

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y GESTION DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

EL IMPACTO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DENTRO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION Y GESTION DE EMPRESAS**

AUTOR:

PIMENTEL VERAMENDI NOLA
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-0320-9777

ASESOR: Mg.

CERDÁN FLORES ROSA ELIZABETH
CODIGO ORCID: 0000-0002-9023-5414

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL.**

LIMA, PERÚ
FEBRERO, 2022

Resumen

El trabajo de investigación tiene como objetivo saber si la satisfacción laboral causa impacto dentro de las empresas privadas debido a que es un factor que refleja de manera directa en el desempeño de los empleados viéndose afectado la productividad en la empresa. En la introducción se hace mención la percepción que tienen las empresas sobre el impacto de satisfacción actualmente en sus trabajadores y los resultados.

en el aspecto teórico se presentan algunos antecedentes a nivel internacional y nacional que nos da a conocer la relevancia del tema; asimismo se da conocer conceptos según autores y fuentes que reconocen la importancia de la satisfacción laboral apoyándose en diferentes teorías que llegan a la conclusión de que el estado de satisfacción del trabajador impacta en la productividad. Adicional a esto se tomado en cuenta como ha influido la crisis satinaría enfocado en el trabajo remoto y cómo afectó el estado anímico del trabajador.

por último, se da a conocer las formas de medición de la satisfacción y se realiza un aportes y recomendaciones con la finalidad que pueden implementar estrategias para que el impacto sea positivo y mantener satisfechos a los colaboradores.

Palabra clave: impacto, satisfacción laboral, empresas, productividad.

Abstract

The objective of the research work is to know if job satisfaction causes an impact within private companies because it is a factor that directly reflects the performance of employees, affecting productivity in the company. The introduction mentions the perception that companies have about the impact of satisfaction currently on their workers and the results.

In the theoretical aspect, some antecedents are presented at the international and national level that make us aware of the relevance of the subject; Likewise, concepts are disclosed according to authors and sources that recognize the importance of job satisfaction based on different theories that reach the conclusion that the state of worker satisfaction has an impact on productivity. In addition to this, it is taken into account how the satin crisis focused on remote work has influenced and how it affected the state of mind of the worker.

Finally, the ways of measuring satisfaction are disclosed and contributions and recommendations are made so that strategies can be implemented so that the impact is positive and keep the collaborators satisfied.

Key word: impact, job satisfaction, companies, productivity.

Tabla de Contenido

Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Introducción	1
Antecedentes.....	3
1.1 Nacionales.....	3
1.2 Internacionales	4
Bases Teóricas	6
2.1 Definiciones: Satisfacción laboral	6
2.2 satisfacción laboral y su importancia.....	7
2.3 Principales motivos de insatisfacción laboral.....	7
2.4. Teorías de satisfacción laboral.....	9
2.5 Determinantes de la satisfacción laboral.....	16
2.6 Las actitudes y la satisfacción laboral.....	18
Satisfacción laboral frente al covid-2019	19
Ventajas.....	19
Desventaja.....	20
Actividades para mantener satisfechos según teletrabajo.....	22
Cómo lograr que el trabajo sea satisfactorio.....	23
Formas de medir la satisfacción laboral	25
2.7 Conceptos básicos.....	26
Conclusiones	27

Aporte de la investigación	28
Recomendaciones	29
Referencias bibliográficas	30

Introducción

Para la mayoría de colaboradores con tan solo pensar que tienen que ir a trabajar, les genera insatisfacción y malestar, esto les provoca ansiedad, estrés y hacen sentir su cansancio en las actividades que realizan, como resultado será notorio la disminución de su rendimiento laboral y la productividad en las organizaciones generando rotación de personal que implica que se generen gastos en nuevas capacitaciones.

En el diario la republica (2020), nos da conocer que actualmente el área de talento humano tiene el gran desafío de asegurar la productividad y satisfacción de sus trabajadores frente a los cambios constantes. Según la última encuesta que realizaron sobre satisfacción laboral nacional, solo el 24% es feliz en su empleo. El Employee Experience o llamado experiencia del empleado tiene como objetivo incrementar ese porcentaje, mejorando la experiencia, motivación y compromiso de los colaboradores.

La acotación del diario la republica nos da a conocer la situación actual por la cual atraviesan los empleados dentro de su área de trabajo, donde solo el 24% se siente feliz, esto nos entender que no todas las empresas prestan atención al estado de ánimo o si se sienten motivados.

Por esta razón es importante recalcar que la satisfacción laboral es indispensable para el auge de las organizaciones y para el crecimiento profesional y personal de los trabajadores. si las empresas prestan la debida atención y lo utilizan de manera favorable, las tareas serán realizadas con entusiasmo obteniendo una adecuada productividad, de otro modo solo generara situaciones de conflicto disminuyendo el desempeño afectando de manera directa en la productividad de la organización

Por consiguiente, no lleva pensar con detenimiento lo importante que es la satisfacción y lo decisivo que puede ser en el avance de la organización si no se aplica una estrategia adecuada. La presente investigación busca determinar qué impacto puede generar la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas privadas, al término de la investigación se busca brindar recomendaciones para ayudar en la toma de decisiones con respecto a las variables para beneficio de ambas partes.

Antecedentes

1.1 Nacionales

Arismendiz J. (2019) Presentó su tesis *nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agroindustrial San Pedro SAC*. tesis de pregrado publicado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tarapoto. Donde tiene como propósito medir el nivel de satisfacción laboral según género, tiempo de servicio y cargo en que se desempeñaron los 50 colaboradores de Agroindustrial San Pedro, para ello se empleó el enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, necesitó apoyarse del Modelo de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia palma Castillo. Llegaron a la conclusión, que más del 50% de los encuestados representaron un nivel “satisfecho”, el 40% estuvo en el nivel “promedio”, para concluir el estudio evidenció que la satisfacción laboral que representaron los trabajadores de la empresa Agroindustrial San Pedro estuvo hallada en el nivel “satisfactorio” y nivel “promedio”, por lo tanto, generó una actitud positiva con las actividades que desempeñan y satisfechos con el salario que perciben salario.

