiénicos: Se refiere a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo; comprenden las condiciones físicas y ambientales del empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos, oportunidades, etcétera. Las organizaciones utilizan la motivación ambiental para alentar a los empleados. Sin embargo, los factores de higiene tienen muy poca capacidad para influir poderosamente en el comportamiento de los empleados. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico, e indica que sólo se destinan a evitar la insatisfacción en el medio o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores de higiene son óptimos, solo evitarán una pequeña insatisfacción, ya que su influencia en el comportamiento no aumenta la satisfacción de manera duradera. razón por la que se les llama factores de insatisfacción, y son los siguientes: Condiciones de trabajo y bienestar, Políticas de la organización y administración, Relaciones con el supervisor, Competencia técnica del supervisor, Salario y remuneración, Seguridad en el puesto, Relaciones con los colegas. Los factores higiénicos constituyen el contexto del puesto.

Factores motivacionales: Un trabajo que proporciona satisfacción y motivación es más productivo de lo habitual. La satisfacción y la motivación que provienen de cumplir con una tarea o actividad desafiante y significativa en el trabajo pueden durar más de lo habitual. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, la reducen. Por eso se les denomina factores de satisfacción. Constituyen el contenido del puesto en sí y comprenden: Delegación de responsabilidad, libertad para decidir cómo realizar una labor, posibilidades de ascenso, utilización plena de las habilidades personales, formulación de objetivos y evaluación relacionada con ellos, simplificación del puesto (por quien lo desempeña), Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente)

(p. 46)

La presente teoría contribuye con el trabajo de investigación por cuanto delimita el estudio de satisfacción laboral y centra en las condiciones laborales relacionados con los factores higiénicos y motivacionales, es decir los factores endógenos sobre los cuales la organización tiene control, y que se consideran como indicadores de las dimensiones de las variables en estudio.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Intermediación laboral

El Decreto Supremo N° 003-2002 – TR, define la intermediación laboral como:

Intermediación de servicios temporales. Consiste en emplear uno o más trabajadores con el fin de destacarlo temporalmente a una tercera persona, natural o jurídica, denominada empresa usuaria, que dirige y supervisa sus tareas. (Artículo 1, párrafo 7)

Intermediación de servicios complementarios o altamente especializados. Consiste en prestar servicios complementarios o especializados por una persona jurídica, que destaca a su personal a una empresa usuaria, para desarrollar labores complementarias o altamente especializadas, en las que esta última no determina ni supervisa sustancialmente las tareas del trabajador destacado. (Artículo 1, párrafo 8)

2.4.2. Empresas de Intermediación laboral.

Según la Ley N° 27626, La intermediaria destaca trabajadores a una usuaria, laborando el personal dentro del centro de operaciones y usualmente subordinados a la última. La intermediaria se caracteriza por cobrar tarifas basadas en la remuneración y respectivo costo laboral de cada trabajador más una utilidad (plus contrac), que es habitualmente una comisión. En este sentido, alude a empresas que únicamente suministran trabajadores que reúnan las calificaciones requeridas, y en la terminación a tiempo de la relación laboral de acuerdo con las necesidades de la empresa usuaria. Pero una vez que el

trabajador es colocado, la dirección y control de los trabajos recae sobre la empresa usuaria, quedando en manos de la intermediaria el pago de la remuneración y derechos laborales y la asunción de la calidad del trabajador.

En un sentido tradicional, se hace referencia a empresas que únicamente proveen trabajadores, el valor agregado está en la oportuna colocación de un trabajador que tenga las competencias requeridas, y en la culminación a tiempo de la relación laboral, de acuerdo a las necesidades previstas por la empresa usuaria.

Una vez que el trabajador es colocado, la dirección y control de los trabajos recae sobre la empresa usuaria, quedando en manos de la intermediaria únicamente el pago de la remuneración y provisión de los derechos laborales y la condición de empleador.

2.4.3. Condiciones laborales

Chiavenato (2011), respecto a las condiciones o ambiente laborales señala que está conformado por las condiciones ambientales (físicas), condiciones para el desempeño y condiciones sociales.

Del primer grupo se ocupa la higiene laboral; es decir, de las condiciones ambientales del trabajo, aunque no se desentiende por completo de los otros dos grupos. Al hablar de las condiciones ambientales del trabajo se refiere a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización; es decir, al ambiente físico del empleado mientras desempeña su función. (p. 277)

2.4.3.1. Condiciones físicas y o materiales

Son las condiciones ambientales que rodean a los empleados mientras trabajan, está constituido por el mismo espacio físico, tales como ambientes, locales, edificios y terrenos, así como otros aspectos tales como exposición a ruidos, temperaturas extremas, agentes químicos, mala o excesiva iluminación, exposición a la intemperie, así como los equipos de protección individual (Chiavenato, 2011, p. 289)

Seguridad. Según Chiavenato (2011) Desde el punto de vista del área de recursos humanos, una de las bases principales para conservar la fuerza de laboral de manera adecuada, lo constituye la salud y la seguridad de las personas. En general, la seguridad laboral es una actividad que garantiza que en el trabajo haya condiciones personales y materiales capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados. (p. 280).

Debemos destacar que existen normas importantes sobre la gestión y promoción de la seguridad en el trabajo, tales como la ISO 45001, que es la nueva norma internacional que sustituye a la OHSAS 18001 y que también se enfoca en el SGSST, pero con una perspectiva más integrada y alineada con otras normas de gestión como la ISO 9001 y la ISO 140012.

Recursos y Materiales. Son los recursos necesarios para las operaciones básicas de la organización, ya sea ofrecer servicios especializados o producir bienes y productos. Los recursos materiales están constituidos por los materiales e implementos que se usan en el proceso productivo, así como también la tecnología que los orienta y los métodos y procesos de trabajo encaminados a la producción de los bienes y de los servicios que ofrece la organización. (Chiavenato, 2006, p. 81)

2.4.3.2. Beneficios Laborales y/o remunerativos

Remuneración. Los salarios o remuneración son importantes porque permiten satisfacer tanto las necesidades como los placeres de la vida. Si los empleados están insatisfechos con sus sueldos, pueden recurrir a un sindicato para que los asista en el mejoramiento de su nivel de vida. El monto del pago que recibe un individuo en relación con el pago que reciben otros empleados que realizan el mismo o trabajos

similares, constituye un aspecto psicológico importante en la remuneración. (Wayne, 2010, p. 376)

Esto significa que es muy posible que un trabajador se sienta insatisfecho cuando percibe que en la empresa se favorece a otro trabajador al pagarle más en el mismo nivel de puesto y trabajo incluso por un trabajo de categoría menor.

Según Chiavenato (2011), la remuneración se refiere a la recompensa que recibe el trabajador a cambio de realizar las tareas organizacionales, en este sentido, señala que se trata, básicamente, de una relación de intercambio entre los trabajadores y la organización, por lo que cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico.

Es preciso señalar que el dinero que se percibe como contraprestación por el servicio brindado en el puesto ocupado constituye el salario directo en el caso de los empleados por mes, corresponde al salario mensual que perciben. (Chiavenato, 2011, p. 234)

Otros beneficios laborales y / o remunerativos. Según Chiavenato (2011), La retribución económica indirecta es una forma de salario que surge de las disposiciones de un contrato colectivo de trabajo y del plan de beneficios y servicios sociales de una empresa. Este salario puede incluir aguinaldos, gratificaciones, extras (como riesgos, insalubridad, turno de noche, años de servicio, etc.), participación en las utilidades, horas extras, vacaciones y el dinero correspondiente a los beneficios de la empresa (p. 235)

2.4.3.3. Políticas administrativas

Para Chiavenato (2011), las políticas de recursos humanos surgen en función de la racionalidad, filosofía y cultura de organización. Las políticas son reglas establecidas para administrar y controlar las funciones y garantizar su desempeño de acuerdo con los objetivos

deseados. Su orientación administrativa evita que las personas realicen funciones no deseadas y ayuda a asegurar el éxito de sus funciones específicas. En este sentido las políticas son guías para la acción. Las políticas ofrecen respuestas a las situaciones o problemas que se presentan con cierta frecuencia, y se evita que los trabajadores acudan innecesariamente a sus supervisores para aclarar o resolver cada problema. Existe la necesidad de una política de recursos humanos que se adapte a las necesidades de la organización, con el fin de garantizar que se cumplan los objetivos:

Políticas de Administración y control de funciones: a) Chiavenato (2019,) destaca entre otras: a) Dónde reclutar y cómo reclutar los recursos humanos necesarios para la organización. b) Para elegir a las mejores personas para un trabajo, la compañía analiza una variedad de cosas, como qué habilidades tiene el solicitante y qué tan bien encajará en el puesto. También toman en cuenta qué tan bien han crecido y desarrollado hasta ahora. c) Cómo incorporar a los nuevos participantes al ambiente interno de la organización con rapidez y eficacia (p. 103)

Políticas de colocación y movimiento interno: a) Determinar los requisitos básicos del personal para un puesto en una organización que puede implicar averiguar sus requisitos intelectuales, físicos y de otro tipo b) Criterios de planeación, colocación y movimiento interno de los recursos humanos que consideren la posición inicial y el plan de carrera, que definan las posibilidades futuras dentro de la organización (Chiavenato, 2019, p. 103)

Políticas de relaciones laborales con la alta dirección: Según Wayne (2010) las políticas deben ser sólidas, en este sentido señala que una política es una guía predeterminada que se ha establecido para dar dirección en la toma de decisiones. Las políticas y las prácticas de recursos humanos que reflejan el interés de la administración por sus trabajadores sirven como retribuciones positivas; dar

incentivos prácticos, puede ser un medio para estimular el mejor desempeño individual y para lograr un incremento en la cantidad y calidad del trabajo y crear y mantener buenas condiciones de trabajo. (p. 323)

2.4.3.4. Relaciones interpersonales

Relaciones horizontales y verticales. Según Chiavenato (2011), las organizaciones empresariales se diferencian de los grupos y de las sociedades por su complejidad estructural, esta complejidad estructural de da en las organizaciones por la existencia de distintos niveles horizontales y verticales dentro de ella, en este sentido a medida que se divide el trabajo, aumenta la complejidad horizontal de la organización, y conforme surgen nuevos niveles jerárquicos para un mejor control y regulación, aumenta la complejidad vertical, es así que a las organizaciones con muchos niveles jerárquicos se las conoce como organizaciones altas y a las que poseen poco niveles jerárquicos, como organizaciones planas; señala que respecto a las relaciones, mientras que los miembros de organizaciones planas se relacionan en persona, en las organizaciones altas se requieren intermediarios para coordinar e integrar las actividades de las personas.

