



Universidad Femenina del Sagrado Corazón

Facultad de Psicología y Humanidades

Escuela Profesional de Psicología

PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
COLABORADORES CON RETORNO AL TRABAJO PRESENCIAL
RESIDENTES EN LIMA METROPOLITANA

Tesis presentada por:

GABRIELA LEONOR MACHADO ALCANTARA

Código ORCID: 0009-0006-2122-8364

MISHELLE ALEXANDRA RETAMOZO HURTADO

Código ORCID: 0009-0008-5521-3675

Para obtener el Título Profesional de:

Licenciada en Psicología

Línea de Investigación: Diagnóstico Psicológico

Asesor

Mg. Dennis Rolando López Odar

Cód. ORCID: 0000-0001-7622-7066

Lima – Perú

2023

Los miembros del jurado han aprobado el estilo y el contenido de la tesis sustentada por:

GABRIELA LEONOR MACHADO ALCANTARA
MISHELLE ALEXANDRA RETAMOZO HURTADO

Mg. Dennis Rolando López Odar

Asesor: Nombre(s) y Apellidos

Dr. Lisle Sobrino Chunga

Presidente de Jurado: Nombre(s) y Apellidos

Dra. Virginia Rosemary Guerrero Carranza

Miembro de Jurado 1: Nombre(s) y Apellidos

Mg. Dennis Rolando López Odar

Miembro de Jurado 2: Nombre(s) y Apellidos

Dr. Lisle Sobrino Chunga
Decano
Facultad de Psicología y Humanidades

Declaratoria de Originalidad del Asesor

Facultad o Escuela de Posgrado:	Psicología y Humanidades
Escuela Profesional o Programa Académico:	Psicología
Dependencia a la que pertenece el docente asesor:	Departamento de Psicología
Docente asesor que verifica la originalidad:	Dennis Rolando López Odar
ORCID:	https://orcid.org/0000-0001-7622-7066
Título del documento:	Percepción de la Satisfacción Laboral en Colaboradores con Retorno al Trabajo Presencial Residentes en Lima Metropolitana
Autora(s) del documento:	Gabriela Leonor Machado Alcantara Mishelle Alexandra Retamozo Hurtado
Mecanismo utilizado para detección de originalidad:	Software Turnitin
Nº de trabajo en Turnitin: (10 dígitos)	2235400899
Porcentaje de <u>similitud</u> detectado:	18%
Fuentes originales de las similitudes detectadas:	Fuentes de Internet = 18% Publicaciones = 5% Trabajos del estudiante = 7%
<p>INFORME DE ORIGINALIDAD</p> <hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>18%</p> <p>INDICE DE SIMILITUD</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>18%</p> <p>FUENTES DE INTERNET</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>5%</p> <p>PUBLICACIONES</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>7%</p> <p>TRABAJOS DEL ESTUDIANTE</p> </div> </div> <hr/>	
<p>El docente asesor declara ha revisado el informe de similitud y expresa que el porcentaje señalado cumple con las “Normas Internas de Investigación e Innovación” establecidas por la Universidad Femenina del Sagrado Corazón.</p>	
Fecha de aplicación en Turnitin:	18/01/2024

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la percepción de la satisfacción laboral en colaboradores residentes de Lima Metropolitana que retornaron al trabajo presencial. El estudio es de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 237 empleados con edades entre los 18 a 69 años (126 mujeres y 111 varones). El muestreo fue no probabilístico. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/S26 de Meliá et al. (1990), adaptado al contexto peruano por Domínguez et al. (2016). Dentro de los resultados obtenidos se evidenció que la mayoría de los colaboradores presentan un nivel de satisfacción moderada (50.6%), el 25.3% se muestran satisfechos, mientras que el 24.1% se encontraron insatisfechos. La dimensión que presenta mayores niveles de satisfacción se relaciona con la cantidad y calidad de producción y la que demuestra los niveles de satisfacción más bajos es la de supervisión y participación. Así mismo, se observa que las mujeres presentan mayor insatisfacción a nivel general y en cuanto a las dimensiones que los varones. Se recomienda continuar con la investigación de satisfacción laboral en el contexto peruano con una muestra más amplia y promover la evaluación de esta e incentivar programas para aumentar la satisfacción laboral, específicamente en cuanto a la supervisión y participación.

Palabras clave: satisfacción laboral, insatisfacción laboral, trabajo presencial, colaboradores.

ABSTRACT

This research aims to analyze job satisfaction in resident collaborators of Metropolitan Lima who returned to face-to-face work. The study has a quantitative approach and a descriptive design. The sample consisted of 237 employees aged between 18 and 69 (126 women and 111 men). Sampling was non-probabilistic. The instrument used was the Job Satisfaction Questionnaire S21/S26 by Meliá et al.(1990), adapted to the Peruvian context by Domínguez et al.(2016). Among the results obtained, it was evidenced that most of the collaborators present a moderate level of satisfaction (50.6%), 25.3% are satisfied, while 24.1% were dissatisfied. The dimension that presents the highest levels of satisfaction is related to the quantity and quality of production and the one that shows the lowest levels of satisfaction is the supervision and participation dimension. Likewise, it is observed that women present greater dissatisfaction at a general level and in terms of dimensions than men. It is recommended to continue with the investigation of job satisfaction in the Peruvian context with a larger sample, promote its evaluation and encourage programs to increase job satisfaction, specifically in terms of supervision and participation.

Keywords: Job satisfaction, job dissatisfaction, face-to-face work, collaborator.

RECONOCIMIENTOS

Agradezco a Dios por ser mi motivación y guía en los momentos más importantes y por permitirme una vida en donde pude estudiar lo que más me apasiona. También agradezco a mi familia por todo el apoyo incondicional que me ha brindado, en especial a mis padres, Carlos y Erika, quienes se esforzaron mucho para impulsarme como profesional y persona. A nuestro asesor de tesis, el Mg. Dennis, quien con mucha paciencia nos orientó y motivó para que esta investigación sea posible.

Mishelle Alexandra Retamozo Hurtado

Quisiera dar mi agradecimiento a Dios quien me ha permitido estar donde estoy el día de hoy. Asimismo, agradezco a mi familia, especialmente a Julia y Ricardo, quienes me han apoyado y confiado en mi en el transcurso de mi carrera universitaria. También un agradecimiento a mis familiares que ya no están conmigo en este momento, quienes se hubieran sentido orgullosos de mí. A nuestro asesor de tesis, el Mg. Dennis quien nos brindó el acompañamiento necesario en todo el proceso de realización del proyecto de Tesis.

Gabriela Leonor Machado Alcantara

ÍNDICE

	Página
RESUMEN.....	4
RECONOCIMIENTOS.....	6
LISTA DE TABLAS	9
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES.....	13
1.1. Marco Teórico conceptual.....	13
1.1.1. Satisfacción laboral.....	13
1.1.2. Teorías de Satisfacción Laboral	14
1.1.3. Importancia de la Satisfacción Laboral.....	20
1.1.4. Factores asociados a la Satisfacción Laboral	21
1.1.5. Efectos de la Satisfacción Laboral	22
1.2. Revisión de la Literatura.....	25
1.2.1. Antecedentes nacionales.....	25
1.2.2. Antecedentes internacionales.....	31
1.3. Planteamiento del problema.....	37
1.4. Objetivos de la Investigación.....	39
1.4.1. Objetivo general	39
1.4.2. Objetivos específicos.....	39
1.5. Definiciones operacionales de términos.....	40
1.5.1. Definición conceptual.....	40
1.5.2. Definición operacional.....	40
1.6. Importancia y Limitaciones	41
1.6.1. Importancia.....	42
1.5.2. Limitaciones.....	42
CAPÍTULO II: MÉTODO	44
2.1. Tipo y diseño de Investigación	44
2.2. Participantes.....	44
2.3. Materiales	45
2.3.1. Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/ S26.....	45
2.4. Procedimientos	51
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	53
3.1. Análisis descriptivo.....	53

3.1.1.	Percepción de la satisfacción laboral.....	53
3.1.2.	Percepción de satisfacción con la supervisión y participación	53
3.1.3.	Percepción de satisfacción con la remuneración y prestaciones...53	
3.1.4.	Percepción de satisfacción intrínseca.....	54
3.1.5.	Percepción de satisfacción con el ambiente físico	54
3.1.6.	Percepción de satisfacción con la calidad y cantidad de producción 55	
3.2.	Análisis comparativo	56
3.2.1.	Satisfacción laboral según sexo	56
3.2.2.	Satisfacción con la supervisión y participación según sexo.....	56
3.2.3.	Satisfacción con la remuneración y prestaciones según sexo	57
3.2.4.	Satisfacción intrínseca según sexo	58
3.2.5.	Satisfacción con el ambiente físico según sexo.....	58
3.2.6.	Satisfacción con la calidad y cantidad de producción según sexo	59
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS		60
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		65
5.1.	Conclusiones	65
5.2.	Recomendaciones	65
REFERENCIAS		67
APÉNDICES		76
ÁPENDICE A		77
APÉNDICE B		79
APÉNDICE C		80
APÉNDICE D		81

LISTA DE TABLAS

Tabla		Página
1	Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral	40
2	Análisis de confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/S26	49
3	Consistencia Interna del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/S26	50
4	Niveles de Satisfacción Laboral.	53
5	Niveles de Satisfacción con la Supervisión y Participación.	53
6	Niveles de Satisfacción con la Remuneración y Prestaciones.	54
7	Niveles de Satisfacción Intrínseca.	54
8	Niveles de Satisfacción con el Ambiente Físico.	55
9	Niveles de Satisfacción con la Calidad y Cantidad de Producción.	55
10	Niveles de Satisfacción Laboral según sexo.	56
11	Niveles de Satisfacción con la Supervisión y Participación según sexo.	57
12	Niveles de Satisfacción con la Remuneración y Prestaciones según sexo.	57
13	Niveles de Satisfacción Intrínseca según sexo.	58

14	Niveles de Satisfacción con el Ambiente Físico según sexo.	59
15	Niveles de Satisfacción con la Calidad y Cantidad de producción según sexo.	59



INTRODUCCIÓN

La pandemia de Covid-19 ha generado un impacto significativo en los seres humanos en diferentes aspectos: a nivel psicológico, económico, social, laboral, salud, etc. No ajeno a esta situación, Perú se vio afectado profundamente en diversas áreas, poniendo al descubierto la fragilidad del área económica y de salud ante este tipo de emergencias.

En el aspecto laboral, este cambio ha sido un reto para muchas empresas, teniendo que adaptarse a la modalidad remota o virtual, lo que generó diversas perspectivas y opiniones tanto positivas como negativas en el empleador y empleado. Asimismo, las medidas y las circunstancias de reactivación económica y retorno a la presencialidad en las empresas han tenido afectación directamente en los colaboradores, quienes, en medida a las reformas brindadas en el transcurso del tiempo debían adaptarse a las nuevas condiciones de trabajo, llevando a un posible cambio en cuanto a su perspectiva de satisfacción laboral.

Meliá et al. (1990), afirman que la satisfacción laboral comprende su relevancia, no sólo por los efectos que puede tener sobre otras variables (rendimiento, absentismo, abandono de puesto, etc.), sino como una dimensión importante y fundamental para el desarrollo organizacional. Es por esta razón que en la presente investigación se describirá la percepción de satisfacción laboral en colaboradores que han retornado a la presencialidad en el año 2022 residentes de Lima Metropolitana. Así como también se analizará las dimensiones que la componen y resaltar la que presenta mayor nivel de satisfacción en colaboradores.

En el capítulo I, se presenta el marco teórico en donde se abordan los conceptos de satisfacción laboral; asimismo, se desarrolla diversas teorías que la sostienen. Posteriormente se revisa la importancia de la satisfacción laboral, sus factores asociados y efectos. Luego, se procede con la revisión de la literatura y antecedentes nacionales e internacionales, para luego seguir con la exposición de los objetivos de investigación, la definición operacional de los términos más relevantes y finalizar con la importancia y limitaciones que se hallaron.

En el capítulo II, se describe la metodología utilizada en lo que refiere al tipo y diseño utilizado. Posterior a ello, se procederá a describir a la población y muestra utilizada para llevar a cabo el estudio con los criterios de inclusión y exclusión. Además, se expone el instrumento utilizado junto a las evidencias de validez y confiabilidad en sus adaptaciones. Finalmente, se detalla el procedimiento realizado para cumplir con los objetivos expuestos.

En el capítulo III se muestran los resultados obtenidos a nivel descriptivo para luego, en el capítulo IV, analizarlos profundamente tomando en consideración las investigaciones y teorías sobre la satisfacción laboral. Finalmente, en el capítulo V se proyecta las conclusiones y recomendaciones finales a raíz de los hallazgos encontrados.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES

1.1. Marco Teórico conceptual

1.1.1. Satisfacción laboral

Con el paso de los años, las organizaciones comenzaron a notar una relación estrecha entre la satisfacción de sus colaboradores en su puesto de trabajo y su rendimiento laboral, lo que impulsó el estudio de este hecho para así llegar a denominar la “Satisfacción Laboral”. Este constructo no sólo es tomado desde el punto de vista organizacional, si no que, al tratarse de seres humanos, fue relacionado también con el área de salud. A través del tiempo, fue cobrando importancia en las grandes empresas debido a la influencia que puede tener en muchos aspectos, incluyendo: productividad, desempeño, ambiente laboral, atracción de talento, entre otros. A continuación, se revisará los alcances teóricos sobre este.