Ojeda I. (2019) En su trabajo *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Cajamarca*. Tesis de Maestría. Universidad Privada del Norte. Indica que el objetivo es evidenciar si la satisfacción laboral influye en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa. Para esto la población estuvo integrado por 152 colaboradores y su muestra de 109 colaboradores, el método que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se apoyó con el cuestionario para cada para cada variable de la investigación; y con respecto al diseño de investigación fue través de

la escala de Likert con 5 niveles de respuesta la variable satisfacción laboral estuvo conformada por 30 preguntas y la variable productividad laboral por 28 preguntas.

La investigación se basó en un enfoque cuantitativo de diseño experimental, transversal con relación. El análisis de confiabilidad dio como resultado Alfa de Cron Bach de 0.99 para la variable de satisfacción laboral 8.81 y para la variable productividad laboral se apoyó el software SPSS versión 25, a través de la prueba de hipótesis D de Somers presentando como resultado un nivel de significancia de 0.000 ($\alpha < 0.05$).

Por consiguiente, podemos decir que la satisfacción laboral influye de manera directa en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Cajamarca 2019.

1.2. Internacionales

Flores Y, y Salazar E. (2019) En su tesis *la satisfacción laboral influye en la productividad: caso, Empresa Volcán S.A.* Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Andrés la Paz. el objetivo es dar a conocer si hay relación entre el nivel de productividad y el nivel de satisfacción del empleado el estudio realizado plantea evidenciar dicha teoría por medio de investigación científica.

para estudiar la productividad de la empresa se evaluó los diferentes datos históricamente recolectados de los últimos dos años de esta manera podemos evidenciar el grado de productividad de la empresa volcán S. A. posteriormente para analizar la satisfacción laboral de los empleados se realizó una encuesta tomando en cuenta los variables establecidas por los autores de Meliá y Peiro además de los factores determinantes de Robbins. en base a las diferentes percepciones que cada empleado tiene respecto a su trabajo se pudo determinar y analizar la satisfacción laboral.

Su conclusión es la siguiente:

La productividad y satisfacción laboral no tiene relación en la empresa volcán S.A. sin embargo en análisis minucioso se pudo observar que en una planta de Maestranza de las 3 plantas que hay, la teoría de relación entre la productividad satisfacción laboral si es validada en una planta donde el nivel de productividad fue el más bajo entonces podemos decir que mientras más bajo, sea el nivel de nivel de productividad es más probable que exista insatisfacción laboral. Por otro lado, se pudo notar la satisfacción en las otras dos plantas de fundición y plásticos, pero no existía relación con su nivel de producción.

Cabay K., Noroña D y Vega V. (2022) En el artículo *Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba*. Universidad regional Autónomo de los Andes-Ecuador. La finalidad del estudio es comprobar si existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital durante la crisis satinaría por el covid-19 ;los materiales y métodos utilizados en esta investigación son el estudio transversal, correlacional y descriptivo ,asimismo se aplicaron dos cuestionarios :el primero se enfocó en la variable estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización mundial de la Salud, y el segundo fue el cuestionario de satisfacción laboral S20/23,como resultado se llegó a conocer que el 76 % de la población estudiada presento un bajo nivel de estrés, aun así se halló una relación representativa entre los distintos estresores y la variable nominal del lugar de trabajo .Se observó que no hubo relación en el estrés y la satisfacción laboral; lo que se halló fueron inferencias entre los distintos factores de ambos cuestionarios aplicados. Se puede decir que no hubo relación estadísticamente relevante entre el estrés y la satisfacción laboral. Se concluye esta investigación afirmando que el clima organizacional, el territorio organizacional y el tipo de líder aumentaron la probabilidad de afectar la satisfacción particular y los beneficios recibidos en el personal administrativo.

Bases Teóricas

2.1 Definiciones: Satisfacción laboral

Generalmente se entiende por satisfacción laboral cuando un colaborador de una empresa se siente con ánimo y realiza su trabajo con entusiasmo generando una situación de armonía como resultado se consigue una estabilidad laboral y crecimiento personal siendo beneficiado la empresa y el trabajador.

Definición según autores:

De acuerdo con la definición que planteamos previamente, la satisfacción laboral se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo. Si un individuo tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo. En contraste, quien se siente insatisfecho exhibirá una actitud negativa. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, por lo general están haciendo referencia a su satisfacción laboral. (Robbins & Coulter, 2018, p. 486)

Según los autores podemos decir que es una sensación felicidad por lograr un objetivo, cuando las expectativas esperadas se cumplen, más aún si son superadas se sienten motivados por seguir esforzándose.

Por esta razón la satisfacción tiene un rol fundamental para el empleado y el empleador, mientras más felices mayor productividad : “en la vida laboral actual los empleados buscan ser felices en su espacio de trabajo integrarse a un buen equipo y estar conforme con las tareas que le corresponden es decir estar satisfechos con su empleo ” según (Cofide, s/f).

Para (Retos Directivos, 2021) ,la satisfacción laboral es personal, explica que no es necesario complacer al compañero de trabajo ,solo deben enfocarse en algo que los motive y agrada ; esto depende de dos factores como intrínsecos y extrínsecos ,tomando en cuenta las necesidades personales o expectativas que puede generarse.

2.2 satisfacción laboral y su importancia

(QuestionPro, s/f) indica que lo más importante es mantener felices a los trabajadores como resultados serán más productivos y leales a la organización, si están satisfechos se apoyan y cooperan de manera voluntaria para resolver una crisis de manera grupal, van respetar las normas de la organización, trabajaran no solo por la recompensa monetaria sino también por metas y objetivos de la empresa.