Según Wayne (2010), las relaciones internas con los empleados comprenden las actividades de administración de recursos humanos relacionados con el movimiento de los empleados al interior de la organización. Señala que estas actividades incluyen las promociones, las transferencias, los descensos de categoría, las renunciaciones, los despidos y el retiro o la jubilación. (Wayne, 2010, p. 412)

Trabajo en equipo. Uno de los principales elementos de la administración de la calidad total (ACT) es involucrar a todo el mundo en la actividad empresarial. El principal medio para instituir esta política, tanto en la cima como en la base, es el trabajo en equipo. La empresa se deshace del organigrama tradicional de la estructura

jerárquica para emplear una extensa red de equipos interrelacionados (Chiavenato, 2011, p. 225).

Señala Chiavenato que el trabajo en equipo debe constituir la etapa crítica para generar, difundir, desarrollar, adaptar y aplicar de forma rentable el conocimiento. Los líderes de líderes deben incentivar, comunicar, motivar y orientar a las personas para que esto ocurra (p. 384).

2.4.3.5. Desarrollo Personal y laboral

Programas de capacitación “La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitan el aprendizaje, fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo”. (Chiavenato, 2011, p. 324).

postula Chiavenato (2011), respecto al aprendizaje, que este es un cambio de conducta cotidiano en todos los trabajadores. La capacitación debe tener como objetivo orientar las experiencias de aprendizaje de los empleados de manera positiva y favorable, complementándolas con actividades planificadas que ayuden a las personas de todos los niveles jerárquicos a desarrollar más rápidamente sus conocimientos, actitudes y habilidades. Estas habilidades beneficiarán a los empleados y a la organización en su conjunto. Así, la capacitación mediante entrenamiento repetido se convierte en un proceso continuo que se renueva cada vez que se repite.

Promociones. Una promoción es el movimiento de una persona hacia una posición de nivel más alto en la organización. El término promoción es una de las palabras con mayor carga emocional en el campo de la administración de recursos humanos. Un individuo que recibe una promoción recibe por lo regular recompensas financieras adicionales y el estímulo de su ego asociado con el logro. Wayne (2010) destaca que La mayoría de los trabajadores se sienten bien con el ascenso, pero por

cada individuo que obtiene un ascenso, hay otros que no fueron seleccionados para el ascenso. Esto puede conducir a sentimientos de decepción o incluso resentimiento. Si alguien realmente quería un ascenso y su candidato favorito no fue elegido, es posible que reduzca la velocidad de sus actividades y quede insatisfecho. Esto podría llevarlos a renunciar. (p. 428).

Desarrollo de personal. Wayne (2010) señala que es importante la satisfacción de las necesidades específicas de desarrollo de los empleados: “Los individuos que ven que sus necesidades de desarrollo personales están satisfechas se sienten más complacidos en sus puestos de trabajo y en la organización, por eso, tienden a permanecer en esta” (p. 229)

2.4.3.6. Desempeño de tareas

Cantidad de Trabajo y exigencia. “La variedad de habilidades es el grado en el cual el trabajo requiere de un número de actividades diferentes para concluirlo con éxito. Algunos trabajadores disfrutan de la variedad en sus trabajos, y en caso de ser así, esto sirve como compensación.” (Wayne, 2010, p. 321)

Según Wayne, el incremento del número de actividades en el trabajo es de gran importancia para algunos trabajadores y cuando éste es el caso, la variedad de habilidades se convierte en una forma de compensación y satisfacción para éstos.

Importancia de las tareas. Según Wayne (2010), el efecto que tiene un trabajo sobre otras personas constituye la importancia de las tareas, y cuando el desempeño del trabajo de un individuo influye en las vidas de otros, el trabajador con frecuencia experimenta un sentido real de logro y satisfacción.

Autonomía. La autonomía es el grado en que los empleados son libres de hacer su trabajo como mejor les parezca. Los trabajos que ofrecen un alto grado de autonomía a menudo hacen que los empleados se sientan responsables de los resultados de su

trabajo. La mayoría de los trabajadores no desean que alguien los vigile por detrás de sus hombros durante todo el día esperando que cometan el error más insignificante. (Wayne, 2010, p. 322)

Identidad de las tareas. La identidad de las tareas es el grado en el cual una actividad incluye una unidad identificable de trabajo que debe realizarse desde el principio hasta el final. (Wayne, 2010, p. 322). Algunos trabajadores disfrutaban de la responsabilidad adicional que supone un proyecto en el que participan desde el principio hasta el final, lo que se traduce en satisfacción.

2.4.3. Satisfacción de los trabajadores

La satisfacción está relacionada con el cumplimiento de las expectativas. Una persona con expectativas muy altas estará insatisfecha hasta que las pueda cumplir. En cambio, si sus expectativas están más de acuerdo con su situación, entonces se sentirá más satisfecha. La satisfacción depende de una cantidad de elementos que pueden activarla. (Maristany, 2007, p. 46)

Para Maristany (2007), La satisfacción es una emoción dinámica y oscilante. Puede variar en intensidad, ubicación y duración, dependiendo de las experiencias y reacciones individuales de cada persona. Debido a que la satisfacción está en constante cambio, se le debe prestar mucha atención al evaluar las emociones de alguien.

Respecto a la satisfacción, Chiavenato (2011), señala que la organización es un sistema eminentemente social que por ello tiene que prestar atención a los beneficios otorgados a sus grupos de interés como los funcionarios, los clientes, los proveedores y los prestadores de servicios, señala que en este sentido la organización satisface las demandas del ambiente a través de la responsabilidad social, ética, voluntarismo, etc. Según el autor los indicadores de satisfacción incluyen las actitudes de los

funcionarios, rotación, ausentismo, quejas y reclamaciones, satisfacción del cliente, etcétera. (p. 30).

2.4.4. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una medida de cuán contento está un individuo con su trabajo actual. Aunque la satisfacción en el trabajo es una actitud más que un comportamiento, es un resultado que interesa a muchos gerentes porque es más probable que los empleados satisfechos se presenten a trabajar y permanezcan en una organización. (Robbins y Coulter, 2005. p 343)

Según Robbins & Coulter, una persona que tiene un nivel alto de satisfacción en el trabajo tiene una actitud positiva hacia el trabajo, en tanto que una persona que está insatisfecha con su trabajo tiene una actitud negativa, señalan que, cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, por lo general se refiere a la satisfacción en el trabajo.

Para Maristany (2007), Respecto del trabajo en particular, un asunto de mucha importancia es si la persona está a gusto en su puesto. El estar a gusto es algo totalmente subjetivo. Muchas personas ocupan puestos muy limitados y están contentos con ellos, mientras que otros trabajan en puestos que parecen interesantes pero que no son realmente de su agrado, y luego se sienten insatisfechos. Señala que, en última instancia, es mucho más conveniente estar contento en un trabajo. Personal, sin equivocarse.

Para el presente trabajo, teniendo en cuenta la teoría y el marco conceptual expuesto, la satisfacción laboral, será medida respecto a las condiciones laborales relacionadas con la condición Física y/o materiales, beneficios Laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas.

2.5. Definición de términos básicos

Diagnóstico. Un diagnóstico es un proceso sistemático que nos ayuda a medir y determinar las características individuales para que podamos implementar intervenciones específicas a las necesidades y potencial de cada persona.

Satisfacción laboral. Medida de la satisfacción del trabajador con su trabajo y el nivel general de satisfacción del trabajo. Esto incluye factores tales como oportunidades de desarrollo personal, condiciones favorables de trabajo y remuneración, políticas y prácticas organizacionales que apoyen a los trabajadores y condiciones físicas y materiales en el lugar de trabajo.

Empresa de servicios temporales. Las empresas de servicios temporales son personas jurídicas que pueden celebrar contratos con terceros para emplear trabajadores temporalmente para ayudar con las actividades del negocio de terceros.

Empresa de servicios complementarios. Son personas jurídicas que asignan sus empleados a empresas terceras llamadas usuarios para ayudar en actividades complementarias. Estas actividades no están vinculadas al negocio principal y, en caso de discontinuarse, no tendrán un impacto significativo.

Empresa de servicios especializados. Son aquellas personas jurídicas que brindan servicios de alta especialización en relación con la empresa usuaria que los contrata, es una labor auxiliar, secundaria o no vinculada a la actividad principal; y que exige un alto nivel de conocimientos técnicos, científicos o particularmente calificados.

Intermediación laboral. El servicio que ayuda a conectar a los solicitantes de empleo con los empleadores y es operado por una tercera empresa, la empresa usuaria. Estos trabajadores son de empresas de servicios que son personas jurídicas, y deben cumplir con ciertos requisitos y estar capacitados para prestar este servicio.

Tercerización. Modalidad de subcontratación que lleva a que una empresa contrate a otra empresa para que haga parte del trabajo que solía hacer ella misma. Esto puede ser ventajoso porque la tercera empresa puede proporcionar la mano de obra, las máquinas y otros recursos necesarios para ayudar con el desarrollo de un servicio.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

Las condiciones laborales se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca, 2021.

3.1.2. *Hipótesis Específicas*

- a. Las condiciones laborales en las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca son percibidas como buenas por más del 50% de los trabajadores.
- b. Más del 50% de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca han alcanzado niveles adecuados de satisfacción laboral.
- c. La satisfacción de los trabajadores se relaciona con la importancia de las condiciones laborales en las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca.