Bória et al. (2012), proponen que la satisfacción laboral se definiría como la orientación en cuanto afectos de las personas que desempeñan una labor. Esto coincide con la definición de Locke (1976), citado por Viamontes y García (2010), el cual indica que se trata de un estado emocional placentero o positivo que resulta de la percepción de los colaboradores en base a sus experiencias laborales.

Moorman (1993) y Spector (1997), citados por Pujol y Dabos (2018), encontraron que existen dos categorías para analizar la satisfacción laboral: por una parte, se encuentra la satisfacción laboral a nivel cognitivo, que es producto de un proceso de evaluación analizando las características propias de la labor y de su comparación con una norma cognitiva; por otra parte, se encuentra la satisfacción laboral a nivel afectiva, que forma parte de la percepción por parte

del mismo colaborador y es característica de una respuesta emocional de el mismo hacia su labor y centro laboral.

Por otro lado, Gamboa (2010), señala que la definición de satisfacción laboral se trata de la perspectiva positiva o negativa de los colaboradores sobre su trabajo, tomando en cuenta el grado en el que concuerdan las expectativas de los trabajadores sobre su puesto de trabajo, las remuneraciones o recompensas, las relaciones interpersonales y el estilo de la jefatura.

A pesar de las diferentes definiciones que pueden existir, hay autores que sostienen que no existe concepto único y aceptado para definir la satisfacción laboral, además es medido generalmente como la actitud de un colaborador hacia su empleo.

Sin embargo; es importante recalcar que la relevancia que ha tenido este tema en los estudios es debido a la influencia que tiene en diferentes ámbitos, como lo es el ámbito personal, social y laboral. Jaik et al. (2010), sostienen que la satisfacción laboral es mediadora entre las condiciones laborales y las consecuencias organizacionales e individuales, es por ello que las necesidades de la organización coinciden con las necesidades de los empleados que trabajan en ella.

1.1.2. Teorías de Satisfacción Laboral

Existen teorías que podrían permitir que la satisfacción laboral sea comprendida de manera integral. Es importante para poder entender este fenómeno psicosocial conocer los aspectos en los cuales el ser humano puede llegar a encontrarse con una satisfacción laboral elevada o baja, pudiendo al mismo tiempo influir en el bienestar emocional y físico. A continuación, se mencionarán las teorías que podrían ser la base de esto.

1.1.2.1. Teorías de las Necesidades Humanas de Maslow

Desde una perspectiva básica de satisfacción de necesidades, Abraham Maslow en el año 1943 propuso en el libro “Una teoría sobre la motivación humana” una de las teorías que ha tenido gran relevancia para poder comprender la motivación del ser humano y lo que le podría hacer llegar a la llamada “autorrealización”. En esta teoría ideó una pirámide que describiría desde las necesidades más básicas hasta las necesidades más complejas. Según Reid (2008) esta es una teoría relevante para mencionar en la presente investigación; ya que, los colaboradores tienen necesidades que cubrir para poder sentirse motivados y por lo tanto satisfechos en el trabajo.

Díez de Castro y Redondo (1996), citados por Bonillo y Nieto (2002), mencionan que las necesidades de la pirámide de las Necesidades de Maslow tienen 5 categorías jerarquizadas de menor a mayor importancia, en donde se encuentran: las necesidades fisiológicas, las cuales son aquellas que están relacionadas con los aspectos básicos de supervivencia desde el aspecto biológico. El funcionamiento del cuerpo humano, al igual que otras especies animales, es a base de energía, la cual se sintetiza de forma constante. Para el bienestar físico, es necesario mantener de manera equilibrada las necesidades corporales que van a permitir el adecuado funcionamiento de nuestro metabolismo.

De acuerdo con Abraham Maslow (1943) estas necesidades fisiológicas son las primeras que deben ser satisfechas. Entre estas necesidades se encuentran:

1. Alimentación: Los alimentos que ingerimos a diario nos dan energía para las actividades metabólicas esenciales, el

funcionamiento de nuestros órganos, la respiración, funciones cognitivas, actividad física. Todo esto nos permite llevar a cabo las actividades esenciales que llevamos a cabo día a día.

2. Respiración: La respiración es la necesidad que permite que el cuerpo reciba oxígeno con la finalidad de recibir oxígeno y eliminar el CO_2 .
3. Sueño: Según Carrillo (2013): Existen diversos procesos que son muy importantes que se encuentran relacionados y determinados por el sueño y su periodicidad. Asimismo, se ha asociado alteraciones a las funciones cognitivas la pérdida del sueño. Según destaca el mismo autor, entre estas se encontrarían el cambio de los niveles de atención sostenida, enlentecimiento cognitivo, la memoria a corto plazo, alteraciones de humor, entre otros.
4. Hidratación: La hidratación es esencial para que el cuerpo humano funcione de manera óptima. Se tiene conocimiento que, el agua representa un 60% del peso de un ser humano. Esta es importante debido a que permite el funcionamiento óptimo de nuestros órganos.

En el segundo nivel de la pirámide de Maslow podemos encontrar a la necesidad de seguridad, la cual refiere a la seguridad y estabilidad que se puede tener en la vida en diversos aspectos, tales como salud, economía, entre otros. En el aspecto personal, permite que la persona pueda encontrar estabilidad en su vida y tenga protección (un lugar donde vivir, estabilidad financiera, condiciones de vida seguras, entre otros).

En el tercer nivel de la pirámide nos encontramos a las relaciones sociales. Como destaca Elizalde et al. (2006), esta parte de la pirámide de Maslow representa la voluntad de reconocer y ser reconocido por los semejantes y sentirse parte de un grupo social en diversos contextos. Así mismo, menciona que para que esta realización pueda darse de manera plena, es importante que se alcance cierto grado de satisfacción de necesidades fisiológicas y seguridad. Entre estas necesidades se encuentran: compañerismo, aceptación y pertenencia al grupo. Esto debido a que, al ser seres sociales, nos encontramos en comunicación constante con las personas de nuestro alrededor, interactuando con nuestra cultura y demás.

En el cuarto nivel se encuentran las necesidades de estima, el cual se caracterizan por el reconocimiento propio (logros, autonomía, competencia laboral, confianza ante los demás) y externo, como las recompensas que reciba del medio exterior (reputación, prestigio, aprecio, estatus).

En el quinto nivel se encuentra la autorrealización, explicado según Gamboa (2010) como el impulso de convertirse en la mejor versión de uno mismo incluyendo muchas áreas del desarrollo personal, tal como el máximo potencial individual y la satisfacción en plenitud con uno mismo.

1.1.2.2. Teoría de los factores motivacionales e higiénicos de Herzberg

La teoría elaborada por Herzberg et al. (1959), explican que la satisfacción influye significativamente en el nivel de desempeño. Según lo que destacan los autores, habría dos factores que influyen significativamente en la satisfacción laboral: factores higiénicos y factores motivacionales.

En lo que respecta a los factores higiénicos, los cuales vendrían ser los factores extrínsecos. De acuerdo con Madero (2019), los factores extrínsecos se

encuentran estrechamente relacionados con el trabajo e incluyen otros agentes como el salario y la seguridad laboral. Así mismo, Cabezas y Ramos (2012) sostiene que los factores higiénicos o extrínsecos incluyen las políticas y administración de la empresa, la supervisión, relaciones interpersonales y las condiciones en las que se realiza la labor. Se describen estos como la principal fuente de insatisfacción en los colaboradores. Se le llama "factores higiénicos" debido a que estos son condiciones indispensables para el desempeño de una labor en un campo laboral.

Guzmán et al. (2021), señalan que dentro de los factores motivacionales podemos encontrar las facilidades de promoción a mejores puestos laborales, el empleo en sí, las posibilidades de progreso a nivel profesional, la responsabilidad, el reconocimiento de las labores realizadas y el logro. Estas variables se relacionan con la motivación interna que hace que se den comportamientos en busca de una conducta que contribuya a un objetivo. De la misma forma, incluye los esfuerzos y compromisos personales con la meta de poder ejercer y desempeñar un cargo.

1.1.2.3. Teoría de Meliá

Según Meliá et al. (1990), la satisfacción laboral logró captar el interés de muchos psicólogos organizacionales. Los autores destacan que existen 6 factores que influirían en la satisfacción laboral tanto de manera positiva como de manera negativa.

En primer lugar, nos encontramos con la satisfacción con la Supervisión y participación en la organización, el cual es un ámbito de la satisfacción laboral muy importante. Con este factor refiere a la relación con el superior y la manera en la cual se supervisa y se realiza seguimiento a las labores del colaborador.

Asimismo, está relacionado con la retroalimentación proporcionada a los colaboradores por los superiores en cuanto a jerarquía.

En segundo lugar, se encuentra el factor de satisfacción con la remuneración, lo cual refiere a el nivel de satisfacción que tiene el colaborador con la remuneración y bonificaciones por la prestación de los servicios. Tal como destacan Meliá et al. (1990), esta área refiere al cumplimiento de la remuneración, incentivos económicos, la promoción y oportunidades de crecimiento.

En tercer lugar, se encuentra el factor de Satisfacción intrínseca lo cual refiere a la satisfacción que proporciona el trabajo mismo a realizar. Este factor se encuentra asociado a las oportunidades que proporciona la labor a realizar de hacer algo que le gusta al trabajador o que destaca en realizar. Como se puede apreciar, este aspecto de satisfacción estaría mediado por los gustos y habilidades de cada persona en cuanto al trabajo a realizar.

En cuarto lugar, nos encontramos con la Satisfacción con el Ambiente Físico. Este estaría relacionado con el entorno físico, el espacio de trabajo y sus características. Entre esta característica se encuentra, tal como destaca el mismo autor: la locación del lugar de trabajo, la limpieza del lugar y condiciones donde se labora, temperatura e iluminación que favorezca el trabajo a desempeñar.

En quinto lugar, se encuentra la Satisfacción con la Calidad y finalmente la Cantidad de Producción, lo cual, según Meliá refiere a las herramientas que se dispone para poder desempeñar las tareas y que conllevaría a la calidad final del trabajo realizado y a la cantidad de progresos realizados.

1.1.3. Importancia de la Satisfacción Laboral

Valencia (2014), afirma que eliminar los orígenes de la insatisfacción conlleva, de cierto modo, a un mejor rendimiento laboral, viéndose este reflejado en una actitud positiva ante la organización. Asimismo, Scott y Taylor (1985), citados por Bonillo y Nieto (2002), refieren que la satisfacción laboral tiene una relación estrecha el desempeño, por lo que se ve observa su relevancia en el clima organizacional. Por lo tanto, se sabe que la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño puede estar relacionada tanto de manera positiva como negativa. Entre mayor satisfacción laboral, mejores resultados laborales habrá. En una organización, las unidades del sistema serían los trabajadores. Es por esto por lo que cada unidad en una organización posibilita que se pueda tener un nivel de productividad alto y eficiente, beneficiando a la empresa económica, productiva y socialmente.

Domínguez et al. (2016), menciona que la importancia del estudio de la satisfacción laboral radica en su relación con la salud y el bienestar del colaborador, lo que repercute en el desempeño laboral, la productividad y la calidad de producción. Teniendo en consideración lo anterior, Linares y Gutiérrez (2010) afirman que una baja satisfacción laboral influye en la salud mental, causando síntomas como agotamiento, debilidad, estrés, ansiedad e insomnio.

Para Rosillo et al. (2012), una de las tareas más vitales dentro de cualquier organización es poder lograr que las necesidades de todos los colaboradores se sincronicen con las necesidades de la organización, ya que la satisfacción que tengan los colaboradores con su trabajo es una de las variables más relevantes que se relacionan con el comportamiento organizacional y el impulso de mejor calidad de vida.

1.1.4. Factores asociados a la Satisfacción Laboral

Hay diversidad de factores que podríamos relacionarlos directamente con la satisfacción laboral. Los factores mencionados podrían influir positiva o negativamente en la percepción de satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas.

En primer lugar, podemos destacar a el clima laboral como uno de los factores que, según Muñoz et al. (2006) influye directamente en la calidad de vida profesional, en especial en el aspecto de motivación y apoyo directivo. Esto influiría en las áreas de “Satisfacción intrínseca” basándonos en la teoría de las dimensiones de la Satisfacción laboral de Meliá. Así mismo, Irondo (2007), citado por Ortiz y Cruz (2008), define el clima laboral como un conjunto de características o cualidades relativamente permanentes en el entorno laboral, que son percibidas y experimentadas por los miembros de una organización, y que a su vez influyen en su comportamiento. De acuerdo con Hualcas (2021), tanto el clima laboral como la satisfacción laboral son relevantes para el desarrollo e impulso de las organizaciones, ya que la relación entre estas dos variables puede determinar el éxito o fracaso de una empresa y subraya que un clima laboral positivo se caracteriza por una buena gestión por parte de la empresa en temas como la inteligencia emocional, confianza, solidaridad, resolución de conflictos, continuidad de planes o programas; ya que esto no solo impulsa el crecimiento humano si no también el de la organización.