A esto se agrega que la satisfacción laboral tiene gran importancia al momento de evaluar la productividad de la empresa si el empleado se siente satisfecho su desempeño será favorable de lo contrario solo ira por obligación monetaria, sin metas ni objetivos profesionales ni personal.

2.3 Principales motivos de insatisfacción laboral

En (Sisternas, 2019) Menciona los principales motivos por las cuales las personas se siente insatisfecho con su área laboral:

- Un empleo mal remunerado

Si el trabajo está mal remunerado su desempeño será bajo y pueden terminar yéndose, el sueldo tiene que ajustarse a la actividad que realiza y de acorde al mercado.

- Mal ambiente de trabajo

La clave de un buen clima laboral, es llevarse en armonía con el grupo de trabajo, con el jefe y la infraestructura con espacio adecuado que permita sentirse cómodo y con ánimos de ir a trabajar.

Gestion.org (s/f) agrega que un mal ambiente de trabajo incentiva que el trabajador se sienta desanimado y esto no solo atribuye disminuir el rendimiento entre otros factores, hay colaboradores que tienen que dejar su trabajo por esta razón y otros tienden a quedarse porque no tienen otra opción y como resultado su trabajo no será eficiente.

- Un mal jefe

El mayor porcentaje de rotación se genera por conflicto con el jefe que pone barrera de comunicación no permite expresar opiniones y sentimientos, “la palabra “jefe” va más allá del puesto que ocupa. El jefe debe ser capaz de sumar liderazgo, habilidades, no todo el mundo puede dirigir y obtener resultados” según (Computrabajo, 2019).

- Falta de reconocimiento

Hay trabajadores que tienen potencial y sienten frustración al no ser reconocidos por su esfuerzo, sus logros o aportaciones a la empresa sintiéndose desmotivado y disminuyendo su desempeño. Por consecuencia baja satisfacción que conlleva a tener menor productividad.

- La falta de creatividad

Mayormente las empresas tienen sus propios reglamentos y normas que les impiden ser creativos, aportar sus puntos de vista sobre una situación y crearse retos, los trabajadores se sienten estancados y apegados a la rutina generando insatisfacción.

- Una mala adaptación

En la actualidad se debe estar apta para los nuevos cambios las innovaciones que puede haber en la compañía donde trabajaremos, pro todavía existen trabajadores que no se adaptan a la nueva situación, no se acostumbran y abandonan el empleo.

- Problemas personales

Este punto es relevante porque es difícil ignorar y olvidar los problemas personales dentro de nuestra área de trabajo, esto genera un mal clima laboral y pueden reaccionar de manera negativa frente al grupo de trabajo causando insatisfacción y molestia con sus compañeros, en este aspecto debe importante adecuarse a un equilibrio entre en trabajo y la vida personal-familiar y no afectar la productividad.

2.4. Teorías de satisfacción laboral

Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg

la teoría fue propuesta por Frederick Herzberg en 1960, considera que el nivel de rendimiento de los colaboradores depende del grado de satisfacción y su entorno.

Concepto del factor motivación:

Los factores de motivación intrínsecos se llaman así porque provienen del interior de la persona estos factores son los que se aprovechan para la motivación debido a que se desarrollan durante el ejercicio de la actividad por sí misma y no dependen de elementos de motivación externa. (Casquino, 2020)

En el factor motivación se puede dividir en dos aspectos puntuales:

- Logros y reconocimiento

Para esto líder debe entablar una comunicación y reconocer habilidades de su trabajador y dejar desenvolverse en ello, de esta manera disfrutara lo que hace y no lo hará por obligación y será más fácil que llegue a la meta y a los indicadores que la empresa solicita llegando al sentimiento de logro y realización.

- Independencia laboral y responsabilidad

Se puede traducir como la confianza que el trabajador recibe se su subordinado para resolver con criterio de decisión propio las situaciones de conflicto que puede surgir dentro de su centro de labor; de esta forma el trabajador sentirá que tiene una responsabilidad se sentirá motivado e importante dentro de la organización.

Concepto del factor de Higiene según autor:

Los factores de higiene están situados en el ambiente que envuelve al trabajador e incluye las condiciones que determinan el trabajo llevado a cabo por este. Se dice que estos factores son extrínsecos porque éstos dependen de las decisiones de la empresa y la forma en que esta tenga de administrarlos. (Robina, s/f)

Para el factor de higiene los puntos que intervienen son:

- Sueldo y beneficio

El salario debe ser razonable según el mercado y puntual según acordaron dentro del contrato; en cuanto al beneficio las empresas deben crear incentivos los trabajadores.

- Política de la empresa

Todas las empresas tienen sus normas y políticas importantes para encaminar a la organización, pero surge insatisfacción cuando no son justas, por ejemplo, un empleado con mayor antigüedad espera un ascenso, pero le dan el puesto a un ingreso nuevo y sin mucha experiencia.

- Relación con los compañeros

Al iniciarse en un nuevo trabajo hay una expectativa de encontrar un buen grupo y formar parte de ellos, recibir un buen trato del compañero, no sentirse excluido.

- El ambiente físico

La instalación y la infraestructura debe ser adecuadas como la temperatura, con el espacio necesario, los mobiliarios en buen estado, una buena iluminación y lo más importante implementar las medidas de prevención para las contingencias, de esta manera el trabajador se sentirá satisfecho.

- Supervisión

Un día satisfactorio en algunos casos depende del trato que el empleado recibe por el supervisor; al sentirse presionados o pedir horas extras sin compensados genera estrés y desmotiva como consecuencia disminuye su desempeño.

- Estabilidad laboral

Se refiere que deben sentirse seguros de permanecer en la empresa, de mantener el empleo y no estar con la incertidumbre de ser despedido si están siendo eficientes con sus actividades laborales.

- Crecimiento

Es primordial valorar los esfuerzos de un empleado, brindarle reconocimiento y darle la oportunidad de crecer dentro un puesto de la empresa.