3.2. Variables

Variable 1: Condiciones laborales

Variable 2: Satisfacción de los trabajadores

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de los componentes de la hipótesis

HIPÓTESIS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL			INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN			
		VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES				
<p>Hipótesis general</p> <p>Las condiciones laborales se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca, 2021</p>	<p>Las condiciones de trabajo o ambiente laboral está conformado por las condiciones ambientales (físicas), condiciones para el desempeño condiciones sociales, que brinda la organización al trabajador. Chiavenato (2011).</p>	<p>Variables (1)</p> <p>Condiciones Laborales</p>	<p>Condición Física y/ o materiales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Condiciones físicas • Condiciones Materiales 	<p>Técnica: Encuesta</p>			
			<p>Beneficios Laborales y/o remunerativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneraciones • Gratificaciones y compensaciones • Vacaciones e Incentivos económicos 		<p>Instrumento: Cuestionario</p>		
			<p>Políticas administrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Administración y control de funciones • Colocación y movimiento interno • Políticas Relaciones laborales con la alta dirección 	<p>Técnica: Encuesta</p>			
			<p>Relaciones laborales y personales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones horizontales • Relaciones verticales • Trabajo en equipo 		<p>Instrumento: Cuestionario</p>		
			<p>Desarrollo Personal y laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de Capacitación • Promociones • Desarrollo personal y profesional 				
						<p>Desempeño de Tareas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Trabajo y exigencia • Importancia y autonomía • Identidad de las tareas 	

HIPÓTESIS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL			INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
		VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
Hipótesis específicas					
<p>a. Las condiciones laborales en las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca son percibidas como buenas por más del 50% de los trabajadores.</p> <p>b. Más del 50% de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca han alcanzado niveles adecuados de satisfacción laboral.</p> <p>c. La satisfacción de los trabajadores se relaciona con la importancia de las condiciones laborales en las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca.</p>	<p>La satisfacción laboral, se refiere a la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Aunque la satisfacción en el trabajo es una actitud más que un comportamiento, es un resultado que interesa a muchos gerentes porque es más probable que los empleados satisfechos se presenten a trabajar y permanezcan en una organización. (Robbins y Coulter, 2005)</p>	<p>Aspectos generales</p> <hr/> <p>Variabes (2) Satisfacción de los trabajadores</p>	<p>Percepción de Satisfacción / importancia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Profesión • Cargo • Edad • Sexo <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Condición Física y/ o materiales • Beneficios Laborales y/o remunerativos • Políticas administrativas • Relaciones laborales/personales • Desarrollo Personal y laboral • Desempeño de tareas 	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <hr/> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

El trabajo de investigación se realizó en la localidad de Cajamarca.

4.2. Diseño de la Investigación

De acuerdo con Hernández et al. (2014), el diseño de la investigación fue no experimental y transversal; ya que observamos los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo, y transversal porque este tipo de estudios toman un determinado periodo de tiempo una muestra de personas, empresas y/o países. Asimismo, fue de alcance correlacional por cuanto se buscó establecer la correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral.

4.3. Métodos de investigación

Analítico – Sintético: Permitió descomponer un todo complejo en sus múltiples relaciones de componentes (condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos etc.) y luego establecer la relación que existe entre dichos componentes previamente analizados para descubrir las relaciones esenciales y la satisfacción / importancia de cada una de ellas con relación a las condiciones laborales. (Kerlinger, 2002),

Inductivo – Deductivo: permitió a partir de hechos particulares, determinar generalizaciones que nos permitieron establecer las hipótesis del estudio y luego a partir de estas generalizaciones deducir nuevas conclusiones e inferenciar los resultados a la población. (Kerlinger, 2002),

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.

Población. La población para el trabajo de investigación está constituida por las todas las empresas de intermediación laboral, inscritas en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) que hacen a 12 empresas.

Muestra. La muestra será no probabilista y se tomarán a los trabajadores de tres (3) empresas, que accedieron a colaborar con el estudio, cuyo total de trabajadores asciende a 56.

Unidad de análisis. La unidad de análisis colectiva estuvo conformada por las empresas de Intermediación Laboral bajo estudio.

Unidades de observación. La unidad de observación fue constituida por los trabajadores de cada una de las empresas que conforman la muestra en estudio.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Para el trabajo de investigación se aplicó lo siguiente:

Encuesta: elaborando un cuestionario a partir de los indicadores de las variables.

Cuestionario. A través del cuestionario se obtuvo información que permitió valorar la percepción, por parte del trabajador, sobre las condiciones laborales en las que realiza su trabajo y sobre su nivel de satisfacción, asimismo, sobre la importancia relativa relacionada con cada aspecto a evaluar referente a las condiciones laborales en su organización.

Validez del instrumento. El instrumento fue sometido a una prueba de fiabilidad cuya escala obtuvo una validez interna de instrumento de muy bueno, según los coeficientes Alfa de Cronbach.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de la información se utilizó la hoja de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS. El análisis de la información se hizo mediante la estadística descriptiva y la estadística inferencial, presentándose los resultados en gráficos y figuras.

4.7. Equipos, materiales e insumos

Computadora, Impresora, Grabadora, Papel Bond A4, CDs, Tinta, Copias, etcétera

4.8. Matriz de Consistencia Metodología

Tabla 2 *Matriz de Consistencia Metodología*

Título: Condiciones laborales y satisfacción de los trabajadores de las Empresas de Intermediación Laboral en la Localidad de Cajamarca, año 2021								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumento de Recolección	Metodología	Población y muestra
Pregunta General ¿Cuál es la relación de las condiciones laborales con la satisfacción de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca, 2021?	Objetivo General Analizar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción de los trabajadores en las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca, 2021	Hipótesis general Las condiciones laborales se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca, 2021	Variables (1) Condiciones Laborales	Condición Física y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Condiciones físicas • Condiciones Materiales 	Encuesta/ Cuestionario	Enfoque: Cuantitativo	No probabilística
				Beneficios Laborales y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneraciones • Gratificaciones y compensaciones • Vacaciones e Incentivos económicos 			
Preguntas Específicas. a. ¿Cuál es la percepción de las condiciones laborales en los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca?	Preguntas Específicas. a. ¿Cuál es la percepción de las condiciones laborales en los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca?	Hipótesis Específicas a. Las condiciones laborales en las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca son percibidas como buenas por más del 50% de los trabajadores		Políticas	<ul style="list-style-type: none"> • Administración y control de funciones • Colocación y movimiento interno • Políticas Relaciones laborales 		Métodos: Analítico - Sintético Inductivo – Deductivo	56 trabajadores
				Relaciones laborales y personales	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones horizontales • Relaciones verticales • Trabajo en equipo 			
				Desarrollo Personal y laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de Capacitación • Promociones • Desarrollo personal y profesional 		Diseño: No experimental Transeccional Correlacional	
				Desempeño de Tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Trabajo y exigencia • Importancia y autonomía • Identidad de las tareas 			

Título: Condiciones laborales y satisfacción de los trabajadores de las Empresas de Intermediación Laboral en la Localidad de Cajamarca, año 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumento de Recolección	Metodología	Población y muestra
Preguntas Específicas	Hipótesis Específicas	Hipótesis Específicas			<ul style="list-style-type: none"> • Profesión • Cargo • Edad • Sexo 			
b. ¿Cuál la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca?	b. Conocer percepción de la satisfacción de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca.	b. Más del 50% de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca han alcanzado niveles adecuados de satisfacción laboral.	Variables (2) Satisfacción de los trabajadores	Personal			Enfoque: Cuantitativo	
c. ¿Cuál es la relación de la satisfacción de los trabajadores con la importancia de las condiciones laborales en las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca?	c. Establecer la relación de la satisfacción de los trabajadores con la importancia de las condiciones laborales en las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca	c. La satisfacción de los trabajadores se relaciona con la importancia de las condiciones laborales en las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca		Satisfacción/ Importancia	<ul style="list-style-type: none"> • Condición Física y/ o materiales • Beneficios Laborales y/o remunerativos • Políticas administrativas • Relaciones laborales / personales • Desarrollo Personal y laboral • Desempeño de tareas 	Encuesta/ Cuestionario	Métodos: Analítico - Sintético Inductivo – Deductivo Diseño: No experimental Transeccional Correlacional	No probabilística 56 trabajadores

CAPÍTULO V

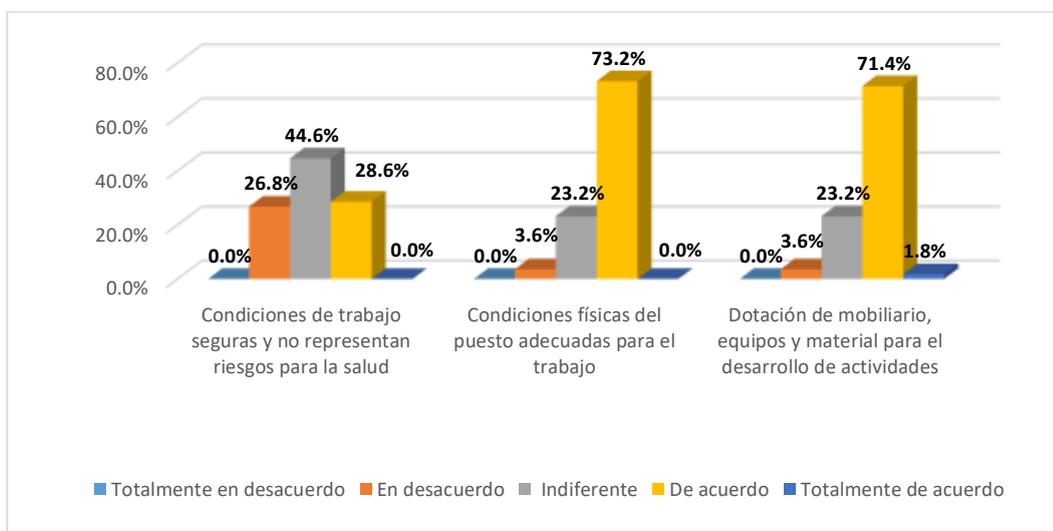
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

5.1.1 Condiciones laborales

Figura 1

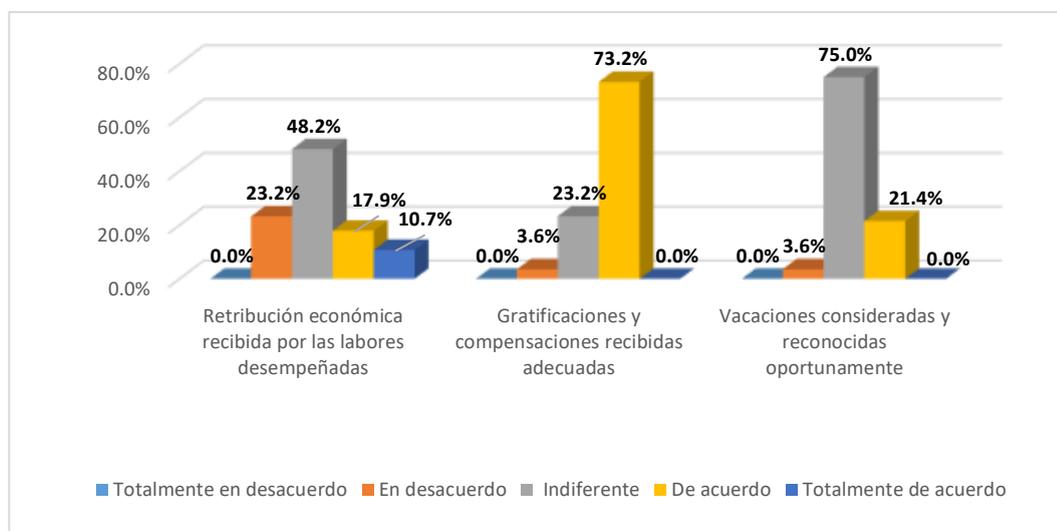
Condición física y/ o materiales



En la figura 1, se puede apreciar que respecto al indicador condiciones físicas y o materiales la mayoría (44.6%) se encuentran indiferentes sobre las condiciones de seguridad y riesgos para la salud en el trabajo. Respecto a las condiciones físicas del puesto (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, no ruidos, etc.) una gran mayoría (73.2%) están de acuerdo que son adecuadas para su trabajo, del mismo modo un alto porcentaje (71.4%) están de acuerdo que la dotación de mobiliario y equipos y el material proporcionado para desarrollar sus actividades facilita su trabajo.