Del mismo modo, un aspecto relacionado muy importante con la satisfacción laboral vendría a ser la cultura organizacional. Tal como destaca Mena (2019), la cultura organizacional se partiría de las creencias compartidas de los colaboradores de una misma organización; además, es definida como el

conjunto de valores, creencias y actitudes que se promulgan en organizaciones que permiten que las empresas mantengan su propia esencia. Segredo et al. (2016), mencionan que la cultura organizacional da una referencia de cómo los miembros se deben conducir en la organización ya que este cumple con la función de transmitir un sentimiento de identidad entre los miembros de la organización, facilitar el compromiso a nivel grupal, reforzar estabilidad en el sistema social y definen las conductas aceptables y reconocidas al tomar una decisión laboral. Todo esto influye en la satisfacción que puedan tener los colaboradores dentro de la organización; ya que mediaría también la percepción que puedan tener de la organización y si sienten el sentido de pertenencia o si es negativo.

Por otro lado, otro factor que influye en la percepción de satisfacción laboral vendría a ser la ocupación de trabajo a desempeñar. En palabras de Vuotto y Ardazun (2007), es relevante tomar en consideración el interés intrínseco del colaborador al retratar el tema de satisfacción laboral. Es muy importante tener en consideración cómo el trabajador puede sentirse con el puesto de trabajo; ya que, este está relacionado con las labores que va a realizar diariamente y a lo que está enfocado laboralmente. Dentro de este aspecto podemos encontrar: rendimiento, remuneración y oportunidades de crecimiento.

1.1.5. Efectos de la Satisfacción Laboral

La mayoría de las organizaciones prefieren que sus colaboradores se encuentren satisfechos por diversos motivos. Tal como destaca Boada (2019), la satisfacción de los colaboradores influye de manera positiva en la manera en la que se desempeñan y tiene una afectación directa en la empresa. Es

importante tomar en consideración, de acuerdo a lo explicado anteriormente, que ante mayor es la satisfacción laboral mayor va a ser la productividad y calidad de producción de los mismos. Así mismo, Bonillo y Nieto (2002), resaltan que la satisfacción laboral también se encuentra relacionada con otros fenómenos organizacionales tales como el absentismo, la rotación, el compromiso y el desempeño.

Según Salazar y Ospina (2019), el desempeño laboral es aquel que demuestra el nivel de conocimiento, habilidades, experiencia, actitudes, motivaciones y rasgos de personalidad del profesional con labores a desempeñar en relación a los requisitos de una organización. Asimismo, puede influir positiva o negativamente en la productividad de los colaboradores. Vargas et al. (2018), sostienen que la productividad de los recursos humanos son un factor clave para lograr las metas trazadas por la organización, el óptimo desempeño económico y permanencia en el tiempo. Esto es reforzado por García et al. (2022), quienes sostienen que la percepción de los colaboradores sobre la satisfacción laboral, ya sea negativa o positiva, influye en la relación entre el colaborador y la organización, así como también en los niveles de compromiso y productividad. Por ello, se podría decir que no habría una organización con un desempeño satisfactorio y óptimo si no hay satisfacción laboral. Esto indica que, ante la presencia de satisfacción laboral, los colaboradores van a desempeñar sus habilidades, experiencia, aptitudes y actitudes en la mejor medida posible, lo cual contribuiría en que la empresa pueda encontrarse óptima en los diversos aspectos y proporcionaría un mejor funcionamiento organizacional, mejoras económicas, clima laboral, etc.

Parte de los efectos de la satisfacción laboral vendría a ser la afectación en el abandono laboral y renunciaciones. Conforme a los estudios de Viamontes y García (2010), definen el abandono laboral como una forma de expresar insatisfacción laboral manifestada en la conducta de irse, ya sea en la búsqueda de otro empleo o la renuncia al puesto de trabajo. En referencia a la ausencia de satisfacción laboral, Sandoval y Zuta (2022), resaltan que las consecuencias de la insatisfacción laboral son: insatisfacción, estrés, ansiedad, depresión, además de afectar el rendimiento, productividad y calidad de servicio. Es importante tomar en cuenta que cuando a una persona no le agrada o no se siente satisfecho con su trabajo existe mayor probabilidad de que este renuncie o se ausente. Esto tiene una afectación negativa en la organización a nivel económico y a nivel operativo, causando mayor estrés en el sistema organizacional.

La satisfacción laboral es también muy importante para poder desarrollar un clima laboral propicio. El clima laboral está directamente relacionado con la satisfacción laboral. Como destaca Cabrera (2018), el clima laboral influye en el comportamiento de las personas que trabajan en una organización. Esto debido a que la percepción del entorno laboral al encontrarse en este ámbito condiciona la motivación y el rendimiento de trabajo.

A lo largo de la teoría se ha destacado la importancia de la motivación en el rendimiento laboral, lo cual influye en la organización de manera significativa. Además, Cabrera, subraya que el clima afectaría el grado en el cual los colaboradores de una organización se comprometen e identifican con la misma. Es por ello que, una organización o empresa que tiene un buen clima presenta una probabilidad más elevada de conseguir un nivel significativo de

identificación. Por otro lado, una organización con un clima deficiente no podrá esperar un grado elevado de identificación.

1.2. Revisión de la Literatura

1.2.1. Antecedentes nacionales

Pérez y Campana (2019) realizaron un estudio dirigido a colaboradores de una compañía comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana, con el objetivo de determinar la relación existente entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral en dicho grupo. La investigación es de tipo correlacional, no experimental, tuvo como muestra 202 trabajadores, el cual estaba compuesta por 100 varones y 102 mujeres entre los 18 a 60 años. Los instrumentos empleados, de acuerdo con los autores, fueron la Escala de Sentido de Pertenencia Laboral de Herrera (2012) y la “Escala de Satisfacción Laboral” de Sonia Palma (2005), este último contenía las siguientes dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Los niveles de esta escala son: muy insatisfecho, insatisfecho, promedio, satisfecho y muy satisfecho. Como principal resultado se encontró que se pudo apreciar una relación positiva y altamente significativa entre las variables sentido de pertenencia y satisfacción laboral. En cuanto a satisfacción laboral, se encontró que el 41.1% de la muestra se encontraba en un nivel promedio de satisfacción, el 5% se hallaba muy satisfecho, el 32.2% satisfecho, mientras que el 0.5% y el 21.3% se encontraban muy insatisfechos e insatisfechos respectivamente. En cuanto a sus dimensiones, el 51% de la muestra presentaba un nivel promedio en cuanto a la significancia de la tarea, el 44% un nivel promedio en cuanto a la condición del trabajo, el 42.2% se hallaba

satisfecho en cuanto al reconocimiento personal y el 42% se encontró en un nivel de satisfacción promedio en cuanto a los beneficios económicos. El autor concluye que la motivación laboral es la principal fuente para satisfacer la necesidad de reconocimiento, que debe ser retroalimentada no sólo por los jefes, sino también por los compañeros para que exista una satisfacción con la organización y las labores que se realiza.

Un estudio de Boada (2019) tuvo como objetivo verificar la relación establecida entre la satisfacción laboral (SL) y desempeño para el puesto de trabajo de agente de seguridad en una organización que ofrece servicios de vigilancia en Lima. Se trata de un estudio descriptivo correlacional, no experimental y transversal. El tamaño de muestra utilizada fue de 124 agentes de seguridad de género masculino y de edades entre los 25 y 40 años, con estudios secundarios culminados o educación superior incompleto. Dicho autor menciona que para medir la satisfacción laboral utilizaron el cuestionario "Escala de opiniones SL-SPC" de Palma (2005), el cual mide 4 aspectos: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y finalmente beneficios económicos. El cuestionario empleado para medir el desempeño laboral fue de autoevaluación denominado Evaluación de desempeño laboral: Cuestionario para la evaluación del puesto de agente de seguridad, el cual fue construido para dicho estudio. Este último evalúa las siguientes dimensiones: proactividad, capacidad de servicio, conocimiento, diligencia de trabajo. Los resultados demostraron que la correlación entre satisfacción y desempeño laborales es significativa. Además, en cuanto a los resultados de la evaluación de satisfacción laboral, el 0% de la muestra se encontró laboralmente insatisfecho, el 56.5% se encuentran satisfechos y el

18.5% estaban muy satisfechos, mientras que el 25% obtuvo muestra un nivel promedio de satisfacción. En cuanto a los resultados por cada dimensión de SL, se evidencia que la dimensiones que obtuvieron mayores puntajes de insatisfacción en la muestra fueron Reconocimiento personal y/o social (14.5%) y Condiciones de trabajo (11.3%); por otro lado, la dimensión beneficio económico mantuvo un porcentaje disminuido de insatisfacción, identificándose sólo el 0.8% de la muestra. Los autores sugieren que se continúe evaluando periódicamente la satisfacción de los colaboradores e intervenir y motivar al trabajador en el caso de detectarse insatisfacción laboral.

Portillo (2020) realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar la existencia de diferencias significativas en la satisfacción laboral de acuerdo con las variables sociodemográficas en un grupo de trabajadores de una red de salud provincial pública ubicada en Apurímac. El tipo de investigación es comparativa no experimental con un enfoque transversal. La muestra estuvo constituida por 74 colaboradores entre los 24 a 60 años, 34 varones y 40 mujeres, con diferentes puestos laborales y tiempo de servicio. El instrumento empleado fue el Cuestionario de Satisfacción S21/S26 de Meliá (1990) adaptado al contexto peruano por Domínguez et al. (2016), el cual está compuesto por 4 dimensiones: satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de producción y satisfacción con la participación. Como principal resultado se observa que, a nivel general, la dimensión satisfacción con la supervisión posee una mayor puntuación ($M = 1.69$, $DE = .79$.); mientras que la dimensión satisfacción con la calidad de producción presenta puntuaciones más bajas ($M = .51$, $DE = .38$). Los resultados revelan diferencias significativas en cuanto al sexo, debido a que las mujeres muestran mayores niveles de

satisfacción intrínseca ($M_{mujeres} = 1.83$, $M_{varones} = 1.48$). ($t = -2.13$, $p = .04$) y en la participación ($M_{mujeres} = 1.39$, $M_{varones} = 1.05$). ($t = -2.23$, $p = .03$) que los varones. En cuanto a ocupación o puesto laboral, el personal médico muestra mayor satisfacción intrínseca, mientras que el personal no médico está más satisfecho en la supervisión y calidad de producción. No se hallaron diferencias en cuanto a tipo de contrato. Así mismo, como recomendación, indica que, en próximos estudios relacionados al tema, se involucren las variables satisfacción laboral con motivación, ya que teóricamente hay una relación cercana entre ambas. Además, sugiere a futuras investigaciones profundizar y tomar en cuenta las variables sociodemográficas con la satisfacción laboral con una muestra más grande de tal manera para que el equipo de gestión de Salud de Apurímac pueda realizar un diagnóstico situacional más específico y elaborar planes de intervención que favorezcan la satisfacción laboral y así aumentar la productividad y mejora de servicios.

Miranda (2021) realizó una investigación con el objetivo de comparar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa operadora limeña en contexto de pandemia. Esta fue de tipo descriptivo - comparativo, y se utilizó como muestra 145 colaboradores (compuesto entre 76 varones y 69 mujeres) de una empresa operadora, tomándose en cuenta el puesto de trabajo, sede, sexo y tiempo trabajado para la empresa. Para la recopilación de datos el autor utilizó la prueba Satisfacción Laboral SPC, de Palma (2005) el cual estaba compuesto por los siguientes factores: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento social y personal y beneficios económicos. Como resultado general en los niveles de satisfacción laboral el 0% de la muestra se encontraron muy insatisfechos, el 4.8% insatisfechos, el 23.4% promedio, el

44.1% satisfechos y el 27.6% muy satisfechos. Así mismo, encontraron que la dimensión significación con la tarea, el 38.6% de los colaboradores se encontraban muy satisfechos, contando con el mayor número de colaboradores con dicho nivel alcanzado. En cuanto a condiciones de trabajo, el 50.3% de la muestra se mostró satisfecha, en reconocimiento personal y/o social el 36.6% de la muestra se encontró satisfecha, siendo la dimensión que posee menor satisfacción entre el resto. En la dimensión beneficios económicos se mantienen en el nivel satisfecho señalada por el 42.2% de la muestra. El autor recomienda incentivar la realización de investigación de satisfacción laboral durante pandemia en otras zonas limeñas y de diferentes rubros laborales para identificar necesidades y emplear programas para mejorar la satisfacción en las organizaciones nacionales.