Hay empresas que le apuestan mucho a sus empleados, existe una regla general, que el negocio crece cuando las personas crecen, y las personas crecen cuando el negocio crece y si este último no se da. entonces tiene un alto problema de rotación y de insatisfacción laboral. (Melendez, 2018)

Teoría X y teoría Y de McGregor 1960

En esta teoría según Douglas McGregor existen dos formas de comportamiento de los trabajadores esto depende del tipo liderazgo que deben saber entender, dirigir y motivarlos para generar un clima flexible y libertad de opiniones.

McGregor realiza la diferencia entre dos teorías, la primera la Teoría X la cual sostiene que a las personas no les agrada el trabajo por lo cual deben de ser obligadas, supervisadas y controladas para lograr el cumplimiento de objetivos en la organización. Por otro lado, se sostiene la Teoría Y que plantea que las personas poseen un interés intrínseco en su labor, lo cual los lleva a actuar por propia iniciativa. (Rosales, 2017)

Teoría de la equidad por J. Stacy Adams

Peiró (2021) Nos da conocer que, " John Stacey Adams fue el creador de la teoría de la equidad en el año 1965. la llevo acabo de modo experimental dentro del ámbito organizacional. No obstante, es un concepto que se puede utilizar en distintas áreas" (pp.3).

Para el Grupopya (2017) la teoría respalda lo que hace productivo a los empleados es la percepción que tienen si la empresa está actuando de manera equitativa. Explica que un colaborador satisfecho será productivo cuando es retribuido o las condiciones laborales son óptimas, tienden a compararse con sus compañeros de trabajo, observan quién recibe mejor trato o mayor beneficio, ejemplo: un incremento de sueldo satisface, pero estará insatisfecho si el trabajador se da cuenta que a su colega del mismo puesto le han subido el sueldo y a el no.

Teoría David McClelland- motivación del logro

Se puede decir que es un impulso que hace tomar decisiones de la forma de como lograremos el objetivo propuesto, tanto en la vida personal como profesional; mientras mayor el reto y dificultades superadas mayor será la satisfacción al lograrlo.

Asimismo, Grupopya (2017) considerando a McClelland cree que la satisfacción laboral se origina del cumplimiento de tres necesidades básicas de los empleados:

- Necesidad del logro: inicia al trazarse una meta, realizarlo con su propio esfuerzo, al cumplir su objetivo de manera satisfactoria se cumple con esa necesidad.
- Necesidad de afiliación: al integrarse a un grupo el primer deseo es ser aceptado e interactuar de manera natural, es decir sentirse cómodos.
- Necesidad de poder: a mi percepción es influir sobre los demás de manera positiva.

Teoría de la expectativa-Vroom

Para Aiteco consultores (s/f) según Vroom 1964 la teoría de expectativa o creencias indica que el esfuerzo conducirá a un buen desempeño laboral. Y ese buen desempeño dirigirá a resultados positivos. Necesitará de una experiencia previa en relación con el puesto de trabajo, de su expectativa, habilidades que tiene por descubrir para obtener los resultados y saber que medios a utilizar y con quien apoyarse para llegar a su objetivo.

Por otro lado Grupopya (2017) añade que Vroom elaboró el modelo de satisfacción laboral basado en las expectativas de los trabajadores, los clasifica así:

- Esperan que sus acciones vayan de la mano con una respuesta como ser felicitado o recibir un incentivo, caso contrario una amonestación, por lo tanto, perciben la expectativa de éxito en su desempeño.
- El empleado decide poner valor a cada situación, ejemplo sobre un ascenso un empleado lo tomara con un logro, a diferencia del otro lo vera como una gran responsabilidad que tiene que hacerse cargo y su reacción no será positiva, por esta razón la organización debe conocer las necesidades de su empleado.
- Las empresas no deben asignar obligaciones en las cuales el empleado no está capacitado, porque al no poder cumplirlas se sentirán insatisfechos y su desempeño no será lo esperado.

Teoría del esfuerzo de Skinner

Grupopya (2017) nos da a conocer que el creador es Burrhus F. Skinner se basa en la ley del efecto y sostiene que cuando a una conducta le sigue el reconocimiento o la apreciación, esta conducta se refuerza, provocando que se repita y viceversa.

Por consiguiente, para mejorar la satisfacción, este modelo sugiere que los gerentes fomenten los comportamientos deseados con retribución y mitiguen los comportamientos negativos o respuestas negativas.

Teoría del diseño de trabajo por Hackman y Oldham 1970

Para Rodrigo (2020) es el único modelo que presta más atención al diseño de trabajo mediante la teoría de adaptación del personal, esta teoría se enfoca como base en los comportamientos, personalidad y logros que obtienen en sus actividades laborales para asignarle un puesto adecuado, asimismo consideran que los valores, creencias y origen étnico del trabajador pueden ser clave para que encuentre satisfacción en sus actividades dentro de su puesto.

También indica que esta teoría tiene cinco características:

- Al asignar un puesto se requiere que tenga conocimiento y ciertas habilidades para que puedan cumplir de manera eficiente con las funciones que le asignen.
- Si la empresa adecua al personal en un puesto según sus habilidades, entonces realizará una actividad específica de principio a fin de manera satisfactoria, a diferencia de otro que puede pensar que es monótona y se desmotive ya este acostumbrado a realizar diferentes actividades en solo día.

- Importancia de las actividades que realizan el trabajador según el puesto que le corresponde y como impactaría si no cumpliera de la manera responsable, afectaría tanto sus propios compañeros y los clientes.
- Cuando conoce a su empleado y sabe que es responsable le da autonomía, es decir le da opción realizar su trabajo de manera independiente generando satisfacción.