Figura 2

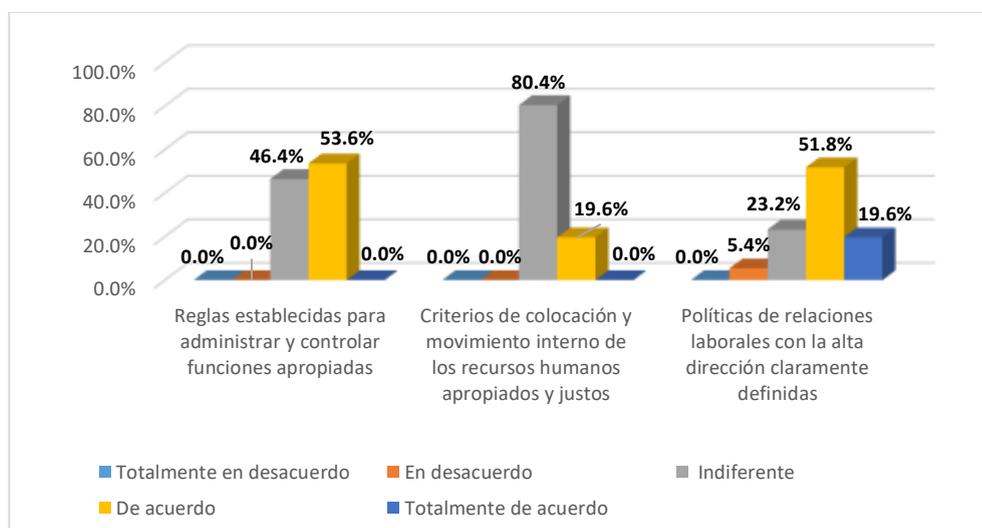
Beneficios laborales y/o remunerativos



En la figura 2, se puede apreciar que respecto al indicador beneficios laborales y/o remunerativos, la mayoría (48.2%) se encuentran indiferentes sobre la justa retribución económica por las labores desempeñadas, de otro lado una gran mayoría (73.2%) están de acuerdo que las gratificaciones y compensaciones que recibo son adecuadas. Respecto a si las vacaciones son consideradas y reconocidas oportunamente, la mayoría se encuentra indiferente (75%).

Figura 3

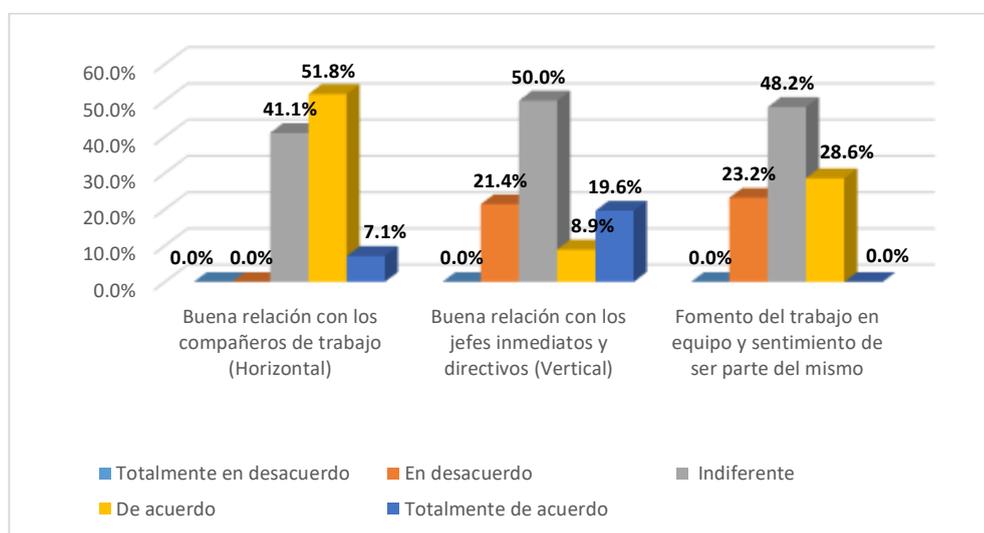
Políticas administrativas



En la figura 3, se puede apreciar que respecto al indicador políticas administrativas, la mayoría (53.6%) están de acuerdo con la afirmación que las reglas establecidas para administrar y controlar las funciones son apropiadas, de otro lado la mayoría (80.4%) se encuentra indiferente sobre los criterios de colocación y movimiento interno de los recursos humanos y la mayoría (51.8%) está de acuerdo respecto a que las políticas de relaciones laborales con la alta dirección están claramente definidas.

Figura 4

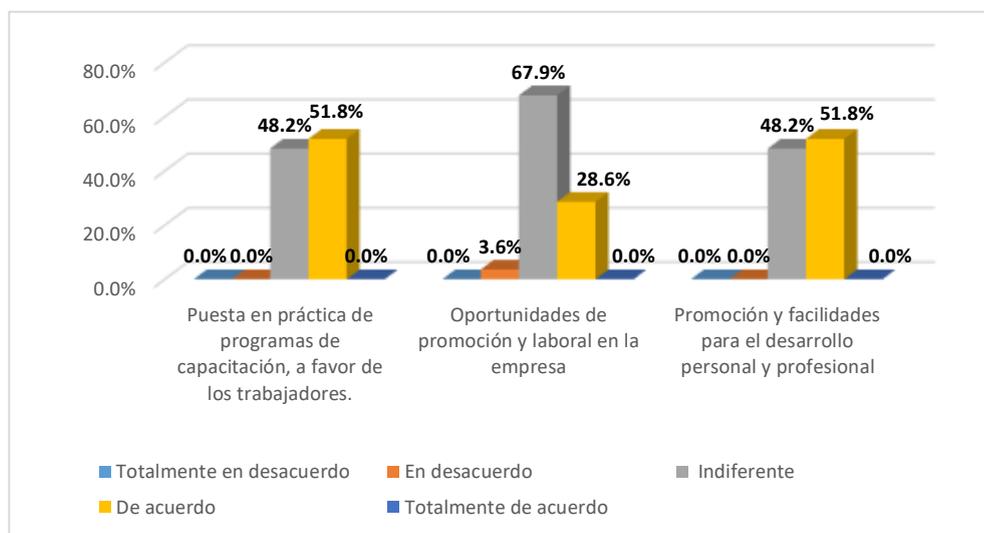
Relaciones laborales y personales



En la figura 4, se puede apreciar, respecto al indicador Relaciones laborales y personales, la mayoría de los trabajadores (51.8%) están de acuerdo que la relación con los compañeros de trabajo es buena, in embargo respecto a la relación con los jefes inmediatos y directivos para la mayoría (50.0%) es indiferente; del mismo modo, se encuentran indiferentes frene al trabajo en equipo.

Figura 5

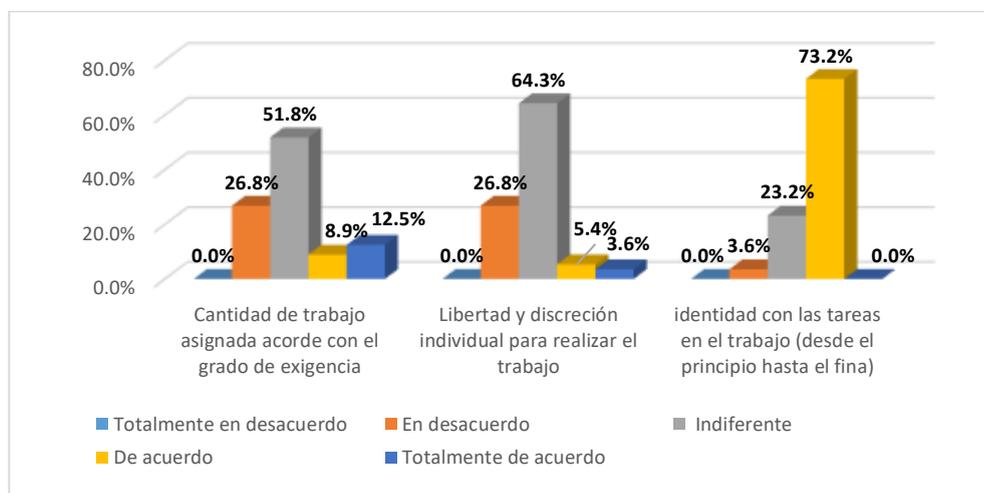
Desarrollo personal y laboral



En la figura 5, se aprecia, respecto al indicador desarrollo personal y laboral, que la mayoría (51.8%) está de acuerdo que la empresa pone en práctica programas de capacitación, a favor de los trabajadores, de otro lado, la mayoría (67.9%) se encuentre indiferente con la existencia de oportunidades de promoción y laboral. Sobre el desarrollo personal y profesional, la mayoría (51.8%) están de acuerdo que es promovida y facilitada por la empresa.