Bellido et al. (2021) en una de sus investigaciones, busca analizar la satisfacción laboral en trabajadores de gobiernos locales de acuerdo con las variables sociolaborales en tiempos de pandemia por el Covid-19. Este estudio fue transversal, no experimental, ex post facto. La muestra estuvo conformada por 511 trabajadores de dos municipios de gestión local arequipeñas, entre los 20 a 59 años, el 32.9% femenino y el 67.1% masculino, en condiciones laborales de contratados, nombrados y CAS. Utilizaron la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, el cual lo evalúa en 7 factores: condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, y relación con la autoridad. Los resultados demostraron la existencia a nivel regular de satisfacción laboral siendo el 99.8% de la muestra identificada en esta categoría. La dimensión que posee mayor puntuación de satisfacción fue Desarrollo Personal ($M= 18.91$, DE

= 4.583) y la más baja fue Beneficios laborales y/o remunerativos ($M = 11.64$, $DE = 2.116$). En cuanto a las diferencias encontradas según sexo, las mujeres presentan insatisfacción en la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos ($U = 25401.5$, $p = .27$); mientras que los varones sienten insatisfacción en la dimensión desarrollo personal ($U = 32261.0$, $p = .027$). Fuera de las comparaciones señaladas anteriormente, no se encontraron otras diferencias en el nivel de satisfacción. Así mismo, se pudo confirmar que los colaboradores contratados se presentan más insatisfechos que otros en condiciones de trabajo en cuanto a las variables condiciones de trabajo y relación con la autoridad; mientras que, los colaboradores nombrados se muestran más insatisfechos que el resto en las variables beneficios laborales, políticas administrativas y desempeño de tareas. Finalmente, los autores recomiendan continuar con el estudio de la satisfacción laboral en organizaciones públicas y privadas, enfocándose en el contexto de pandemia, ya que este último ha generado un impacto en la vida laboral de muchos trabajadores del país y del mundo, todo ello con el objetivo de comprender las necesidades del colaborador en estos procesos para no reducir las expectativas.

La investigación de Amasifuen et al. (2022) tuvo como finalidad determinar la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de la Municipalidad de San Martín. El estudio es descriptivo – correlacional con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 174 colaboradores, 29 varones y 145 mujeres. De acuerdo con los autores, como instrumentos utilizaron la escala multidimensional del clima organizacional de Patlán et al. (2013) y la escala de medición de satisfacción laboral de Pedraza (2020) este contiene dos

dimensiones: factores intrínsecos y factores extrínsecos. Como principal resultado se encontró que las variables clima organizacional y satisfacción laboral se relacionan de manera positiva y con nivel bajo (Coeficiente Rho de .373). Además, en cuanto a los niveles de satisfacción laboral, se evidenció que el 32% de la muestra presentaba un nivel bajo, el 25% un nivel medio y un 43% un nivel alto. En base a las dimensiones, el 40% mostró niveles altos de satisfacción en cuanto a factores intrínsecos y factores extrínsecos; no obstante, este último presentó mayor porcentaje de insatisfacción que el anterior, siendo en 29% de la muestra quienes se identificaban con dicho nivel frente al factor intrínseco que mostraba un 21% de insatisfacción. Tras estos hallazgos, los autores sugieren que se tomen en cuenta programas de liderazgo grupal y brindar reconocimiento a las labores que realiza cada trabajador. Mientras que para los investigadores recomiendan que se analice el impacto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral tomando en cuenta diversos sectores (salud, financiero, educación, etc.).

1.2.2. Antecedentes internacionales

Araya y Medina (2020) llevaron a cabo una investigación en Chile con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral (SL) y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud en una comuna chilena. El estudio fue analítico, correlacional de corte transversal. Este tuvo como muestra a 110 funcionarios que laboraban en dos centros de salud familiar de una comuna en Chile, de los cuales 35 eran varones y 75 mujeres. Los instrumentos utilizados por los autores fueron: la Escala de Satisfacción Laboral S20/S23 de Meliá y Peiró (1989) adaptado por Chiang et al. (2008), la valoración de la escala se encuentra conformada por 5 niveles desde nada satisfecho a muy

satisfecho y abordando 10 dimensiones (satisfacción por el trabajo, satisfacción con el ambiente físico, con la forma de realizar el trabajo, con las oportunidades de desarrollo, con la relación con el jefe, con la remuneración, con la autonomía, con el reconocimiento, con la sección o área y con la empresa.); asimismo, emplearon la Escala de Clima Organizacional de Koys y Doccottis (1991) adaptado por Chiang et al. (2015). Los resultados indicaron que ambos centros de salud mostraron un nivel medio de SL y un nivel alto en clima organizacional. La correlación entre la puntuación global de las escalas satisfacción laboral y clima organizacional fue estadísticamente significativa. En cuanto a SL según género, el 51.4% de los varones se encuentran en un nivel alto de satisfacción, mientras que el 44% de las mujeres se encuentran medianamente satisfechas. Los autores concluyen que la percepción de un clima organizacional elevado mantiene relación con un nivel alto de satisfacción laboral; además, sugieren que para próximos estudios recomiendan utilizar una muestra más amplia que permita comparar los resultados con otros estudios, así como también introducir otras variables tales como liderazgo en los estudios de satisfacción laboral.

En Chile, Vásquez et al. (2019) realizó un estudio en el Hospital Clínico Herminda Martín con el fin de analizar la relación entre el burnout y los grados de satisfacción laboral. El diseño y tipo de estudio es cuantitativo, descriptivo y correlacional. La muestra de la investigación estuvo compuesta por 166 empleados, 89 varones y 75 mujeres con diferentes ocupaciones: servicios de emergencia, anestesia, médico quirúrgico, medicina interna y cirugía. Utilizaron el cuestionario Maslach Inventory, adaptado y validado para la población chilena, para medir el burnout, esta mide las siguientes dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Mientras que, para medir

la satisfacción laboral, emplearon el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/S23 de Peiró y Meliá, adaptado y validado en Chile, el cual se categoriza en estas dimensiones: satisfacción intrínseca, con la supervisión, con las condiciones laborales, ambiente físico y participación. Como principal resultado se pudo apreciar la existencia de una correlación negativa y significativa entre satisfacción laboral y burnout. A pesar de que no se encontraron diferencias significativas entre las variables en cuanto a aspectos sociodemográficos, se puede evidenciar que el 90.5% de la muestra presenta riesgo de tener burnout y el 52.6% se muestra bastante y muy satisfecho laboralmente. Las dimensiones que presentaron mayores puntajes de satisfacción fueron Satisfacción intrínseca y Satisfacción con la Supervisión, donde el 32.7% y 31.1% se mostraron muy satisfechas respectivamente; por otro lado, la dimensión menos valorada fue Condiciones laborales, en donde sólo el 11.5% se encontró muy satisfecho. Finalmente, los investigadores sugieren reforzar el diagnóstico mediante un análisis cualitativo de las ocupaciones que presentan mayor índice de burnout y menos satisfacción, para obtener estrategias que ayuden a la mejora del personal.

Espinoza et al. (2020), realizaron una investigación en Ecuador que tuvo el objetivo de evaluar factores de riesgo a nivel psicosocial e identificar su relación con satisfacción laboral de los trabajadores que brindan servicios de salud ocupacional en dos empresas en Guayaquil. El estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional tuvo una muestra de 100 colaboradores, entre los cuales el 30% era masculino y el 70% femenino. Para medir los factores de riesgo psicosocial emplearon el Cuestionario de Evaluación Psicosocial en espacios Laborales realizado por el Ministerio de Trabajo de Ecuador (2017),

este se encuentra estructurado en 7 dimensiones y 79 preguntas con relación a riesgo laboral en el lugar de empleo e impacto en la salud de los colaboradores. Para la evaluación de Satisfacción Laboral utilizaron el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/S23 construido por Peiró y Meliá (1998), este se encuentra compuesto por 5 dimensiones: satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico laboral, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca y satisfacción con la participación. Los resultados mostraron que no se halla relación significativa entre la satisfacción laboral, riesgos psicosociales y características sociodemográficas. No obstante, se observó una correlación negativa significativa entre riesgo psicosocial y satisfacción laboral. Dentro de los resultados de las dimensiones de satisfacción laboral según sexo, los varones se mostraban más satisfechos en cuanto a la remuneración que las mujeres, evidenciándose esta diferencia entre el 72% de los varones satisfechos frente al 55% de las mujeres. En todas las dimensiones de satisfacción laboral los porcentajes más elevados de la muestra calificaban su experiencia como altamente satisfactorio. Como sugerencia, los autores proponen para futuros estudios realizar las investigaciones con muestras proporcionales en cuanto a sexo, pues esta fue una de las limitaciones que tuvo el estudio, todo esto para obtener información más profunda y detallada de los datos.

Una investigación en Costa Rica de Arce y Rojas (2020) presentó el objetivo de evaluar las premisas de que, los teletrabajadores están más satisfechos laboralmente y perciben menos estrés que los trabajadores presenciales, todos ellos pertenecientes a una universidad estatal de Costa Rica. La siguiente investigación de tipo comparativo-descriptiva tuvo como muestra 240 teletrabajadores y 224 trabajadores que laboraban de manera presencial.

Enviaron una encuesta que realizaron por motivos del estudio en donde tomaban en cuenta las siguientes dimensiones: satisfacción con el tipo de trabajo, satisfacción con el sueldo, posibilidad de ascenso, reconocimiento de mi esfuerzo, apoyo de mis jefes, apoyo de mis compañeros, posibilidad de ser proactivo, devolución de resultados de mi trabajo, posibilidad de expresar mi opinión, compromiso de mi jefatura por mejorar la calidad de vida profesional, se cuenta con autonomía y libertad de decisión, variedad de funciones en mi carga de trabajo, mi opinión es tomado en cuenta el índice de satisfacción laboral global. Los resultados de la investigación confirman la hipótesis de que los trabajadores a distancia perciben mayor satisfacción ($U = 22251.5$, $p = .001$) y menos estrés que los trabajadores presenciales ($U = 20864.5$, $p = .000$), confirmando que el teletrabajo posee un efecto positivo en ambos aspectos. Finalmente, los autores concluyen que el teletrabajo es una opción más adecuada para la institución evaluada, que el trabajo presencial en cuanto a los niveles de satisfacción y estrés.

En Chile, Salazar et al. (2021), llevaron a cabo un estudio en donde su objetivo era analizar la prevalencia del síndrome de burnout y su influencia en el nivel de satisfacción laboral (SL) de empleadores de una institución financiera dentro del contexto Covid-19. La metodología utilizada fue cuantitativa con alcance descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. Se trabajó con una población constituida por 52 colaboradores activos, en donde el 87.27% fueron considerados casos válidos (48 participantes). De acuerdo con los autores, los cuestionarios empleados para la recolección de datos fueron Preguntas de satisfacción laboral S20/23 de Meliá et al., (1989) y el inventario Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach et al. (2001), los anteriores fueron

aplicados de manera virtual. Como resultado, se pudo conocer que el 45,8% de la muestra se encontraba satisfecho, el 41,7% medianamente satisfecho y sólo el 15% presentaba niveles bajos de SL. Así mismo, se confirmó que no existe prevalencia del síndrome burnout en la muestra. Además de encontrar que los colaboradores estaban bastantes satisfechos, destaca la satisfacción relativa al ambiente físico, en donde el 58.8% de la muestra se encontró con un nivel de satisfacción alto respecto al lugar del trabajo. Esto pone énfasis en los protocolos internos de autocuidado en tiempos de pandemia. No obstante, referente al burnout se apreciaron altos niveles de agotamiento emocional incrementado por las condiciones del COVID-19. La dimensión de SL mejores calificadas fueron satisfacción con la supervisión, ambiente físico e intrínseco, en donde 58.3% se identificaban en un nivel alto de satisfacción en estas tres mencionadas, mientras que el más bajo fue prestaciones recibidas con un 45.8% que se consideraban altamente satisfechos. Los autores concluyen con la interrogante sobre cómo sería el comportamiento de las variables estudiadas en un periodo post covid-19, por lo que sugieren ampliar la muestra para próximos estudios en otras entidades financieras y, partiendo del análisis de las variables, determinar los efectos que se generan en el actual contexto de pandemia, lo que sería estratégico y relevante para cualquier organización.

Una investigación mexicana a cargo de los investigadores Solís et al. (2021), tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de supermercados en Tabasco, México. El tipo de investigación es descriptivo, no experimental, de enfoque cuantitativo. La población estuvo compuesta por 42 empleados, 16 varones y 26 mujeres, de una cadena mexicana ubicada en la ciudad de Villahermosa. El instrumento utilizado

por dichos autores fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/S23 de Meliá et al. (1998), el cual cuenta con las siguientes puntuaciones: muy insatisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho y muy satisfecho. Así mismo, cuenta con 5 dimensiones (satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente, prestaciones percibidas, satisfacción intrínseca de trabajo y satisfacción con la participación).