2.5 Determinantes de la satisfacción laboral

- Satisfacción y productividad

Un trabajador motivado, satisfecho y con un ambiente laboral adecuado tendrá un buen desempeño como resultado su aportación será favorable para incrementar la productividad dentro de la organización,”la ecuación es clara. A mayor satisfacción con el puesto de trabajo, mayor productividad, con lo que es obvio que los beneficios redundarán también en la totalidad de la empresa” en (Randstad, 2017).

- Satisfacción y ausentismo

El ausentismo es un reflejo de cómo se encuentra el nivel de satisfacción, el empleado tiende a faltar a su jornada laboral al no sentirse cómodo con su entorno o sus actividades diarias. A continuación, un concepto según autor:

El ausentismo laboral es toda aquella ausencia del puesto de trabajo y de los deberes del mismo, que incumple las condiciones pactadas en el contrato de trabajo. En esencia es la ausencia de una persona de su puesto de trabajo durante las horas

laborables de jornada legal de trabajo. El absentismo es según varios estudios y encuestas una de las cuestiones que más preocupan en el mundo empresarial, además de por lo por los problemas organizativos que conlleva también por la por los costes que acarrea. (Cevera, s/f)

- Satisfacción y rotación del personal

Según Robbins & Coulter, existe gran relación entre satisfacción y rotación, los trabajadores satisfechos no tienen contemplado renunciar a su trabajo a diferencia de los trabajadores insatisfechos. Indican que las circunstancias como la condición del mercado de trabajo, las expectativas por crecer profesionalmente dentro de la empresa y que tan estable puede sentirse en la organización son los más importantes factores para tomar la decisión si continuar o retirarse de la organización (p.487).

- Satisfacción laboral y satisfacción del cliente

El nivel de satisfacción impacta directamente en el trato al cliente, Robbins & Coulter apoyan esta idea indicando que los trabajadores satisfechos generan confianza y lealtad de los clientes, es decir, los trabajadores son la imagen principal dentro de una organización que interactúan de manera directa con los clientes dependerá de ellos la retención o pérdida del cliente, se dice que impacta de manera directa porque un empleado satisfecho atenderá de manera amigable, optimista y con poder de convencimiento (p. 487).

- Satisfacción laboral CCO

para Robbins & Coulter:

“Podría pensarse que los empleados satisfechos son más propensos a hablar positivamente de la organización en donde trabajan, a ayudar a sus compañeros y a rebasar las expectativas laborales normales “(p. 487).

En esta definición podemos decir que es la confianza entre empleado y su empleador dentro de lo se pueda considerar justo.

- Satisfacción laboral y el mal comportamiento en el lugar de trabajo

Las actitudes de un empleado dependen de muchos factores principalmente de su nivel de satisfacción si es negativa manifestaran conductas inadecuadas como jugar con la computadora en hora de trabajo, ausentarse, ser impuntual, generar un mal clima laboral con los compañeros de trabajo.

2.6 Las actitudes y la satisfacción laboral

En su libro (Robbins & Judge, 2009) separan a las actitudes en tres componentes que son cognición, afectivo y comportamiento. Concepto según autor:

- Componente cognitivo: “refleja los pensamientos, ideas, creencias; ejemplo mi salario es bajo”.
- Componente afectivo: “son sensaciones y sentimientos que puede experimentar el trabajador; ejemplo está enojado por lo poco que le pagan”.
- Componente del comportamiento:” intención de comportarse de cierta manera hacia alguien o algo; por ejemplo, va a buscar otro trabajo donde paguen mejor”.

Según las definiciones de Robbins & Judge podemos decir que las actitudes que tenga el trabajador se verá reflejado en su comportamiento como resultado su desempeño puede disminuir o incrementar de acuerdo a la actitud que demuestra ,para esto la organización debe prestar atención a las actitudes de los trabajadores para evitar conflictos y la productividad no se vea afectado por la disminución del desempeño ;para esto es importante entablar comunicación para que se sientan cómodos y satisfechos.

Satisfacción laboral frente al covid-2019

Cuando la crisis sanitaria surgió intempestivamente muchas empresas tuvieron que adaptarse a la nueva forma a la tecnología e implementando el trabajo remoto, los que no pudieron lamentablemente cerraron. El cambio al principio fue felicidad, pero con el pasar del tiempo generó insatisfacción por diversos motivos que líneas abajo se conoce también las ventajas y desventajas:

Ventajas: El trabajador considera como ventaja pasar más tiempo con su familia evitando el tiempo en trasladarse a casa o viceversa, y disminuir en gasto del pasaje y lo más disminuir el contagio dentro de su centro de las labores.

Según la apreciación de la organización las ventajas según TotalMedios (2020) pueden ser :

- Libertad y flexibilidad laboral

En algunos casos el trabajador se siente independiente en realizar sus actividades ,manejando las situaciones que pueden surgir y explorando su creatividad para generar productividad y estar satisfechos con los resultados.

- Miniza los gastos

El trabajo en oficina genera gastos por ejemplo los traslados o adquirir un vestimenta formal.

- Menores bajas por enfermedad

Ya que no se encuentran en la oficina donde se pueden producir aglomeraciones y contagios se considera como ventaja por disminuira el ausentismo y no afectar los resultados positivos de la empresa.

- Salud es la palabra clave

Los empleados se excusaban por problemas de salud por que indicaban en el trabajo no se alimentaban de manera saludable ,pero con el trabajo remote pasaba mas tiempo en casa y preparar sus alimentos y no habria forma disminuir la productividad labora.

Desventaja: Es invadir el espacio personal y familiar al asignar tareas fuera del horario laboral, cubrir los gastos del internet generando insatisfacción, por lo mencionado al principio surgió la desconexión digital para respetar el horario laboral del empleado.