Figura 6

Desempeño de tareas

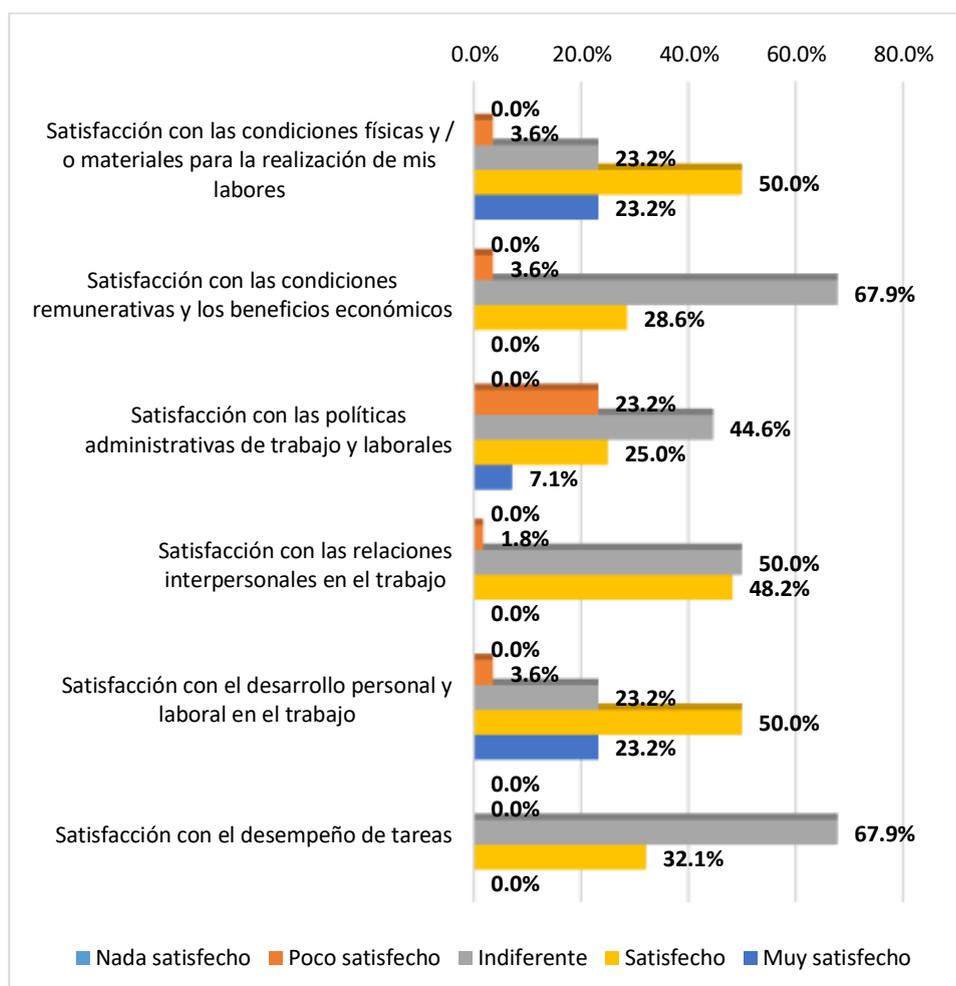


En la figura 6, respecto al indicador desarrollo personal y laboral, se puede apreciar que la mayoría (51.8%) se encuentra indiferente respecto a que la cantidad de trabajo asignada sea adecuada y esté acorde con el grado de exigencia; del mismo modo, sobre la libertad y discreción individual para realizar su trabajo la mayoría (64.3) se encuentra indiferente; de otro lado, una gran mayoría (73.2%) manifiesta identidad con el trabajo (tareas).

5.1.2. Satisfacción / Importancia

Figura 7

Percepción de los indicadores de satisfacción de los trabajadores



Respecto a la percepción de la satisfacción de los trabajadores, en la figura 7, se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores consideran estar satisfechos con la

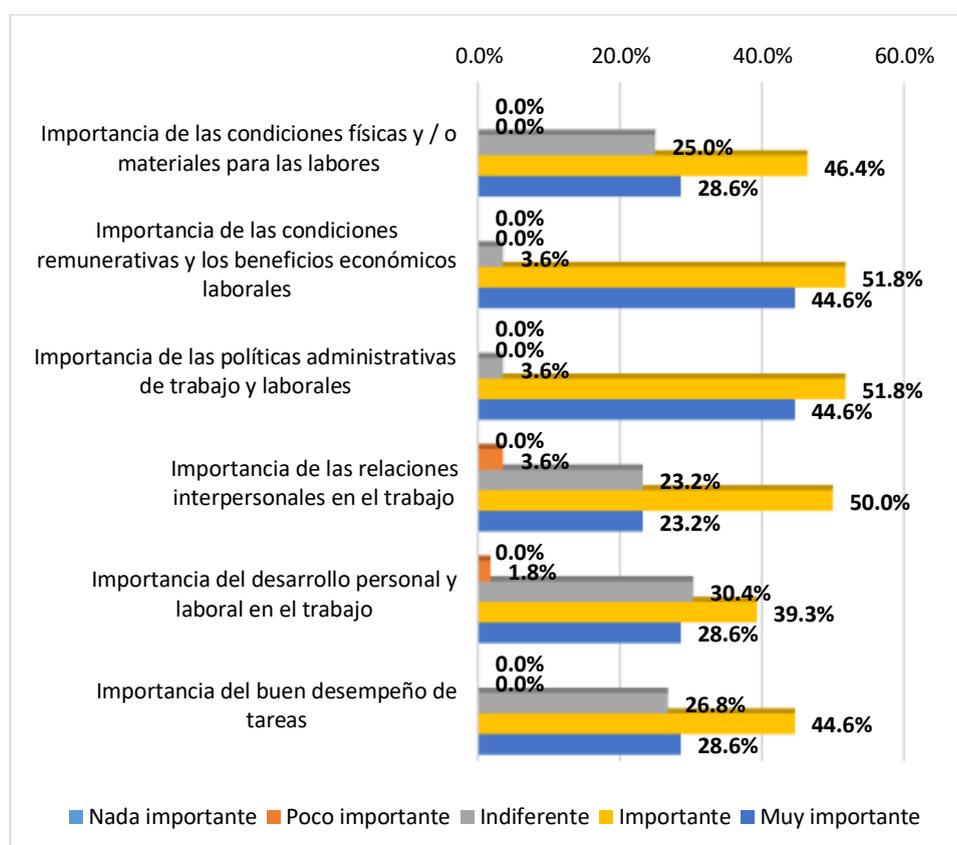
condición física y/ o materiales para la realización de las labores (50%) y con el desarrollo personal y laboral en el trabajo (50%).

Respecto a las Relaciones laborales y personales, la mayoría (50%) señala estar satisfecho a veces, sin embargo, un porcentaje significativo señala estar casi siempre está satisfecho (48.2%)

De otra, parte la mayoría adopta una posición intermedia respecto a la satisfacción con las condiciones remunerativas y los beneficios económicos laborales (67.9%), con las políticas administrativas de trabajo y laborales (44.6%) y con el desempeño de tareas (67.9%)

Figura 8

Percepción de los indicadores de importancia de las condiciones laborales



Respecto a la percepción de la importancia de las condiciones laborales, en la figura 8, se puede apreciar que más del 50% de los trabajadores están de acuerdo sobre la

importancia de las condiciones remunerativas y los beneficios económicos laborales y las políticas administrativas de trabajo y laborales, en ambos casos un porcentaje significativo señalan también estar totalmente de acuerdo.

El 50% señala estar de acuerdo con la importancia de las relaciones laborales y personales, así como un 23.2% señalan estas muy de acuerdo.

La mayoría, pero sin superar el 50% están de acuerdo con la importancia de la condición física y / o materiales para la realización de las labores,

Finalmente, la mayoría tiene una percepción media sobre la importancia del desarrollo personal y laboral en el trabajo y el buen desempeño de tareas.

Finalmente, también se observa que porcentajes significativos califican como muy importante en todos los indicadores.

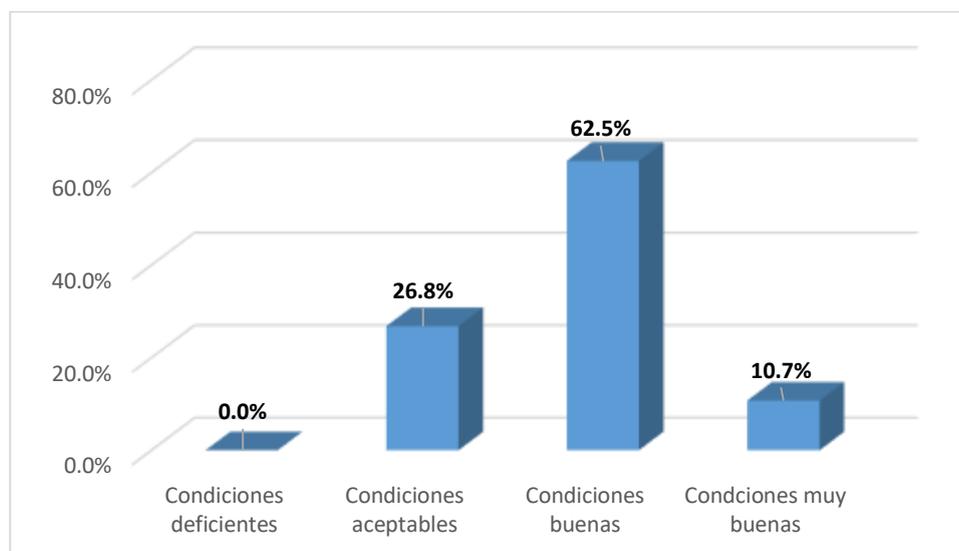
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1. Análisis e interpretación de resultados