Como principal resultado se aprecia que existe una alta satisfacción en las dimensiones desarrolladas por el cuestionario, siendo la que posee mayor valoración Satisfacción con la supervisión con un 57% de la muestra satisfecha, mientras que el 17% se muestra insatisfecha con la satisfacción intrínseca de trabajo, esta última obtuvo el puntaje más bajo en cuanto a satisfacción. Además, en cuanto a sexo, el 58% de las mujeres y el 56% de los varones se manifiestan en un nivel satisfecho, no se hallaron diferencias significativas en las demás dimensiones, por lo que se pudo evidenciar que el género no se considera un factor determinante en el nivel de satisfacción de los trabajadores.

Para concluir, los autores sugieren revisar las investigaciones sobre satisfacción laboral en organizaciones a fin de aproximarse a la comprensión de las dinámicas complejas que se llevan a cabo dentro de cada organización.

1.3. Planteamiento del problema

La pandemia de COVID-19, desencadenó una serie de crisis tanto a nivel mundial como nacional en diversas áreas, entre ellas se vio afectado el sector salud, laboral, económico entre otros. El impacto fue negativo en diferentes áreas debido a que no existía un protocolo o plan de emergencia para una crisis sanitaria de tal magnitud. Es importante recalcar que también tuvo un impacto

directo en la salud mental, lo cual representó un desafío para los seres humanos al estar expuestos ante una situación de incertidumbre y confinamiento.

En cuanto al área laboral, las entidades gubernamentales tuvieron que ejecutar diversos planes de acción para mitigar los impactos negativos en la economía; ya que, la pandemia tuvo como consecuencia una disminución de la actividad económica. A nivel nacional, una de estas importantes reformas fue la promulgación por parte de la Presidencia de la República del Perú (2020), Decreto de Urgencia N° 026-2020, ley promulgada en el periodo de Emergencia Sanitaria por el Poder Ejecutivo, en la cual se debían adoptar medidas extraordinarias para la prevención de la propagación e impacto sanitario de la enfermedad por el virus del COVID 19 y la reducción del impacto económico. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2021) hubo notables repercusiones en el mercado laboral como consecuencia de la pandemia, por lo que se tuvo que generar un plan de acción para flexibilizar las exigencias del sector laboral; esto con la finalidad de recuperar los puestos de trabajo perdidos durante este periodo y que se pueda dar una mejora en la calidad de empleos. Las reformas realizadas requirieron de la adaptación de los trabajadores a la nueva realidad, que brindó apertura a nuevos recursos tecnológicos para que las compañías puedan continuar con su funcionamiento. No obstante, atravesado el periodo de pandemia, se dio un retorno progresivo a la presencialidad con las medidas sanitarias preventivas, lo cual tuvo como consecuencia un nuevo proceso de adaptación a los colaboradores en diversos sectores. Según el Diario El Peruano (2021) cerca del 80% de las empresas encuestadas se encontraban en proceso de reinserción al trabajo presencial a finales de 2021.

Tomando en consideración los cambios a nivel organizacional, es relevante tener en cuenta la percepción de satisfacción laboral en los colaboradores que retornan al trabajo presencial, esto debido a la importancia que diversos estudios le confieren. De acuerdo con Meliá et al. (1990) la satisfacción laboral es un factor de interés clave en la psicología organizacional, teniendo una estrecha relación con el desempeño, compromiso, absentismo y deserción laboral. Asimismo, la satisfacción laboral y estas variables repercuten en el bienestar de los empleados y posteriormente en la calidad laboral. Es por ello, que en la presente investigación se buscará describir la percepción de satisfacción laboral en colaboradores con retorno al trabajo presencial residentes en Lima Metropolitana.

Teniendo conocimiento de la relevancia de la percepción de satisfacción laboral en el ámbito organizacional y de los diversos cambios en cuanto a las modalidades de trabajo debido a las medidas sanitarias por la pandemia del COVID-19, la presente investigación plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la percepción de la satisfacción laboral en colaboradores con retorno al trabajo presencial residentes de Lima Metropolitana?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Analizar la percepción de la satisfacción laboral en colaboradores con retorno al trabajo presencial residentes de Lima Metropolitana.

1.4.2. Objetivos específicos

- Describir las dimensiones de la satisfacción laboral en colaboradores con retorno al trabajo presencial residentes de Lima Metropolitana.

- Identificar la dimensión en la que se presenta mayor nivel de satisfacción laboral en colaboradores con retorno al trabajo presencial residentes de Lima Metropolitana.

- Describir los niveles de satisfacción laboral y de sus dimensiones según sexo en colaboradores con retorno al trabajo presencial residentes de Lima Metropolitana.

1.5. Definiciones operacionales de términos

1.5.1. Definición conceptual

Satisfacción laboral. Como refieren Bória et al. (2012), la satisfacción laboral se define como la orientación afectiva que manifiestan las personas hacia sus funciones o labores que realizan en su empleo.

1.5.2. Definición operacional

Satisfacción Laboral. Definida sobre la base de las puntuaciones obtenidas a través del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/S26 (Meliá et al. 1990). El cuestionario explora: a) La satisfacción con la supervisión y participación en la organización, b) La satisfacción con la remuneración y prestaciones, c) La satisfacción intrínseca, d) La satisfacción con el ambiente físico, e) La satisfacción con la cantidad de producción y f) La satisfacción con la calidad de producción (ver Tabla 1).

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems
Satisfacción con la supervisión y participación en la organización	Constancia de los jefes en la supervisión, la relación que el empleado mantiene con ellos, el trato justo recibido por la organización, la claridad de las instrucciones o sugerencias recibidas y la	Ítems 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20 y 21

	participación en la toma de decisiones que involucre su puesto laboral.	
Satisfacción con la remuneración y prestaciones	La satisfacción la organización incorpora el cumplimiento con los convenios laborales, negociaciones laborales, incentivos salariales; así mismo, la promoción y capacitación.	Ítems 4, 9, 10, 12, 14 y 23
Satisfacción intrínseca	Refiere al nivel de satisfacción que se obtiene con la labor que realizamos y las oportunidades ofrecidas por este en hacer lo que nos agrada, en lo que destacamos, así como tener la facilidad de poder tomar decisiones individualmente sobre la ocupación laboral.	Ítems 1, 2, 3, 18 y 22
Satisfacción con el ambiente físico	Se relaciona con el aspecto físico y lugar donde se desarrolla el trabajo. Tomando en cuenta la higiene, salubridad, orden, exposición al frío o calor, iluminación y ventilación.	Ítems 6, 7 y 8
Satisfacción con la cantidad de producción	Mide la satisfacción con el ritmo en la que se desarrolla el trabajo y la cantidad de avance.	Ítems 5 y 26
Satisfacción con la calidad de producción	Se trata de la eficiencia de los materiales utilizados por el colaborador con el cual lleva a cabo su trabajo y la calidad del resultado final.	Ítems 24 y 25

Nota: Esta tabla contiene definiciones, dimensiones e ítems de acuerdo al Cuestionario Satisfacción Laboral S21/ S26 de Meliá et al. (1990).

1.6. Importancia y Limitaciones

1.6.1. Importancia

La presente investigación es relevante debido a que se investigará la variable percepción de satisfacción en el ámbito laboral por parte de trabajadores que retornan al trabajo presencial en Lima Metropolitana. Sabiendo que los trabajadores son unidades principales en una compañía, empresa o entidad y estas son esenciales para la economía del país, es importante analizar la variable satisfacción laboral, la cual podría influir directamente en el desempeño de los trabajadores, productividad y salud mental. Se tiene en cuenta en diversas investigaciones que la salud mental puede verse afectada por el ámbito laboral, pudiendo tener como consecuencias el estrés, ansiedad, síndrome de Burnout, entre otros. Tomando en cuenta lo anterior, el presente estudio pretende brindar indicadores de qué variables son aquellas que pueden afectar en mayor medida la percepción de satisfacción laboral, identificarlas y ponerlas en evidencia con la finalidad de gestionar los cambios necesarios para asegurar el bienestar psicológico de los trabajadores.

1.5.2. Limitaciones

En la presente investigación se encontraron las siguientes limitaciones:

Primero, la investigación se vio alterada por la aplicación de las vacunas contra el COVID-19, los cuales generan mayor protección y seguridad a los trabajadores, por lo que no se podrá evidenciar el panorama psicológico previo a estas.

Segundo, muchas de las compañías al experimentar el trabajo remoto y los beneficios que generaban de acuerdo a su rubro decidieron mantenerlo hasta el momento, por lo que hay colaboradores que siguen trabajando bajo esta modalidad.

Tercero, el tamaño de la muestra es reducido en comparación a la cantidad de trabajadores laborando presencialmente en Lima Metropolitana, por lo que los resultados mostraran parte de la realidad que se presencia en cuanto a la satisfacción laboral, más no puede ser generalizada.



CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo debido a que, tal como menciona Sánchez et al. (2018), se recolecta la información para luego someterlos a análisis estadísticos para la obtención y procesamiento de los resultados. Así mismo, su diseño es no experimental y transversal debido a que las variables no fueron alteradas con el fin de probar una hipótesis; por el contrario, se pretendió describir a la muestra en su propio contexto.

Finalmente, el estudio es descriptivo porque busca especificar la satisfacción laboral en los colaboradores en su regreso al trabajo presencial. En palabras de Hernández et al. (2014), “los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p.91).

2.2. Participantes

La población estuvo constituida por empleados varones y mujeres de Lima Metropolitana con edades comprendidas entre los 18 a 69 años que laboraban en organizaciones limeñas y que retomaron a la modalidad de trabajo presencial.

Los criterios de inclusión son: Trabajadores residentes en Lima Metropolitana de ambos sexos, entre 18 y 69 años que hayan retornado al trabajo presencial y que aceptaran el consentimiento informado para esta investigación.

Los criterios de exclusión son: Trabajadores que están bajo la modalidad remoto y/o semipresencial, personas que no residan en Lima Metropolitana, colaboradores que no deseen participar en la investigación.

Se seleccionó de forma no probabilística una muestra de 237 empleados residentes en Lima Metropolitana de diversas organizaciones y ocupaciones. La muestra está constituida por 126 mujeres y 111 varones con edades comprendidas entre los 18 a 69 años.

2.3. Materiales

Como técnica de recolección de información se utilizó la encuesta mediante un cuestionario, en el cual se recolectó información sociodemográfica de los participantes en el estudio. Este cuestionario se realizó con la herramienta Google Forms. Asimismo, se incluyó dentro de el mismo el consentimiento informado y la evaluación de la variable satisfacción laboral.

La información sociodemográfica requerida fue seleccionada de manera estratégica con la finalidad de recabar información relevante para el estudio. La ficha sociodemográfica recogió datos, entre los cuales se encuentran: sexo, edad, grado de instrucción, nacionalidad, residencia, tipo de contrato, tiempo de permanencia en la organización y la validación de que los participantes se encuentran trabajando de manera presencial. Es importante recalcar que la herramienta Google Forms tiene vinculación con las Hojas de Cálculo, las cuales permiten el registro y la selección de datos que van de acuerdo a los objetivos del estudio.

2.3.1. Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/ S26

2.3.1.1. Ficha Técnica

- Autor : J.L. Meliá, J.F. Pradilla, N. Martí, M. D. Sancerini,

A. Oliver y J.M. Thomas.

- Año : 1990
- Adaptación : Domínguez Lara, S. A., Calderón De la Cruz, G.,
Arroyo-García, F.
- Año de adaptación : 2016
- Tiempo : 10 minutos
- Aplicación : Individual o colectiva
- Objetivo : Valora la disposición y actitud de los colaboradores
a sus puestos y ejercicios laborales.

2.3.1.2. Descripción del instrumento

El instrumento está compuesto por 26 ítems y las respuestas están en escala de Likert, en donde se toman las puntuaciones de 0 a 4 (0 = Totalmente en desacuerdo, 1 = en desacuerdo, 2 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3 = de acuerdo, 4 = totalmente de acuerdo).

La versión original está compuesta por 6 dimensiones: Satisfacción con la supervisión y participación en la organización (ítems 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20 y 21), Satisfacción con la remuneración y prestaciones (ítems 4, 9, 10, 12, 14 y 23), Satisfacción intrínseca (ítems 1, 2, 3, 18 y 22), Satisfacción con el ambiente físico (ítems 6, 7 y 8), Satisfacción con la cantidad de producción (ítems 5 y 26) y Satisfacción con la calidad de producción (ítems 24 y 25). La versión adaptada por Domínguez et al. (2016), cuenta con 4 dimensiones: Satisfacción Intrínseca (ítems 1, 2, 3, 4 y 5), Satisfacción con la supervisión (ítems 13, 14, 15, 16, 17), Satisfacción con la calidad de producción (ítems 23, 24, 25 y 26) y Satisfacción con la participación (ítems 10, 11, 19, 20, 21, 22).