Se dispuso lo siguiente:

La desconexión o apagón digital como se le conoce en algunas legislaciones consiste en buena cuenta en la obligación del empleador de respetar los días de licencias o descanso del trabajador así como a las horas fuera de la jornada de trabajo absteniéndose de y por importunar al empleado con llamadas correos mensajes y otras comunicaciones que tengan como objeto la realización de tareas o coordinaciones relativas al trabajo encomendado. (Serkovic, 2020)

Según la apreciación de la organización sobre las desventajas que cita TotalMedios (2020) serían:

- Cuesta desconectarse

Cuando el empleado estaba en total confinamiento la empresa solicitaba realizar actividades adicionales fueran del horario laboral desmotivando al empleado y por consecuencia disminuir su productividad por no haré con ánimo si no por cumplir.

- “el trabajador remoto no trabaja”

Las empresas consideran que trabajar en la oficina es más productivo desvalorando el trabajo remoto, mientras que los empleados piensan que trabajar de manera remota es más desgastante por que trabajan más horas, generando insatisfacción.

- Distracciones

Para la organización trabajar en casa es claro ejemplo de distracción por esta rodeado de la televisión, juegos o atender un problema familiar en el horario laboral afectando el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

- Falta de orientación

La empresa reconoce que hay una barrera de comunicación inmediata, al momento que el empleado tiene una duda al momento de atender un cliente la respuesta tarda en llevar y puede brindar una respuesta errada y causar insatisfacción al cliente y al trabajador.

- Confinamiento disfrazado

Según la perspectiva de la empresa algunos empleados disfrutaban más trabajar presencial y socializar, el trabajo remoto le causa estrés por el aislamiento afectando su rendimiento.

Actividades para mantener satisfechos según teletrabajo

Actualmente para las empresas es un desafío hacer seguimiento cada uno de sus trabajadores para conocer sus estados de ánimo y sus actitudes porque algunos casos nunca hubo contacto directo con el empleado por lo que fueron contratados por email y la comunicación fue solo virtual, a diferencia del presencial que se puede percibir el comportamiento y conocer en ese mismo momento cuál es la causa de su insatisfacción y solucionarlo.

Para Delpueche (2022), las empresas pueden implementar actividades de manera virtual que menciona en líneas abajo:

- proponer desafíos virtuales

Ante el surgimiento del covid-2019 el medio de comunicación la herramienta mas importante de comunicación ha sido el email ,sera productivo utilizarlo para proponer un desafio al trabajador con algun incentivo partipar en un concurso ;puede ser grabar un video con sus habilidades de canto, baile ,disfrazarse por halloween,por fiestas patrias,ect.

Con estas actividades el empleado se va entrenar ,inclusive participara con la familiar, se sentira motivado incrementando su desempeño .

- coaching

-

por la misma situación actual han tenido que adaptarse esta herramienta de manera digital y crear un vínculo con el grupo.

Pueden ser mentorías con otros colegas, superiores o formadores de otras empresas o instituciones. Los programas de coaching son personalizables y contribuyen en

gran manera no solo a mostrar que valoramos la ambición profesional de nuestros empleados si no que estamos dispuestos a nutrir este aspecto en forma activa. (Delpueche, 2022)

- apostar por la diversión en línea

la empresa se ha adaptado y tienen muchos medios de comunicación como el Instagram, Facebook los más usados por la cual tienen la opción lanzar juegos como, por ejemplo, proponer un pupiletra que indica encontrar la primera palabra que identifique su estado de ánimo, un concurso de viaje, entre otros.

- incentivar las actividades de wellness

Estar frente al ordenador diariamente genera estrés al empleado y disminuyendo su desempeño y afectando a la productividad, las empresas pueden ofrecer talleres de meditación, baile o yoga. Según (Cabello, 2019) “podríamos definir el wellness corporativo como un programa pensado para mejorar el bienestar empresarial, que incide en diferentes áreas de los trabajadores con el objetivo de mejorar su salud física y estado de ánimo”.

Cómo lograr que el trabajo sea satisfactorio

Para MayoClinic (s/f) al iniciar la semana el empleado se encuentra con cierto incertidumbre o se encuentran solo esperando que termine los días laborables, y brinda algunas estrategias que se pueden aplicar cambiando la perspectiva que se puede considerar al trabajo teniendo en cuenta que es lo motiva o que aspiramos:

- si consideran el trabajo solo como una recompensa monetaria ,no habra ningun interes en sus actividades y en cualquier momento pueden abandonar,y sera muy dificil ir a sus centro de labores ,para cambiar eso se debe encontrar algo que le apasione y donde se desenvuelva con naturalidad sin verse obligado hacerlo solo por la remuneracion.
- Si perciben el trabajo como carrera buscara crecer y desarrollarse en el empresa se sentira motivado y satisfecho para obtenerlo.
- Al considerar el trabajo como vocacion no le costara ningun esfuerzo de presentarse al trabajo por se siente satisfecho con sus actividades y lo hara con estisiamo.

Asimismo, menciona que después de haber considerado estas actitudes no encuentra satisfacción con el trabajo queda reflexionar cuál es el motivo por la cual trabaja su actitud frente trabajo puede cambiar satisfactorio.

También propone otras maneras de mejorar la satisfacción laboral:

- Pensar que el trabajo que tiene contribuye a la sociedad, a la familiar, o beneficiarse tomando cursos, talleres que ayuden entender la naturaleza de sus actividades, de esta manera puede valorar su trabajo y aumentar su satisfacción.
- Enfocarse y hacer un esfuerzo en ayudar a los compañeros de trabajo, proponerse un nuevo reto como un proyecto para un cliente, de esta manera puede encontrar significado a su trabajo.
- Si el trabajo le parece insignificante, cambiar esa actitud y buscar apoyo en el líder a cargo y si es necesario pedir capacitación o le brinden nuevas asignaciones donde desarrolle sus habilidades.