Valoración de las variables

Figura 9

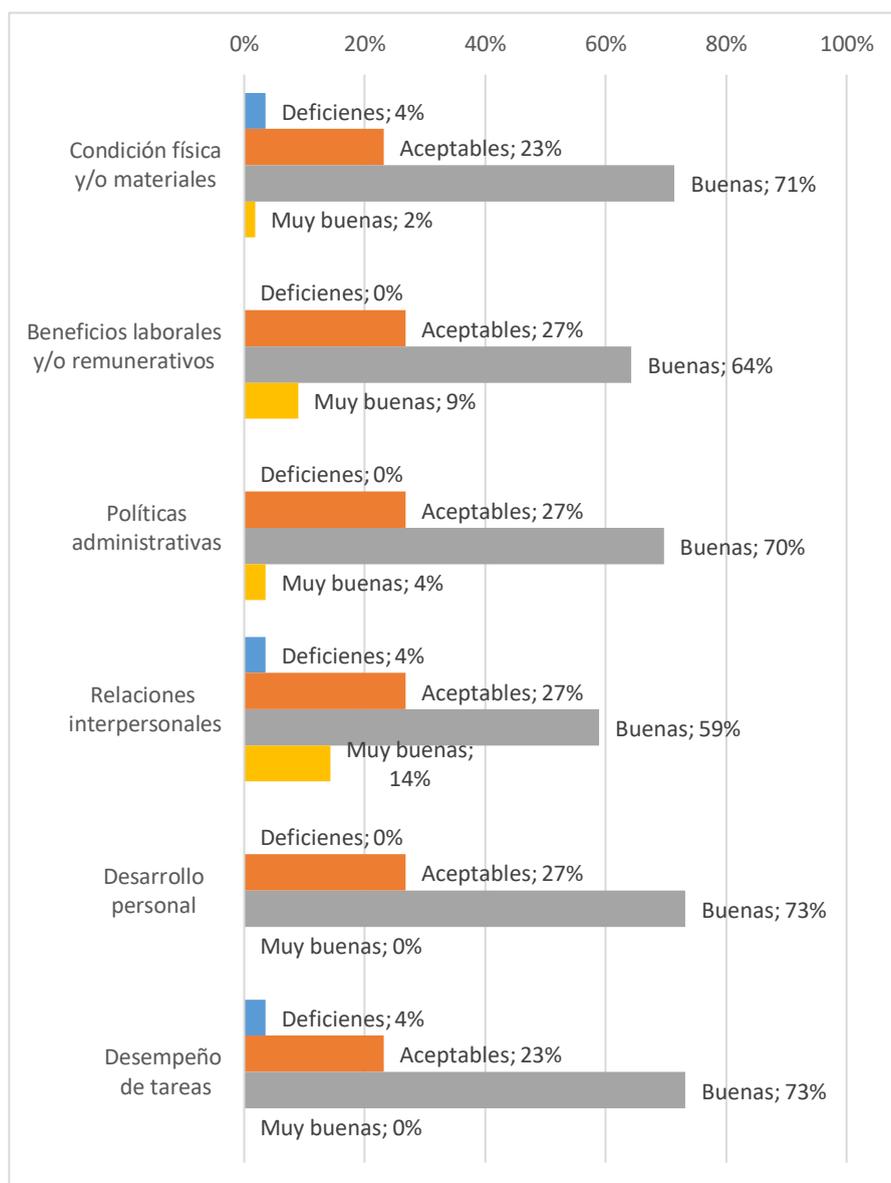
Valoración de las condiciones laborales



En la Figura 9, se muestra que, en términos generales, las condiciones laborales son valoradas por la mayoría de los trabajadores encuestados como buenas (62,5%) de otro lado el 26.8% considera que las condiciones laborales so aceptables y un 10.7, considera que son buenas.

Figura 10

Valoración de las dimenciones de las condiciones laborales

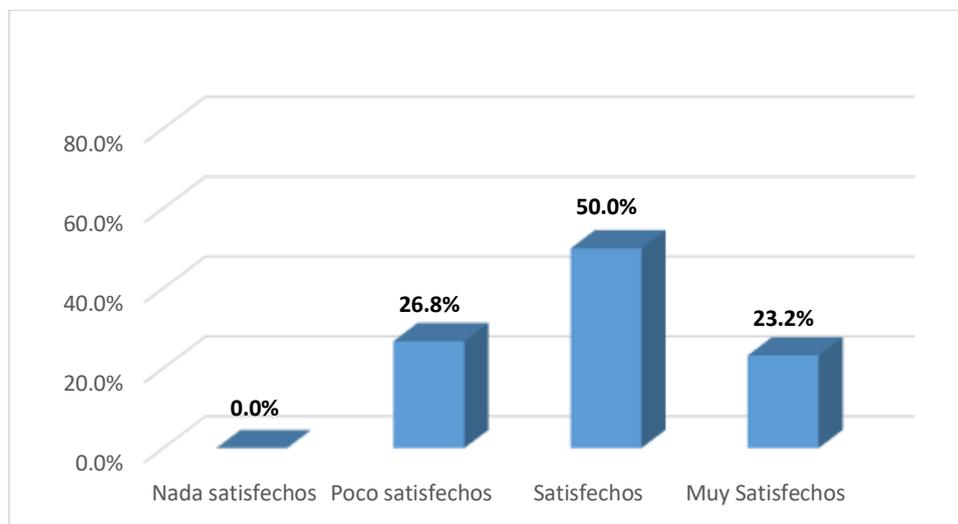


En la Figura 10, todas las dimensiones de las condiciones laborales son valoradas como buenas, desarrollo personal y laboral y desempeño de tareas con las más altas

valoraciones y beneficios laborales y/o remunerativos y relaciones laborales y personales con la menor valoración.

Figura 11

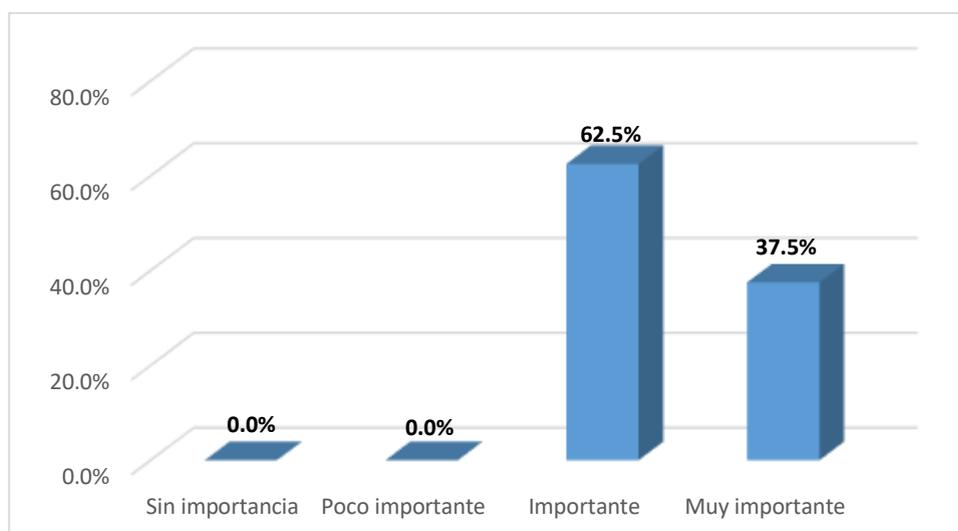
Valoración de la satisfacción de los trabajadores



En la Figura 11, se puede apreciar que en términos generales la mayoría de los trabajadores encuestados (50%) se encuentran satisfechos, por otra parte, el 26.8% de trabajadores se encuentran poco satisfechos el 23.2% muy satisfechos.

Figura 12.

Valoración de la importancia de las condiciones laborales



En la Figura 12, se puede apreciar que en términos generales la mayoría de los trabajadores encuestados (62.5%) consideran que las condiciones laborales son importantes, asimismo el 37.5% considera que son muy importantes.

Tablas Cruzadas y correlaciones

Tabla 3

*Tabla cruzada Condiciones laborales (Agrupada)*Nivel de satisfacción (Agrupada)*

		Nivel de satisfacción (Agrupada)				
		Poco satisfechos	Satisfechos	Muy Satisfechos	Total	
Condiciones laborales (Agrupada)	Aceptables	Recuento	15	0	0	15
		% del total	26,8%	0,0%	0,0%	26,8%
	Buenas	Recuento	0	27	8	35
		% del total	0,0%	48,2%	14,3%	62,5%
	Muy buenas	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0,0%	1,8%	8,9%	10,7%
Total		Recuento	15	28	13	56
		% del total	26,8%	50,0%	23,2%	100,0%

Del 62.5% de trabajadores que perciben las condiciones laborales como buenas, el 48.2% se encuentran satisfechos en la organización, del mismo modo del 10.7% que perciben las condiciones laborales como muy buenas, el 8.9% se encuentran muy satisfechos; de otra parte, del 26.8% que valoran las condiciones laborales como aceptables todos, es decir el 26.8% se encuentran poco satisfechos; por lo que se puede inferir que la satisfacción está asociada a las condiciones laborales.

Tabla 4*Correlaciones: Condiciones laborales (Agrupada)*Nivel de satisfacción (Agrupada)*

			Condiciones laborales (Agrupada)	Nivel de satisfacción (Agrupada)
Rho de Spearman	Condiciones laborales (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 56	,860** ,000 56
	Nivel de satisfacción (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,860** ,000 56	1,000 . 56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe una relación significativa entre las variables condiciones laborales y nivel de satisfacción, esta relación se da con una fuerza de asociación alta (Rho de Spearman 0,860)

Tabla 5*Correlaciones: Dimensiones de las condiciones laborales (Agrupada)*Nivel de satisfacción (Agrupada)*

			Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Condición física y/ o materiales Agrupada	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,839** ,000
	Beneficios laborales y/o remunerativos Agrupada	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,884** ,000
	Políticas administrativas Agrupada	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,852** ,000
	Relaciones interpersonales Agrupada	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,816** ,000
	Desarrollo personal Agrupada	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,835** ,000
Rho de Spearman	Desempeño de tareas Agrupada	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,831** ,000
		N	56

A nivel de dimensiones se evidencia que todas estas, condición física y/ o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal y desempeño de tareas están relacionadas con el nivel de satisfacción, con una fuerza de asociación alta (Rho de Spearman entre 0,81 y 0,99)

Tabla 6

Tabla cruzada Importancia (Agrupada) Nivel de satisfacción (Agrupada)*

		Nivel de satisfacción (Agrupada)			Total	
		Poco satisfechos	Satisfechos	Muy Satisfechos		
Importancia (Agrupada)	Importante	Recuento	15	20	0	35
		% del total	26,8%	35,7%	0,0%	62,5%
	Muy importante	Recuento	0	8	13	21
		% del total	0,0%	14,3%	23,2%	37,5%
Total		Recuento	15	28	13	56
		% del total	26,8%	50,0%	23,2%	100,0%

Aquí hay dos puntos de vista sobre la importancia de las condiciones de trabajo. Por un lado, el 23% de trabajadores encuestados está satisfecho con las condiciones de trabajo y las considera muy importantes. Mientras tanto, el 26% de trabajadores encuestados está poco satisfecho con las condiciones de trabajo y considera estos como importantes, pero al observar el nivel de satisfacción general de los trabajadores, más de la mitad de ellos están satisfechos y muy satisfechos, asimismo más de la mitad de los encuestados (62,5%) cree que las condiciones de trabajo son importantes.