En la presente investigación y considerando los resultados la estructura factorial quedo conformada por 5 dimensiones: Satisfacción con la supervisión y participación en la organización (ítems 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20 y 21), Satisfacción con la remuneración y prestaciones (ítems 4, 9, 10, 12, 14 y 23), Satisfacción intrínseca (ítems 1, 2, 3, 18 y 22), Satisfacción con el ambiente físico (ítems 6, 7 y 8), Satisfacción con la cantidad y calidad de producción (ítems 5, 24, 25 y 26).

2.3.1.3. Propiedades psicométricas

2.3.1.3.1. Validez

De acuerdo con Domínguez et al. (2016), para evaluar la validez en el contexto peruano, se analizó la representatividad de los ítems utilizando el juicio de expertos, estas respuestas fueron sistematizadas mediante la V de Aiken y fue complementado con el uso de intervalos de confianza. Como resultado del juicio de expertos se confirmó que los ítems eran representativos del constructo evaluado y los coeficientes de la V de Aiken superaron los .775.

Así mismo, realizaron un análisis factorial exploratorio, en donde utilizaron el método de mínimos cuadrados no ponderado con rotación oblicua Promin y la matriz de correlaciones policóricas. El análisis preliminar descriptivo reveló que todos los ítems poseen indicadores de asimetría y curtosis dentro de los rangos esperados. Por otro lado, el índice estandarizado de asimetría mantiene valores dentro de lo aceptable. Se empleó el análisis de las correlaciones entre factores para determinar las evidencias internas de validez. Se obtuvo una matriz de correlaciones significativa como principal resultado del análisis factorial; un KMO de .759, el cual es considerado un valor aceptable, y también una prueba de esfericidad de Bartlett significativo. Considerando todos

los parámetros establecidos del análisis factorial, se encontraron cuatro factores, con cada procedimiento fue descartándose ítems que no alcanzaron una carga factorial de magnitud moderada. Finalmente, se llegó a un total de 20 ítems. Los pesos factoriales definitivos mostraron una moderada consistencia y homogeneidad dentro de cada factor. Las cargas factoriales oscilaron entre .395 y .921.

Meliá et al. (1990), obtuvo evidencias de validez del constructo (estructura factorial) mediante el análisis de componentes principales y una rotación Varimax. El resultado de este procedimiento permitió identificar seis factores, que explican el 68.8% de la varianza total. Los factores hallados fueron: Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización, el cual explica el 18.75% de la varianza total; Satisfacción con la Remuneración y Prestaciones, que cuenta con el 10.83% de la varianza total; Satisfacción Intrínseca con el trabajo, el cual mantiene el 9.71% de la varianza total; Satisfacción con el Ambiente Físico, este explica el 8.90% de la varianza total; Satisfacción con la Cantidad de producción, este explica 6.40% de la varianza total; finalmente, Satisfacción con la Calidad de Producción que da cuenta del 6.21% de la varianza total. Por otro lado, también generaron evidencias de validez de criterio, correlacionando las puntuaciones obtenidas con el instrumento y con puntuaciones de cuatro criterios externos vinculados con la satisfacción laboral (ambigüedad, propensión al abandono, conflicto y tensión). Como resultado se obtuvo que las correlaciones eran estadísticamente significativas y negativa. Esta correlación osciló entre .413 y .628.

En el presente estudio se obtuvieron evidencias de validez de constructo bajo el enfoque intra-pruebas. En este enfoque se correlaciona la escala global con las variables (ver Tabla 2).

Tabla 2

Coefficiente de Correlación de Pearson entre la Escala Global de Satisfacción Laboral y sus dimensiones

Dimensiones	ST	SCC	SAF	SSP	SR	SI
ST	—					
SCC	.92***	—				
SAF	.89***	.77***	—			
SSP	.91***	.83***	.74***	—		
SR	.66***	.57***	.53***	.50***	—	
SI	.80***	.75***	.63***	.69***	.39***	—

Nota. ST: Satisfacción Total; SCC: Satisfacción con la calidad y cantidad de producción; SAF: Satisfacción con el ambiente físico; SSP: Satisfacción con la supervisión y participación; SR: Satisfacción con la remuneración y prestaciones, SI: Satisfacción intrínseca.

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Como se puede observar en la Tabla 2 las correlaciones entre las dimensiones oscilan entre .66 y .92 Además, todas las correlaciones son positivas y estadísticamente significativas con una magnitud grande ($r > .50$). Los resultados obtenidos demostraron que la escala presenta una validez de constructo.

2.3.1.3.2. Fiabilidad

Domínguez et al. (2016), llevó a cabo una evaluación de confiabilidad utilizando diferentes procedimientos enfocados en los puntajes y coeficiente alfa con intervalo de confianza (IC), también en variables latentes mediante el alfa ordinal y el coeficiente omega, los cuales fueron mayores a .66. Como resultado

se obtuvo que el error de medición es tolerable con el tamaño de la muestra aplicada en dicho estudio.

Meliá et al. (1990), estableció la fiabilidad realizando un análisis de la consistencia interna de la escala total y las dimensiones a través del coeficiente alfa de Cronbach. Los coeficientes obtenidos para la escala total muestran un alfa de .90 y de los factores oscilaron entre los valores .73 y .89. Esto indica que la confiabilidad de los componentes de la escala puede ser considerada como satisfactoria.

De acuerdo con el análisis realizado para esta investigación, los coeficientes para evaluar la consistencia interna y la confiabilidad fueron el Alfa de Cronbach y Omega de Mc Donald. Como se puede observar en la Tabla 3, al superarse el 0.7 en lo que respecta la confiabilidad, indicaría que posee un nivel de precisión adecuado y pertinente, lo que da como resultado que es un instrumento confiable y consistente.

Tabla 3

Análisis de confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/S26

Escala - dimensión	α	ω
Satisfacción Laboral	.95	.95
Satisfacción con la supervisión y participación en la organización	.82	.82
Satisfacción con la remuneración y prestaciones	.82	.82
Satisfacción intrínseca	.84	.85
Satisfacción con el ambiente físico	.76	.77
Satisfacción con la calidad y cantidad de producción	.76	.77

Nota: α = Alfa de Cronbach; ω = Omega de McDonald

2.4. Procedimientos

En primer lugar, se procedió a la elección de un cuestionario acorde a las variables a evaluar y al contexto a estudiar. Posterior a ello, se procedió a solicitar la autorización necesaria a los autores que adaptaron el instrumento al contexto peruano. Una vez obtenido el consentimiento, se procedió a traspasar el cuestionario a la plataforma de Google Forms, herramienta que empleamos para la aplicación del cuestionario.

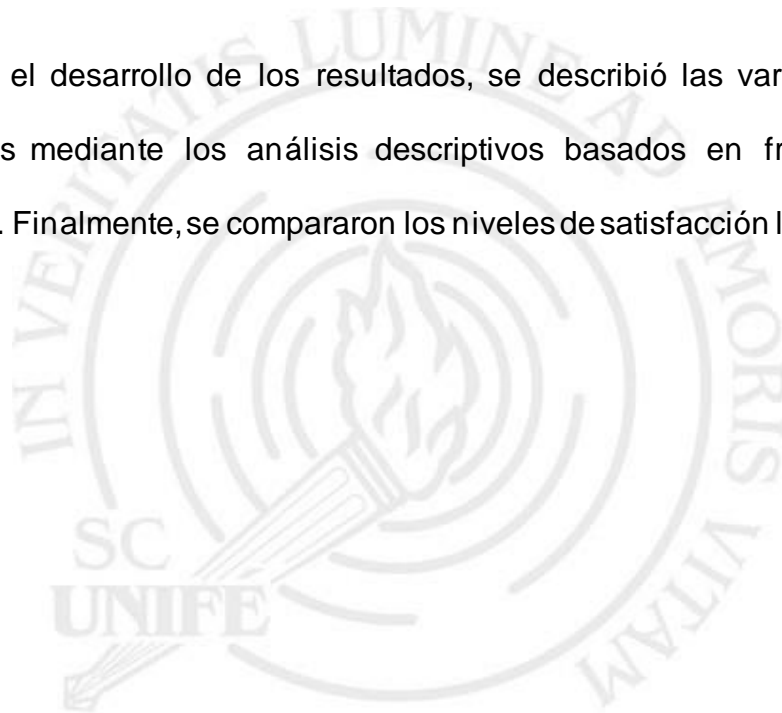
Para la recolección de datos se procedió a la difusión del cuestionario de manera virtual con el uso de Google Forms a través de diversos canales. El formulario realizado incluía la debida explicación de los objetivos del estudio a realizar y su importancia en el ámbito de investigación. Se explicó acerca de los criterios de inclusión, exclusión en el estudio y consentimiento informado a los evaluados.

Para que se pueda realizar el cuestionario completo, los evaluados debían dar una respuesta afirmativa en cuanto al consentimiento informado, con la finalidad de que se les de acceso de manera automática a través del mismo formulario. De lo contrario, se rechazaba el acceso al formulario.

Una vez recolectados los datos, se procedió organizar y tabular la información en la base de datos del programa Excel. Posterior a ello, se importaron los datos a los programas Jamovi v. 2.3.16 y el programa estadístico SPSS 21.0. En estos programas estadísticos, se pudo realizar un análisis y validación de los datos con la finalidad de obtener información acorde a los objetivos de la investigación. Asimismo, dentro de este proceso se realizó el análisis de las medidas descriptivas, incluyendo la confiabilidad, validez y las

correlaciones entre ítems. Para obtenerlos, se utilizaron los índices: Alfa de Cronbach y el Omega de Mc Donald. De la misma forma, se realizó el análisis de consistencia interna para la verificación de que los ítems presentan relación entre sí y constatar que se trata de un instrumento consistente. Además, se evaluó la validez bajo el enfoque intra-pruebas, el cual consiste en correlacionar la escala global con las variables.

Para el desarrollo de los resultados, se describió las variables y sus dimensiones mediante los análisis descriptivos basados en frecuencias y porcentajes. Finalmente, se compararon los niveles de satisfacción laboral según sexo.



CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

3.1.1. Percepción de la satisfacción laboral

En la Tabla 4 se observan los niveles de satisfacción laboral. Los hallazgos evidenciaron que solo el 25.3% de los colaboradores se encuentran satisfechos. Además, el 24.1% de colaboradores se presentaron insatisfechos.

Tabla 4

Niveles de Satisfacción Laboral en los colaboradores

Niveles	<i>f</i>	%
Insatisfacción	57	24.1
Satisfacción moderada	120	50.6
Satisfacción	60	25.3

Nota. *f* = frecuencia; % = porcentajes

3.1.2. Percepción de satisfacción con la supervisión y participación

En cuanto a la supervisión y participación, el 21,9% de colaboradores se muestran insatisfechos. Por otro lado, el 25.7% colaboradores se encuentran satisfechos (ver Tabla 5).

Tabla 5

Niveles de Satisfacción con la Supervisión y Participación.

Niveles	<i>f</i>	%
Insatisfacción	52	21.9
Satisfacción moderada	124	52.3
Satisfacción	61	25.7

Nota. *f* = frecuencia; % = porcentajes

3.1.3. Percepción de satisfacción con la remuneración y prestaciones

En la Tabla 6 se aprecia los grados de satisfacción en cuanto a la remuneración y prestaciones. Como resultado, el 21.9% de los empleados se encuentran insatisfechos, mientras que el 27% se muestran satisfechos. El nivel de satisfacción que predomina vendría a ser el “moderado”.

Tabla 6

Niveles de Satisfacción con la Remuneración y Prestaciones.

Niveles	<i>f</i>	%
Insatisfacción	52	21.9
Satisfacción moderada	121	51.1
Satisfacción	64	27

Nota. *f* = frecuencia; % = porcentajes

3.1.4. Percepción de satisfacción intrínseca

Los resultados mostraron que, la mayor parte de colaboradores presentan una satisfacción intrínseca moderada (56.1%). Sin embargo, el 18,1% se encuentran insatisfechos (ver Tabla 7).

Tabla 7

Niveles de Satisfacción Intrínseca.

Niveles	<i>f</i>	%
Insatisfacción	43	18.1
Satisfacción moderada	133	56.1
Satisfacción	61	25.7

Nota. *f* = frecuencia; % = porcentajes

3.1.5. Percepción de satisfacción con el ambiente físico

En la Tabla 8 se observa los niveles de satisfacción con el ambiente físico. Se aprecia que el 25.7% de los empleados se mantienen satisfechos, mientras que el 19.4% se presentan insatisfechos. Por otro lado, la mayoría de los colaboradores (54.9%) muestran un nivel de satisfacción moderada.

Tabla 8

Niveles de Satisfacción con el Ambiente Físico.

Niveles	<i>f</i>	%
Insatisfacción	46	19.4
Satisfacción moderada	130	54.9
Satisfacción	61	25.7

Nota. *f* = frecuencia; % = porcentajes

3.1.6. Percepción de satisfacción con la calidad y cantidad de producción

En cuanto a los niveles de satisfacción con la calidad y cantidad de producción, el 34.2% de los colaboradores se encuentra satisfechos. Sin embargo, el 16.9% se muestran insatisfechos. Así mismo, el 48.9% de los colaboradores, representando la mayoría, poseen un nivel de satisfacción moderada (ver Tabla 9).