- Evitar compañeros de trabajo con una actitud negativa que incentive a desarrollar un pensamiento desalentador para continuar en el trabajo
- Tomar en cuenta la salud física y mental es importante puede ayudar realizar ejercicios tener buena alimentación de esta manera disminuir el estrés y mejorar la satisfacción en el trabajo.
- Ser agradecido puede resultar una opción para encontrar una actitud lo positivo hacia el trabajo.
- Enfocarse en buscar un beneficio frente a situaciones negativos es una buena decisión como obtener un aumento de sueldo o conseguir mejores oportunidades dentro de la empresa.
- Si la satisfacción laboral disminuye considerarlo como un medio para conseguir lo que les apasiona y la actitud positiva es un gran requisito para lograrlo.

Formas de medir la satisfacción laboral

Hay distintas maneras de dar seguimiento a la satisfacción laboral, cada organización elige la técnica que mejor se adecue a sus capacidades, necesidades y la forma más eficiente de llegar al colaborador. Es importante la medición porque “la satisfacción de los empleados juega un papel crucial en la productividad, compromiso y la moral de los empleados” según (QuestionPro, s/f).

Según (UpSpain, s/f) menciona tres formas de medir la satisfacción laboral:

- El feedback

Entablar comunicación directa con el empleado escuchar sus necesidades intrínsecos y extrínsecos y obtener sus opiniones, sus ideas recomendaciones relacionados con el área de trabajo, los resultados serían tipo cualitativo.

- Las encuestas

Esta opción para obtener resultados numéricos, además es anónimo de esta manera los empleados se expresan con sinceridad sobre sus estados de ánimo a diferencia de una concesión directa donde podría ocultar sus verdaderas opiniones acerca de una situación por temor.

- Buzón de sugerencia

Es una herramienta que actualmente usan las organizaciones tanto para trabajo presencial y remota: “una de las ventajas de este tipo de iniciativa es que los interesados pueden aportar ideas de forma confidencial” según (Ibañez, 2018).

2.7 Conceptos básicos

Satisfacción: es una sensación alegría por el logro en cualquier aspecto de nuestra vida. Según (DeConceptos, s/f) “la satisfacción es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya se física o mental”.

Insatisfacción: es un sentimiento que nace cuando las cosas que hacemos no cubren nuestras expectativas, para (ConceptoDefinición, s/f) “ la insatisfacción muestra un nivel de descanso personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado.

Conclusiones

Después de conocer los aportes de diferentes investigaciones se puede concluir que la satisfacción del empleado tiene un impacto directo en los resultados que una empresa requiere, porque son ellos la primera imagen frente a los clientes y el trato que le brindan dependerá del nivel de satisfacción en que se encuentran.

Existen diversos factores que involucran para que un empleado se sienta satisfecho o insatisfecho como la falta de reconocimiento por sus logros en la empresa el incentivo lo impulsa a seguir superando sus expectativas, problemas personales en este punto según lo mencionado debe haber un equilibrio en la vida laboral y familiar, el salario y una buena armonía con su jefe y compañeros de trabajo.

Podemos decir que la satisfacción de un empleado trae como efectos positivos que sean eficientes, tendrán mayor compromiso con sus labores y evitara la alta rotación porque el reclutamiento y las capacitaciones generan gastos.

Para finalizar podemos decir que hoy en día la felicidad en la vida laboral es un elemento primordial para lograr mejoras en productividad en las empresas, por lo cual los líderes debe incluir en sus estrategias generar un clima laboral y una cultura organizacional cercana, motivadora, genere confianza, donde los colaboradores se sientan parte de algo muy importante y están sumando para el crecimiento de la organización. Por último, se recalca que mantener satisfechos a los colaboradores mejora el desempeño en general de la organización, disminuye la rotación del personal, se incrementa la productividad y se consigue la lealtad del empleado.

Aporte de la investigación

A mi parecer si en una organización tiene la intención de incrementar el nivel de satisfacción del trabajador deben esforzarse por mejorar continuamente sus estrategias implementando programas, que permitan mejoras en la vida del trabajador para que se encuentra satisfecho y aumente su rendimiento.

Para las empresas es un aspecto importante obtener los mejores resultados de su empleado, por la misma razón hoy en día deben considerar tenerlos satisfechos y ser justos en lo ofrecen; por que un empleado satisfecho será más productivo y comprometido para mantener a la empresa a flote.

La satisfacción laboral siempre será un elemento fundamental para mantener feliz al trabajador, porque las aspiraciones que tienen es trabajar en algo que les haga sentir motivados y apasionados ya que forma parte directa en sus vidas, la mayor parte de su tiempo se dedican a las actividades laborales, por esta razón las empresas tienen que estar atentos a los comportamientos y estados de ánimo de sus empleados para que planifiquen una estrategia que funcione para alcanzar el nivel de satisfacción ,entonces serán más productivos y competitivos y retribuirá a la empresa con su esfuerzo, lo cual será beneficioso para ambas partes. De esta manera, se puede considerar que la satisfacción laboral tiene un gran impacto en los resultados de una empresa, mientras más alto es el desempeño es sinónimo de un alto nivel de satisfacción.

Recomendaciones

A continuación, se mencionan las recomendaciones cuya implementación son importantes para la mejora de la satisfacción en los empleados considerando los factores intrínsecos enfocados en lo más personal y extrínsecos del área de trabajo:

Brindar la oportunidad a los colaboradores para poner en práctica sus habilidades y conocimientos, le hará sentirse realizado, capacitado de lograr sus metas y reconocido en el trabajo como resultado se obtendrá una mayor lealtad y mejor rendimiento. También se puede incentivar a línea de carreras o un ascenso como un reclutamiento interno según sus habilidades.

Promover buena comunicación con los jefes inmediatos, de esta manera pueden generar confianza para intercambiar ideas y opiniones; que se sientan involucrados con la empresa tener claro que cuál es el objetivo a lograr en conjunto.

Invertir en beneficios como crear un programa de incentivos por ejemplo vales de consumo para los que cumplen con sus metas los indicadores, ser flexibles con los horarios en algunas fechas importantes, como también crear concurso diverso para obtener un premio ya sea monetario o no monetario. Este programa debe tener como función atraer y retener el talento.