Tabla 7*Correlaciones: Nivel de satisfacción (Agrupada)*Importancia (Agrupada)*

			Nivel de satisfacción (Agrupada)	Importancia (Agrupada)
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
Importancia (Agrupada)	Importancia (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe una relación significativa entre las variables nivel de satisfacción e importancia de las condiciones laborales, esta relación se da con una fuerza de asociación moderada - alta (Rho de Spearman 0,714)

5.2.2. Discusión de resultados

Los resultados descriptivos muestran que las condiciones laborales son valoradas por la mayoría de los trabajadores encuestados como buenas (62,5%). En esta variable todas las dimensiones son valoradas como buenas, desarrollo personal y laboral, desempeño de tareas con las más altas valoraciones y Beneficios Laborales y/o remunerativos, relaciones laborales y personales con la menor valoración, Asimismo la condición Física y/ o material, las relaciones laborales y personales y el desempeño de tareas tienen también valoraciones de deficiente, pero en un bajo porcentaje.

De otro lado sobre la satisfacción e importancia de las condiciones laborales, por un lado, la mayoría de los trabajadores están satisfechos con sus condiciones de trabajo (50.0%), del mismo modo consideran que las condiciones de trabajo son importantes (62.5%). Sin embargo, hay que tener en cuenta que un menor porcentaje de trabajadores

están poco satisfecho (26.8%) en comparación con el porcentaje considera que las condiciones de trabajo son muy importantes (37.5%).

Entre los resultados similares, según los antecedentes expuestos podemos destacar los siguientes.

Alvites (2021) que en su trabajo de investigación sobre la satisfacción laboral entre empleados de planilla y empleados de intermediación laboral encuentra que se presentan diferencias en las respuestas de los grupos encuestados, el 59% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es fascinante; un porcentaje mayor de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo (85%); por otro lado, solo un 33% de los trabajadores de intermediación considera que su trabajo es saludable.

García (2017) quien, respecto a la valoración del clima laboral y la satisfacción laboral, señala que la valoración del clima laboral se ubicó debajo del promedio de la muestra es decir con una percepción poco favorable y la satisfacción laboral estuvo también por debajo del promedio presentando una tendencia a una percepción poco favorable.

También consideramos el estudio de Marroquín (2017) sobre la satisfacción laboral en una empresa tercerizadora, en el cual se encontró que las principales causas de la insatisfacción laboral son el reconocimiento, la capacitación, los ascensos y la capacidad para desarrollar la carrera, mientras que los principales factores que redundan en los mayores niveles de satisfacción son los factores higiénicos del estatus y el pleno uso de las habilidades personales. Otro aspecto para destacar es que los empleados no están satisfechos con las políticas salariales de la empresa, en comparación con los salarios de la competencia.

Por su parte Romero (2017) en su tesis sobre la dirección ejercida y la satisfacción laboral señala que los docentes y trabajadores administrativos perciben insatisfacción respecto a los reconocimientos por la labor realizada, mientras que por su parte la percepción de directivos marca una tendencia hacia la satisfacción.

Respecto a la relación de las condiciones laborales y la satisfacción, el 48.2% de los trabajadores perciben las condiciones laborales como buenas y se encuentran satisfechos en la organización, el 8.9% que perciben las condiciones laborales como muy buenas se encuentran muy satisfechos; de otra parte, el 26.8% valoran las condiciones laborales como aceptables y todos se encuentran poco satisfechos; por lo que se puede inferir que la satisfacción está asociada a las condiciones laborales.

En términos de correlación estadística existe una relación significativa entre las variables condiciones laborales y nivel de satisfacción, esta relación se da con una fuerza de asociación alta (Rho de Spearman 0,860), asimismo se evidencia una relación significativa entre las variables nivel de satisfacción e importancia de las condiciones laborales, esta relación se da con una fuerza de asociación moderada - alta (Rho de Spearman 0,714)

Al respecto García (2017) en su investigación sobre las relaciones del clima y satisfacción laboral concluye que todas las dimensiones de clima laboral correlacionaban de manera moderada, pero altamente significativa con todas las dimensiones de satisfacción laboral.

Según la investigación de Reyes (2016), en su investigación sobre la relación de las condiciones laborales y la satisfacción laboral, las condiciones de trabajo están fuertemente vinculadas a la satisfacción laboral, con un valor r de 0,898 que indica una alta correlación. asimismo, en coeficiente de determinación de 0,807 demuestra que el 80% de la variación en la satisfacción laboral puede explicarse por las condiciones laborales.

Finalmente, Romero (2017) sobre la relación de la dirección ejercida y la satisfacción laboral concluye que la correlación entre la percepción de los docentes sobre la dirección ejercida (considerando ello del clima laboral) y la satisfacción de los es muy fuerte (0,98), esto también es el caso de los trabajadores administrativos, con una correlación ligeramente inferior a la de los docentes (0,78).

Finalmente, Grisales (2020) en su investigación sobre las condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de Pereira, Colombia, también concluye que existe una relación significativa respecto a la afectación y grados de insatisfacción con las dimensiones establecidas de condiciones laborales.

5.3. Contrastación de la hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis Nula H₀. Las condiciones laborales no se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca, 2021

Hipótesis Alterna H₁. Las condiciones laborales si se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca, 2021

Tabla 8 Pruebas de chi-cuadrado: Condiciones laborales *Nivel de satisfacción

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	67,816 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	73,271	4	,000
N de casos válidos	56		

El valor Chi calculado es mayor que el valor crítico chi Tablado (4 grados de libertad) [67,816 > 9,489, en tal sentido las variables se encuentran relacionas.

El pvalor (Significación) es menor al valor alfa [0,000 < 0,05], por lo tanto, existe evidencia para rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica

Hipótesis Nula H_0 . La satisfacción de los trabajadores no se relaciona con la importancia de las condiciones laborales en las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca.

Hipótesis Alterna H_1 . La satisfacción de los trabajadores se relaciona con la importancia de las condiciones laborales en las empresas de intermediación laboral de la localidad de Cajamarca.

Tabla 9 Pruebas de chi-cuadrado: satisfacción de los trabajadores * Importancia de las condiciones laborales

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	31,619a	2	,000
Razón de verosimilitud	40,592	2	,000
N de casos válidos	56		

El valor Chi calculado es mayor que el valor crítico chi Tablado (2 grados de libertad) [$31,619 > 5,992$, en tal sentido las variables se encuentran relacionadas.

El pvalor (Significación) es menor al valor alfa [$0,000 < 0,05$], por lo tanto, existe evidencia para rechazar la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa entre las variables condiciones laborales y nivel de satisfacción, en las empresas de intermediación laboral, con una fuerza de asociación alta según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,860. A nivel de dimensiones se evidencia que todas estas, condición física y/ o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal y desempeño de tareas están relacionadas con el nivel de satisfacción, con una fuerza de asociación alta (Rho de Spearman entre 0,81 y 0,99).
2. Sobre la percepción de las condiciones laborales, la mayoría de los trabajadores encuestados valoran como buenas las condiciones laborales (62%): de hecho, todas las dimensiones de las condiciones de trabajo, incluyendo la satisfacción personal, el desarrollo laboral, el desempeño de las tareas con las evaluaciones más altas y los beneficios laborales y/o remunerativos, se valoran como buenos. Sin embargo, un bajo porcentaje de trabajadores encuentra deficientes las relaciones laborales y personales con sus compañeros de trabajo. En términos de incidencia, casi la mitad de los trabajadores que perciben buenas condiciones de trabajo (48.2%) están satisfechos en su organización, mientras que poco menos de un tercio, 26,8% de los trabajadores que ven las condiciones de trabajo como aceptables no están satisfechos. Esto muestra que la satisfacción está íntimamente ligada a las condiciones de trabajo.
3. Sobre la satisfacción con las condiciones laborales la mayoría de los trabajadores están satisfechos con sus condiciones de trabajo (50.0%) del mismo modo la mayoría de los trabajadores también consideran importantes las condiciones de trabajo (62.5%). En términos de incidencia hay que tener en cuenta que un porcentaje regular de trabajadores (26.8%) están poco satisfechos con sus condiciones de trabajo frente a un 37.5% que considera muy importantes las condiciones de trabajo.

4. Existe una relación significativa entre las variables nivel de satisfacción e importancia de las condiciones laborales, esta relación se da con una fuerza de asociación moderada - alta (Rho de Spearman 0,714).

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Empresas de intermediación laboral:

1. Mejorar las condiciones laborales, en aspectos de condiciones físicas y seguridad, desempeño laboral y realización de tareas aspectos valorados por la mayoría como buenos, para ello las empresas pueden empoderar a los empleados y hacer que se sientan cómodos en su entorno, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional, y reconocer y recompensar su trabajo.
2. Fortalecer las relaciones laborales y personales, dónde se evidenció también algunas deficiencias; mediante una comunicación abierta, fluida y transparente; para ello las empresas, para ello la empresa debe comunicarse de forma efectiva, abierta y confiada con los trabajadores y equipos de trabajo, desarrollar buenas habilidades para escuchar, respetar el tiempo y la privacidad de los demás.
3. Promover el liderazgo y el reconocimiento de los colaboradores. Para ello las empresas deben compartir su visión, dar feedback constructivo, delegar responsabilidades, fomentar la participación y la innovación, y celebrar los logros con sus trabajadores y equipos de trabajo.
4. Apoyar el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, organizar actividades familiares que fomenten el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y crear un ambiente de respeto, bienestar e identificación con la empresa, ofreciendo capacitación continua, brindar orientación y mentoría, facilitar el aprendizaje de nuevas habilidades, incentivar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y organizar actividades familiares que generen un clima de confianza y camaradería.

REFERENCIAS

- Alvites Paz S., F., (2021) *Estudio comparativo sobre la satisfacción laboral entre empleados de planilla y empleados de intermediación laboral (inplants) en dos empresas farmacéuticas multinacionales en Perú* [Tesis de grado, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13259>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Novena edición. McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A.
- Decreto Supremo N° 003-2002 – TR. (28 de abril del 2002) *Reglamento de las Leyes que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores*. El Peruano.
- Decreto Supremo N° 008-2007-TR, (27 de abril del 2007) *Modifica el Decreto Supremo núm. 003-2002-TR*. El Peruano.
- Fabian M., J., (2016) *Responsabilidad en las obligaciones derivadas de las actividades de intermediación laboral* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4685>
- García R., M., (2017) *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima – 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma] Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1477>
- Grisales, M., (2020) *Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira* [Artículo de investigación Universidad Católica de Pereira]. <http://hdl.handle.net/10785/6228>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). McGraw-Hill.