Tabla 9

Niveles de Satisfacción con la Calidad y Cantidad de Producción.

Niveles	<i>f</i>	%
Insatisfacción	40	16.9
Satisfacción moderada	116	48.9
Satisfacción	81	34.2

Nota. *f* = frecuencia; % = porcentajes

3.2. Análisis comparativo

3.2.1. Satisfacción laboral según sexo

En cuanto a satisfacción laboral, se evidencia que los colaboradores de sexo masculino se encuentran más satisfechos. ($M_{hombres} = 70.5$, $DS = 15.8$ - $M_{mujeres} = 66.5$, $DS = 16.0$). Como se puede observar en la Tabla 10, un 25.4% de colaboradores del sexo femenino se mostró insatisfecho mientras que en el sexo masculino un 22.5%. Asimismo, mientras el sexo femenino muestra un 20.6% de satisfacción laboral, el sexo masculino presenta un 30.6%, siendo un 10% mayor. Considerando estos porcentajes, se puede afirmar que 3 de cada 10 colaboradores del sexo masculino se encontraron satisfechos a diferencia del sexo femenino, quienes 2/10 colaboradores se encontraron satisfechas (ver Tabla 10).

Tabla 10

Niveles de Satisfacción Laboral según sexo.

Niveles	Femenino		Masculino	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Insatisfacción	32	25.4	25	22.5
Satisfacción moderada	68	54.0	52	46.8
Satisfacción	26	20.6	34	30.6

Nota. *f* = frecuencia; % = porcentajes

3.2.2. Satisfacción con la supervisión y participación según sexo

Los resultados mostraron que, en cuanto a la satisfacción con la supervisión y participación, el sexo femenino se encuentra más insatisfecho que el sexo masculino. Mientras el sexo femenino se encuentra insatisfecho en un 25.4%, el sexo masculino en un 18%. De acuerdo con la Tabla 11, se pudo

observar que los hombres se encuentran más satisfechos que las mujeres con una diferencia del 4.1%. (ver Tabla 11)

Tabla 11

Niveles de Satisfacción con la Supervisión y Participación según sexo.

Niveles	Femenino		Masculino	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Insatisfacción	32	25.4	20	18.0
Satisfacción moderada	64	50.8	60	54.1
Satisfacción	30	23.8	31	27.9

Nota. *f* = frecuencia; % = porcentajes

3.2.3. Satisfacción con la remuneración y prestaciones según sexo

De acuerdo con la Tabla 12, los resultados mostraron que el sexo masculino se encuentra más satisfecho en cuanto a la remuneración y prestaciones. Se puede observar un mayor nivel de insatisfacción en cuanto a esta variable en el sexo femenino, siendo la diferencia de un 5.7%. Como se evidencia en la Tabla 12, 2 de cada 10 mujeres se encuentran satisfechas, mientras que 3 de cada 10 hombres se encuentran satisfechos con la remuneración que tienen.

Tabla 12

Niveles de Satisfacción con la Remuneración y Prestaciones según sexo.

Niveles	Femenino		Masculino	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Insatisfacción	31	24.6	21	18.9
Satisfacción moderada	67	53.2	54	48.6
Satisfacción	28	22.2	36	32.4

Nota. *f* = frecuencia; % = porcentajes

3.2.4. Satisfacción intrínseca según sexo

De acuerdo con la Tabla 13, se pudo observar que el sexo femenino se encuentra mayormente insatisfecho en cuanto a la satisfacción intrínseca, mostrándose el sexo masculino en un 15.3% y el sexo femenino en un 20.6%. Asimismo, muestran una diferencia del 12.6% siendo el sexo masculino el más satisfecho.

Tabla 13

Niveles de Satisfacción Intrínseca según sexo.

Niveles	Femenino		Masculino	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Insatisfacción	26	20.6	17	15.3
Satisfacción moderada	75	59.5	58	52.3
Satisfacción	25	19.8	36	32.4

Nota. *f* = frecuencia; % = porcentajes

3.2.5. Satisfacción con el ambiente físico según sexo

Los resultados muestran que en referencia a la satisfacción con el ambiente físico un 20.6% de los colaboradores del sexo femenino muestran el nivel de Insatisfacción presentando mayor insatisfacción que los colaboradores del sexo masculino (18%). En cuanto al nivel de "satisfacción moderada" en el sexo femenino y masculino muestran un 58.7% y 50.5% respectivamente, presentándose una satisfacción moderada en mayor porcentaje en el sexo femenino. Asimismo, un 20.6% de colaboradores del sexo femenino se encuentran satisfechas con el ambiente físico, mientras que los colaboradores del sexo masculino presentan mayor porcentaje de satisfacción con esta variable, siendo el porcentaje de 31.5% (Ver Tabla 14).

Tabla 14*Niveles de Satisfacción con el Ambiente Físico según sexo.*

Niveles	Femenino		Masculino	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Insatisfacción	26	20.6	20	18.0
Satisfacción moderada	74	58.7	56	50.5
Satisfacción	26	20.6	35	31.5

*Nota. f = frecuencia; % = porcentajes***3.2.6. Satisfacción con la calidad y cantidad de producción según sexo**

De acuerdo con la Tabla 15, los resultados en cuanto al nivel de satisfacción con la calidad y cantidad de producción en ambos sexos, se pudo apreciar lo siguiente: El 21.4% de las colaboradoras muestran insatisfacción, mientras que el 11.7% de los colaboradores coinciden con dicho nivel. Predomina en ambos sexos el nivel de satisfacción moderada, compuesto por el 46.1% de las colaboradoras y el 52.3% de los colaboradores. Además, el 32.5% de las colaboradoras se ubican en un nivel de “satisfacción”, mientras que el 36% de los colaboradores se identifican en el mismo nivel.

Tabla 15*Niveles de Satisfacción con la Calidad y Cantidad de producción según sexo.*

Niveles	Femenino		Masculino	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Insatisfacción	27	21.4	13	11.7
Satisfacción moderada	58	46.1	58	52.3
Satisfacción	41	32.5	40	36.0

Nota. f = frecuencia; % = porcentajes

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio tiene como objetivo analizar la percepción de satisfacción laboral y cada una de sus dimensiones en colaboradores de diferentes empresas de Lima Metropolitana que retornaron al trabajo presencial.

Como instrumento principal para esta investigación se empleó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/S26. Buscando cumplir con los aspectos metodológicos y psicométricos se generaron las evidencias de validez y confiabilidad del cuestionario tomando en consideración los hallazgos de Meliá et al. (1990), y la adaptación peruana de Domínguez et al. (2016). Los resultados ratificaron la confiabilidad y validez del cuestionario asegurándose una medición rigurosa y objetiva de la variable de estudio. Es importante mencionar que después del procedimiento generador de evidencias de validez y confiabilidad se obtuvo una escala conformada, se demostró una estructura de 5 factores tomando en cuenta los criterios que utilizó Domínguez et al. fusionando dos de las dimensiones de acuerdo a sus propiedades psicométricas (Satisfacción con la calidad y Satisfacción con la cantidad de producción).

El hallazgo más significativo de la investigación fue que los colaboradores de Lima Metropolitana con retorno al trabajo presencial se encuentran en su mayoría moderadamente satisfechos (50.6%). La tendencia de los resultados coincide con un estudio realizado dentro del contexto de pandemia por Salazar et al. (2021), en la cual se encontró que la mayor parte de los colaboradores se encontraron medianamente satisfechos.

A pesar de la tendencia mencionada en párrafos previos, se puede observar que en el contexto de la regularización de las labores después de la pandemia una mayor proporción de colaboradores se encuentran satisfechos.

La diferencia de los resultados en el contexto de pandemia puede deberse a al impacto que generó este acontecimiento, ya que tuvo como consecuencia la adopción de cambios en el ámbito laboral, personal y familiar, entre los cuales se destacan: la cantidad de horas de trabajo, el conflicto de adaptarse a esta nueva realidad con la rutina que uno antes tenía, temor al contagio de los colaboradores y sus familiares, vida social, pérdidas de seres queridos, entre otras.

Asimismo, otro hallazgo significativo vendría ser la identificación de la dimensión con la cual los colaboradores se encuentran mayormente satisfechos en relación a las demás dimensiones. De acuerdo con los resultados, se identificó que los colaboradores se encuentran mayormente satisfechos en torno a la calidad y cantidad de producción, mostrando también el porcentaje de insatisfacción más bajo (16.9%). Esta dimensión, comparándolo con el estudio de Boada (2019), sería la dimensión con características que presentan mayor correlación con la satisfacción laboral. Esto indicaría los colaboradores se sienten a gusto con la calidad y cantidad en la producción de sus labores en el retorno al trabajo presencial.

Esto diferiría del estudio de Portillo (2020), expuesto en los antecedentes, en el cual destaca que la dimensión de satisfacción más baja es la calidad y cantidad de producción que fue realizado dentro del contexto de pandemia. En este contexto, las tasas de productividad de los colaboradores se vieron afectadas por múltiples factores, entre ellos la incertidumbre, recursos laborales, falta de comunicación y trabajo en equipo, entre otros factores. Por ello, ante el retorno a la presencialidad luego del contexto de pandemia, en cuanto a

condiciones laborales se mejoró significativamente la satisfacción con la calidad y cantidad de producción.

Asimismo, se puede destacar que, en la presente investigación, las dos dimensiones que mantienen mayores porcentajes de insatisfacción son las de satisfacción con remuneración y con la supervisión, siendo esta las dimensiones más afectadas respectivamente. La tendencia es similar a una investigación llevada a cabo por Bellido et al. (2021), en la cual destaca que la satisfacción con la remuneración presenta índices más bajos de satisfacción.

En cuanto a la Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización, este presentó el menor porcentaje de satisfacción en comparación con la satisfacción con la remuneración y prestaciones. Si comparamos este dato con los antecedentes, podemos encontrar una similitud con lo expuesto por los investigadores peruanos Boada (2019) y Miranda (2021) quienes sostienen que la satisfacción en cuanto al Reconocimiento personal y social (de sus superiores y compañeros por sus logros laborales) presentan los porcentajes más bajos de satisfacción en sus respectivos estudios.

No obstante, estos resultados difieren con las investigaciones internacionales de Vásquez et al. (2019) y Solís et al. (2021), quienes sostienen que la satisfacción con la supervisión mantuvo porcentajes elevados de satisfacción. Tal como se puede observar, esta tendencia se mantiene en el contexto peruano antes y durante la pandemia, repercutiendo también en su retorno al trabajo presencial. De acuerdo con un artículo del Diario el Peruano (2021), una consultora realizó una encuesta de más de 300 trabajadores en donde el 75% mostraron la necesidad de tener una relación más cercana con

sus superiores, así como también mayor liderazgo comunicacional en donde predomine la claridad de la información y asertividad.

Por otro lado, realizando una comparativa de la satisfacción laboral según el sexo, los varones se mostraron más satisfechos que las mujeres. En mayor medida en las dimensiones: satisfacción intrínseca y satisfacción con la remuneración.

Asimismo, según Bellido et al. (2021), las mujeres presentan insatisfacción en la dimensión de beneficios laborales y remunerativos, mientras que los hombres perciben insatisfacción en la dimensión desarrollo personal, fuera de estas comparaciones no se encontró diferencias en el nivel de satisfacción. Tomando en cuenta las diferencias que se presentan en cuanto a la satisfacción con la remuneración, esto puede deberse a variables sociales. Según el INEI (2022) la brecha nacional de ingresos laborales por género ha aumentado de 19% en 2020 al 25% en 2021. Si bien es cierto, hay situaciones a nivel social que han cambiado de manera positiva en relación a las mujeres, como refiere el INEI (2022), debido al contexto de pandemia el entorno en cuanto a condiciones laborales se vio perjudicado, lo cual habría generado un entorno más adverso para el acceso a mejores condiciones laborales y el acceso a mejores posiciones.

Como principal limitante de la investigación fue el tamaño muestra, siendo un número reducido en comparación con todos los colaboradores en Lima Metropolitana, de acuerdo con el INEI (2022), en el tercer trimestre de 2022, se observó que el número residentes ocupados de Lima Metropolitana alcanzó los 4 millones 982 mil 900 personas. Así mismo, dentro de esta cifra el 54.9% son hombres y el 45.1% son mujeres. Esto significa que los resultados muestran una

aproximación de la realidad de la satisfacción laboral en los colaboradores residentes en Lima Metropolitana.