Brindar seguridad laboral para evitar incertidumbre de estar pensando si continuara en la empresa cada vez que va a culminar su contrato afectando su desempeño de manera negativa provocando compartimientos indebidos.

Referencias bibliográficas

- Aiteco consultores. (s/f). *Teoría de las Expectativas de Vroom*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/teoria-de-las-expectativas/>
- Arismendiz, J. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en agro industrial San Pedro sac en la ciudad de Tarapoto [tesis de pregrado, Unversidad catolica de Santo Toribio de Mogrovejo]*. repositorio institucional. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2072>
- Cabay, K., Noroña, D., & Vega, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 1-15. doi:<http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/4381>
- Cabello, C. (2019). *¿Qué es el wellness corporativo y cómo ayuda a tu empresa?* Obtenido de Sage: <https://www.sage.com/es-es/blog/que-es-el-wellness-corporativo-y-como-ayuda-a-tu-empresa/>
- Casquino, M. (2020). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicada en el distrito del Callao, año 2020 [tesis de pregrado, San Martín de Porres]*. repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7649>
- Cevera, A. (s/f). *¿ cómo disminuir el ausentismo laboral en las empresas ?* Obtenido de SIMBIOTIA: <https://www.simbiotia.com/como-disminuir-ausentismo-laboral/#>
- Cofide. (s/f). *Satisfacción laboral: guía para mejorarla*. Obtenido de [entrada de blog]: <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
- Computrabajo. (2019). *Un mal jefe aumenta la rotación del equipo*. Obtenido de entrada de blog: <https://blog.computrabajo.com.mx/empresa/un-mal-jefe-aumenta-la-rotacion-del-equipo/>

- ConceptoDefinición. (s/f). *Insatisfacción.* Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/insatisfaccion/>
- DeConceptos. (s/f). *Concepto de satisfacción.* Obtenido de <https://deconceptos.com/general/satisfaccion>
- Delpueche, S. (2022). *Cómo gestionar y mejorar el bienestar laboral en teletrabajo.* Obtenido de entrada de blog: <https://factorialhr.es/blog/bienestar-laboral-teletrabajo/>
- Flores, Y., & Salazar, E. (2019). *La satisfacción laboral influye en la productividad : caso, Empresa Volcán S.A. [Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Andrés].* Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/23667>
- Gestion.org. (s/f). *Cómo combatir un mal ambiente de trabajo.* Obtenido de <https://www.gestion.org/como-combatir-un-mal-ambiente-de-trabajo/>
- Grupopya. (12 de setiembre de 2017). *Satisfacción laboral y productividad: ¿cómo conseguir que funcionen?* Obtenido de <https://grupo-pya.com/13004-2/>
- Ibañez, H. (2018). *Buzon de sugerencias :Escuchar opiniones y ejecutar cambios.* Obtenido de Iza Business Centers: <https://blog.izabc.com.mx/buzon-de-sugerencias-empresarial#:~:text=Un%20buz%C3%B3n%20de%20sugerencias%20es,esta%20sencilla%20forma%20de%20di%C3%A1logo.>
- la republica. (24 de enero de 2020). *Empleo: solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo.* Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- MayoClinic. (s/f). *Satisfacción laboral: Cómo hacer que el trabajo sea más gratificante.* Obtenido de <https://www.mayoclinic.org>

Melendez, C. (2018). *Satisfacción laboral y el coaching laboral como herramienta de crecimiento*.

Obtenido de LinkedIn: <https://es.linkedin.com/pulse/satisfacci%C3%B3n-laboral-y-el-coaching-como-herramienta-carlos-melendez>

Ojeda, I. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Cajamarca [tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]*.

repositorio virtual UPN. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22259>

Peiró, R. (7 de agosto de 2021). *Teoría de la equidad*. Obtenido de Economipedia: Economipedia.com

QuestionPro. (s/f). *Cuestionario de satisfacción laboral. ¿Qué preguntas hacer?* Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/cuestionario-de-satisfaccion-laboral/>

QuestionPro. (s/f). *Importancia de la satisfacción laboral para el éxito de una empresa*. Obtenido de [entrada de blog]: <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-laboral/>

Randstad. (3 de marzo de 2017). *satisfacción laboral como sinónimo de productividad*. Obtenido de <https://www.randstad.cl/mercado-laboral/liderazgo/satisfaccion-laboral-como-sinonimo-de-productividad/>

Retos Directivos. (2021). *La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial*. Obtenido de [entrada de blog]: <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>

Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13E ed.). Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Corpotamiento Organizacional* (Vol. 13E). Pearson.

- Robina, i. (s/f). *La Teoría del Factor Dual de Frederick Herzberg*. Obtenido de Psicología y
Mente: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-factor-dual-frederick-herzberg>
- Rodrigo, R. (10 de noviembre de 2020). *Modelo de características laborales de Hackman & Oldham*. Obtenido de Estudiando: <https://estudiando.com/modelo-de-caracteristicas-laborales-de-hackman-oldham/>
- Rosales maguiña, A. M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Farmacéutica, Distrito la Victoria.*[Tesis Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8579>
- Serkovic, G. (18 de noviembre de 2020). El trabajo remoto y la desconexión digital. *RPP*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/108257-el-trabajo-remoto-y-la-desconexion-digital>
- Sisternas, P. (2019). *Principales motivos de insatisfacción laboral en las empresas*. Obtenido de EmprendePyme: <https://www.emprendepyme.net/principales-motivos-de-insatisfaccion-laboral-en-las-empresas.html>
- TotalMedios. (2020). Obtenido de <https://www.totalmedios.com/nota/43033/expectativa-vs-realidad-los-pros-y-contras-del-teletrabajo>
- UpSpain. (s/f). *Satisfacción laboral. cómo medirla y mejorarla*. Obtenido de entrada de blog: <https://www.up-spain.com/blog/satisfaccion-laboral-medirla-y-mejorarla/>