- Herzberg, F. (1965). Actitudes laborales en la Unión Soviética. *Psicología del personal*, 18(3), 245-252.
- Kerlinger, F. & Lee, H., (2002), *Investigación del comportamiento*. McGraw Hill.
- Ley N° 27626 (09 de enero del 2002) *Ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores*. El Peruano.
- Maristany j., (2007) *Administración de Recursos Humanos* (2da. ed.) Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Marroquín C., M., (2017) *Programa de satisfacción laboral para una empresa de outsourcing de impulso y colocación ubicada en la ciudad de Guatemala* [Tesis de pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala] Biblioteca Usad. http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5575.pdf.
- Reyes A. (2016) *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1083>
- Robbins S., y Coulter M., (2005) *Administración* (8va ed.) Pearson Educación.
- Romero A. (2017) *La dirección ejercida y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/1039>
- Wayne M. (2010) *Administración de recursos humanos*. Decimoprimer edición. Pearson Educación.

APÉNDICES

Apéndice A. Instrumento de recolección de información.

ENCUESTA

ESTIMADO COLABORADOR (A)

La presente encuesta tiene como objetivo levantar información sobre la satisfacción laboral en las Empresas de Intermediación Laboral en la Localidad de Cajamarca, año 2021, se realiza como parte de una investigación académica y será analizada en forma anónima.

1. Aspectos generales

Profesión Cargo.....

Edad Sexo.....

2. Condiciones laborales

Califique que tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones respecto a las condiciones laborales en su empresa, con la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

N°	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras y no representan riesgos para la salud					
2	Las condiciones físicas de mí puesto (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) son adecuadas para mi trabajo					
3	La dotación de mobiliario y equipos y el material proporcionado para desarrollar mis actividades facilita mi trabajo.					
4	La retribución económica que recibo por las labores desempeñadas es justa.					
5	Las gratificaciones y compensaciones que recibo son adecuadas.					
6	Mis vacaciones son consideradas y reconocidas oportunamente.					
7	Las reglas establecidas para administrar y controlar las funciones son apropiadas.					
8	Los criterios de colocación y movimiento interno de los recursos humanos son apropiados y justos.					

N°	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	Las Políticas de relaciones laborales con la alta dirección están claramente definidas.					
10	La relación con los compañeros de trabajo es buena. (Horizontal).					
11	La relación con los jefes inmediatos y directivos es buena. (Vertical).					
12	Se fomenta el trabajo en equipo y me siento parte de este.					
13	En la empresa se ponen en práctica programas de capacitación, a favor de los trabajadores.					
14	En empresa existe oportunidades de promoción y laboral.					
15	En la empresa promueven y facilitan mi desarrollo personal y profesional.					
16	La cantidad de trabajo asignada es adecuada y está acorde con el grado de exigencia.					
17	Mi trabajo es importante y tengo libertad y discreción individual para realizarlo.					
18	Mi trabajo lo realizo desde el principio hasta el final (Identidad de las tareas)					

3. Satisfacción

Califique en que medida está satisfecho está con las siguientes condiciones laborales para el desempeño en su trabajo, con la siguiente escala:

Nada satisfecho (1), Poco satisfecho (2), Indiferente (3), Satisfecho (4),

Muy satisfecho (5).

N°	Ítem	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
1	Satisfacción con la condición física y/ o materiales para la realización de mis labores					
2	Satisfacción con las condiciones remunerativas y los beneficios económicos laborales					
3	Satisfacción con las Políticas administrativas de trabajo y laborales.					
4	Satisfacción con las Relaciones interpersonales en el trabajo.					
5	Satisfacción con el desarrollo Personal y laboral en mi trabajo.					
6	Satisfacción con el desempeño de tareas					

4. Importancia

Califique que tan de acuerdo esta con las siguientes afirmaciones sobre la importancia de las condiciones laborales para el desempeño en su trabajo, con la siguiente escala:

Nada importante (1), Poco importante (2), Indiferente (3), Importante (4),

Muy importante (5).

N°	Ítem	Nada importante	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
1	Importancia de la condición física y/ o materiales para la realización de mis labores					
2	Importancia de las condiciones remunerativas y los beneficios económicos laborales					
3	Importancia de las Políticas administrativas de trabajo y laborales.					
4	Importancia de las Relaciones interpersonales en el trabajo.					
5	Importancia del desarrollo Personal y laboral en mi trabajo.					
6	Importancia del desempeño de tareas					

Fecha: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Apéndice B. Baremos par los índices sintéticos

Condiciones laborales

Rango			Valoración
de 18	a	36	Condiciones deficientes
de 37	a	54	Condiciones aceptables
de 55	a	72	Condiciones buenas
de 73	a	90	Condiciones muy buenas

Nivel de satisfacción

Rango			Valoración
de 6	a	12	Insatisfechos
de 13	a	18	Poco satisfechos
de 19	a	24	Satisfechos
de...25	a	30	Muy satisfechos

Importancia

Rango			Valoración
de 6	a	12	Sin importancia
de 13	a	18	Poco importante
de 19	a	24	Importante
de ..25	a	30	Muy importante

Dimensiones de las condiciones laborales

Rango			Valoración
de 3	a	6	Condiciones deficientes
de 7	a	9	Condiciones aceptables
de 10	a	12	Condiciones buenas
de 13	a	15	Condiciones muy buenas

Apéndice C. Prueba de fiabilidad del instrumento de recolección

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Escala: Encuesta global

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	30

Escala: Condiciones laborales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	18

Escala: Satisfacción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	6

El coeficiente Alfa de Cronbach es mayor a 0,90 a nivel de instrumento global por lo tanto la fiabilidad del instrumento se considera muy bueno.

Apéndice D. Pruebas de normalidad para las variables y dimensiones.

Tabla 10 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Condiciones laborales	,305	56	,000	,850	56	,000
Condición física y/o Mat.	,360	56	,000	,784	56	,000
Beneficios laborales y/o Rem.	,224	56	,000	,892	56	,000
Políticas administrativas	,308	56	,000	,871	56	,000
Relaciones interpersonales	,236	56	,000	,890	56	,000
Desarrollo personal	,276	56	,000	,870	56	,000
Desempeño de tareas	,313	56	,000	,833	56	,000
Satisfacción	,147	56	,004	,909	56	,000
Nivel de satisfacción	,226	56	,000	,906	56	,000
Importancia	,207	56	,000	,864	56	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov los valores de significación (sig.) son menores a 0,05, lo que significa que los datos de las variables no tienen una distribución normal, en tal sentido se utilizó la estadística no paramétrica a fin de calcular las correlaciones y realizar la prueba de hipótesis.

Apéndice E

Condición Física y/ o materiales

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Condiciones de trabajo seguras y no representan riesgos para la salud	0	15	25	16	0	56
Condiciones físicas del puesto adecuadas para el trabajo	0	2	13	41	0	56
Dotación de mobiliario, equipos y material para el desarrollo de actividades	0	2	13	40	1	56

Beneficios Laborales y/o remunerativos

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Retribución económica recibida por las labores desempeñadas	0	13	27	10	6	56
Gratificaciones y compensaciones recibidas adecuadas	0	2	13	41	0	56
Vacaciones consideradas y reconocidas oportunamente	0	2	42	12	0	56

Políticas administrativas

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Reglas establecidas para administrar y controlar funciones apropiadas	0	0	26	30	0	56
Criterios de colocación y movimiento interno de los recursos humanos apropiados y justos	0	0	45	11	0	56
Políticas de relaciones laborales con la alta dirección claramente definidas	0	3	13	29	11	56

Relaciones Interpersonales

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Buena relación con los compañeros de trabajo (Horizontal)	0	0	23	29	4	56
Buena relación con los jefes inmediatos y directivos (Vertical)	0	12	28	5	11	56
Fomento del trabajo en equipo y sentimiento de ser parte del mismo	0	13	27	16	0	56

Desarrollo Personal

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Puesta en práctica de programas de capacitación, a favor de los trabajadores.	0	0	27	29	0	56
Oportunidades de promoción y laboral en la empresa	0	2	38	16	0	56
Promoción y facilidades para el desarrollo personal y profesional	0	0	27	29	0	56

Desempeño de Tareas

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Cantidad de trabajo asignada acorde con el grado de exigencia	0	15	29	5	7	56
Libertad y discreción individual para realizar el trabajo	0	15	36	3	2	56
Identificación con las tareas en el trabajo (desde el principio hasta el fin)	0	2	13	41	0	56

Nivel de satisfacción

	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	total
Satisfacción con las condiciones físicas y / o materiales para la realización de mis labores	0	2	13	28	13	56
Satisfacción con las condiciones remunerativas y los beneficios económicos	0	2	38	16	0	56
Satisfacción con las políticas administrativas de trabajo y laborales	0	13	25	14	4	56
Satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo	0	1	28	27	0	56
Satisfacción con el desarrollo personal y laboral en el trabajo	0	2	13	28	13	56
Satisfacción con el desempeño de tareas	0	0	38	18	0	56

Importancia de la satisfacción

	Nada importante	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante	
Importancia de las condiciones físicas y / o materiales para las labores	0	0	14	26	16	56
Importancia de las condiciones remunerativas y los beneficios económicos laborales	0	0	2	29	25	56
Importancia de las políticas administrativas de trabajo y laborales	0	0	2	29	25	56
Importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo	0	2	13	28	13	56
Importancia del desarrollo personal y laboral en el trabajo	0	1	17	22	16	56
Importancia del buen desempeño de tareas	0	0	15	25	16	56

ANEXOS

Anexo 1. *Escala de valoración de correlaciones*

Escala	Fuerza o asociación
1	Perfecta
0,81 - 0,99	Alta
0,61 - 0,80	Moderada - alta
0,42 - 0,60	Moderada
0,21 - 0,40	Moderada - baja
0,01 - 0,20	Baja
0	Nula

Nota: Tomado de Sancho, C.; González Such, J. y Bakieva, M. (2014).