El presente estudio muestra su relevancia en cuanto a incentivar a futuras investigaciones a un análisis más amplio con una muestra más grande, para que los hallazgos descritos sean más precisos. La satisfacción laboral, tal como se aborda en cuanto a su relevancia, presenta repercusiones positivas y negativas en función a sus niveles. Tal como señala Sandoval y Zuta (2022), las repercusiones de la insatisfacción laboral pueden generar estrés, ansiedad, depresión y bajo rendimiento, productividad y calidad de servicio; por otro lado, Rosillo et al. (2012), afirma que una buena satisfacción conlleva a un mejor rendimiento laboral y actitud positiva ante la empresa. Así mismo, la satisfacción laboral es una variable significativa en el área organizacional, tal como señala Domínguez et al. (2016), la importancia de su estudio radica en la relación que tiene con la salud, bienestar del empleado y su repercusión en cuanto a desempeño laboral, productividad y efectividad del colaborador.

Finalmente, es importante resaltar que el presente estudio representa un diagnóstico aproximado útil para tomar decisiones y para generar cambios en algunos aspectos de la organización para elevar la satisfacción en las dimensiones de satisfacción Supervisión y Participación; y Remuneración y Prestaciones (cumplir con los contratos laborales, negociaciones, incentivos económicos y salariales).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Los colaboradores de Lima Metropolitana con retorno a la presencialidad se encuentran, predominantemente, con un nivel de satisfacción laboral moderado.
2. La dimensión con la cual los colaboradores muestran mayor satisfacción y menores niveles de insatisfacción vendría a ser la de satisfacción con la calidad y cantidad de producción. Lo cual parece indicar que el retorno al trabajo presencial ha influido en los niveles de productividad de los colaboradores debido a los medios materiales para realizar el trabajo, como la cantidad y calidad final de este.
3. En cuanto a diferencias en cuanto a sexo, los colaboradores del sexo masculino se muestran más satisfechos que el sexo femenino. Considerando el porcentaje de hombre y mujeres insatisfechos, las mujeres presentan un mayor porcentaje de insatisfacción en comparación a los varones, tanto a nivel de satisfacción general como en sus dimensiones.

5.2. Recomendaciones

1. Promover futuras investigaciones sobre satisfacción laboral con un análisis más amplio y con una muestra de mayor tamaño para que haya mayor precisión en los resultados, y así permita un diagnóstico más específico.

2. Se recomienda utilizar el instrumento Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/S26, para futuras investigaciones con una mayor cantidad de muestra para poder realizar diferentes comparaciones.
3. Se recomienda a las organizaciones de Lima Metropolitana realizar periódicamente evaluaciones de satisfacción laboral en sus colaboradores para realizar un diagnóstico situacional.
4. Se sugiere implementar estrategias de intervención que favorezcan la satisfacción laboral en los colaboradores, específicamente en cuanto a las dimensiones: supervisión y participación; y remuneración y prestaciones: En primer lugar, realizar un análisis acerca del liderazgo que llevan los superiores y promover programas de liderazgo grupal. Así mismo capacitar a los líderes de equipo en comunicación asertiva e incentivar la supervisión y el reconocimiento de trabajo que realizan sus colaboradores. Con la finalidad de asegurar que se tenga un trato adecuado con el colaborador y se ejecuten las labores propias de su cargo.
5. En segundo lugar, realizar un análisis sobre los diferentes cargos de los empleados y proporcionar un salario justo de acuerdo con las labores y responsabilidades; en segundo lugar, adaptar programas diseñados para recompensar al colaborador por un buen desempeño (como bonos o títulos de recompensa). Finalmente, brindarles a los colaboradores beneficios como capacitaciones que le permitan desarrollar mejores habilidades para el puesto en el que se desarrolla o para mejorar el ambiente laboral.

REFERENCIAS

- Amasifuen, L., Cárdenas, J., & Troya, D. (2022). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 3(1), 89–102. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.01.007>
- Araya, M., & Medina, A. (2020). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica De Risaralda*, 25(2). <https://doi.org/10.22517/25395203.19311>
- Arce, L. & Rojas, K. (2020). Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. *Cuadernos de Investigación UNED*, 12(2), 484-495. <https://dx.doi.org/10.22458/urj.v12i2.3141>
- Bellido. R., Morales B., Gamarra M., & Calizaya J. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad Ciencia Y Tecnología*, 25(108), 4-11. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.425>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Bonillo, D. & Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *TRABAJO: Revista Iberoamericana De Relaciones Laborales*, 11. <https://doi.org/10.33776/trabajo.v11i0.166>
- Bória, S., Crespi, M., & Mascarilla, O. (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de Economía*, 35(97), 9–16. <http://hdl.handle.net/10486/681896>

- Cabezas, C., & Ramos, F. (2012). Estudio exploratorio de factores motivacionales internos y externos, y su relación con el desempeño docente en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE). *Revista de investigación en psicología*, 15(1), 47-59. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176391>
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana: estudio de caso* [Tesis de bachiller, Universidad ESAN]. Repositorio institucional de la Universidad ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1210>
- Carrillo, P. (2013). Neurobiología del sueño y su importancia: antología para el estudiante universitario. *Revista de la Facultad de Medicina (México)*, 56(4), 5-15. <https://www.medigraphic.com/pdfs/facmed/un-2013/un134b.pdf>
- Diario El Peruano. (2021, 09 de febrero). *Trabajadores piden relación más cercana con sus jefes*. (2021, 09 de febrero). *Diario El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/114979-trabajadores-piden-relacion-mas-cercana-con-sus-jefes>
- Diario El Peruano. (2021, 16 de diciembre). *Diario El Peruano. PWC Perú: 77% de empresas ya retornaron a las oficinas o planean hacerlo en 2022*. <https://elperuano.pe/noticia/135535-pwc-peru-77-de-empresas-ya-retornaron-a-las-oficinas-o-planean-hacerlo-en-2022>
- Domínguez, S., Calderón, G., & Arroyo, F. (2016). Cuestionario de Satisfacción S21/26: Análisis psicométrico preliminar en trabajadores administrativos. *Revista de Investigación (Arequipa)*, 7, 51-67. <https://www.researchgate.net/publication/312277357>

- Elizalde, A., Martí, M., & Martínez, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona. *POLIS, Revista Latinoamericana*, 5(15).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30517306006>
- Espinoza, E., Quimí, J., Escobar, K., & Camacho, I. (2020). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: un estudio en la ciudad de Guayaquil. *PSICOLOGÍA UNEMI*, 4(7), 21-39. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol4iss7.2020pp21-39p>
- Gamboa, J. (2010). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 12(16).
<https://psicolcient.me/x4kok>
- García, J., Álvarez, G., & Jiménez, S. (2022). Influencia de la satisfacción laboral en la productividad. *Publicaciones e Investigación*, 16(2), 1-12..
<https://doi.org/10.22490/25394088.6213>
- Guzmán, L., Alarcón, S., & García, G. (2021). Teoría de factores de Herzberg, experiencia en establecimiento detallista de Ecuador. *Revista Científica Mundo Recursivo*, 4(2), 25-48.
<https://www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/101/136>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° ed.). Mcgraw-Hill Education.
- Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work* [Motivación para trabajar]. Routledge.

- Hualcas, M. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(4), 91-103.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4068>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). *Población ocupada de Lima Metropolitana alcanzó las 4 millones 982 mil personas*.
<https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-167-2022-inei.pdf>
- Jaik, A., Tena, J., & Villanueva, R. (2017). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*. *REDE*, 10(19), 119-130.
<http://revistas.umce.cl/index.php/dialogoseducativos/article/view/1099>
- Linares, L., & Gutiérrez, E. (2010). Satisfacción laboral y percepción de salud mental en profesores. *Revista Mexicana De Investigación En Psicología*, 2(1), 31-36.
<http://revistamexicanadeinvestigacionenpsicologia.com/index.php/RMIP/article/view/112>
- Madero, M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1–18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Maslow, A. (1943). *Una Teoría de la Motivación humana*. Start Publishing.
- Meliá, L., Pradilla, F., Martí, N., Sancerni, D., Oliver, A., & Tomás, M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF

- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & gestión*, (46), 11-47. <https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/>
- Miranda, A. (2021). *Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa operadora en Lima Metropolitana durante la pandemia* [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional - URP <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3706>
- Muñoz, E., Coll, M., Torrent, M., & Linares, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención primaria*, 37(4), 209–214. <https://doi.org/10.1157/13085951>
- Organización Internacional del Trabajo (2021). Mercado laboral peruano: impacto de la COVID-19 y recomendaciones de política. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_774977.pdf
- Ortiz, P. & Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*, 13 (0). http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017&lng=pt&tlng=es
- Pérez, V. & Campana, M. (2019). Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. *Revista Científica De Ciencias De La Salud*, 12(1). <https://doi.org/10.17162/rccs.v12i1.1209>
- Portillo, L. (2020). *Satisfacción laboral en colaboradores de una red de salud provincial del sector público de Apurímac, Perú* [Tesis de bachiller,

Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/10095>

Presidencia de la República del Perú. (2020). *Decreto de Urgencia N° 026-2020. Decreto de urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (Covid-19) en el territorio nacional.* Diario El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/460471-026-2020>

Pujol, J. & Dabos, G.E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Reid, A. (2008). *Maslow's Theory of Motivation and Hierarchy of Human Needs: A Critical Analysis* [La teoría de la motivación y la jerarquía de las necesidades humanas de Maslow: un análisis crítico] [PhD Qualifying Examination, University of California]. <https://fouziyagm.files.wordpress.com/2014/05/maslows-hierarchy-of-needs-a-critical-analysis.pdf>

Rosillo, Y., Velásquez, R., & Marrero, K. (2012). La satisfacción laboral: un acercamiento teórico metodológico para su estudio. *Observatorio de la economía Latinoamericana*, (163). <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/rvm.html>

Salazar, C., Ganga, F., Mendoza, R., Muñoz, Y., & Jara, M. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile. *Dilemas*

contemporáneos: educación, política y valores, 8(4) 1-23.

<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2770>

Salazar, M. & Ospina, N. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de investigación en Ciencias Estratégicas* 6 (1), 47-67.

<http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sandoval, F. & Zuta, C. (2022). Diagnóstico de la satisfacción laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Castilla [Tesis de bachiller, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional PIRHUA.

<https://hdl.handle.net/11042/5459>

Segredo, A., García, A., León, P., & Perdomo, I. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información Científica para la Dirección En Salud. INFODIR*, 0(24), 86-99.

<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200/476>

Solís, I., Mapén, F., & Méndez, W. (2021). Satisfacción Laboral en colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 4-21.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7876706>

Valencia, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño personal de los laboratorios Ecu – American* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional del

Organismo de la Comunidad Andina, CAN.

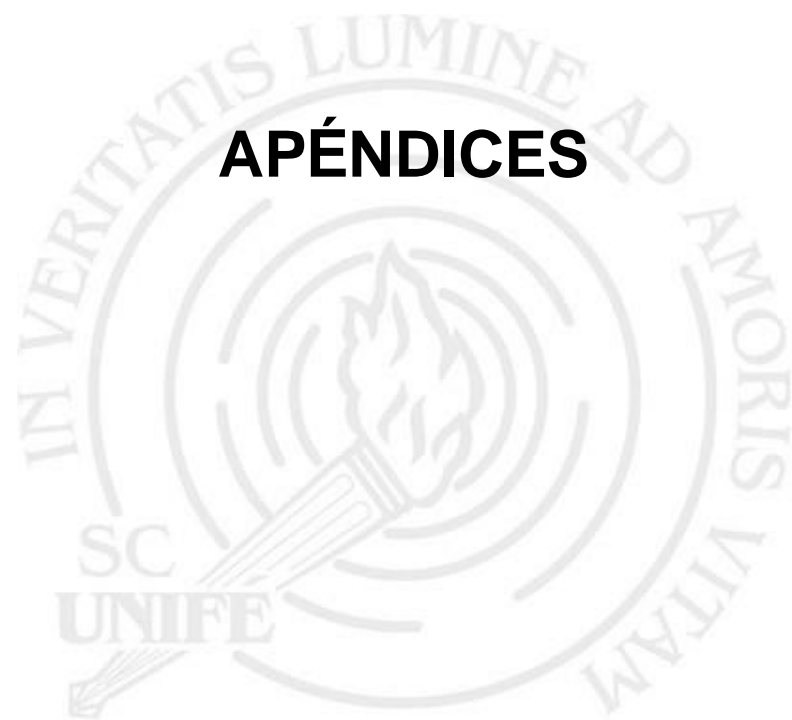
<http://hdl.handle.net/10644/4088>

Vargas, V., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, E., & Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana De Investigación En Organizaciones, Ambiente Y Sociedad*, 9(13), 129–153. <https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5>

Vásquez, V., Gómez, J., Martínez, J., & Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i)Ciencia*, 23(4), 1-10. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1667-89902019000100002

Viamontes, G., & García, D. (2010). Satisfacción laboral: una aproximación teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 1(2). <https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>

Vuotto, M., & Arzadun, P. (2007). El buen trabajo y la satisfacción laboral. *Publicación Del Centro de Estudios de Sociología Del Trabajo*, 59, 1-15. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/docin/docin_cesot_059.pdf



APÉNDICES

APÉNDICES

- A. Matriz de consistencia
- B. Consentimiento Informado
- C. Ficha sociodemográfica
- D. Declaración de uso de instrumento

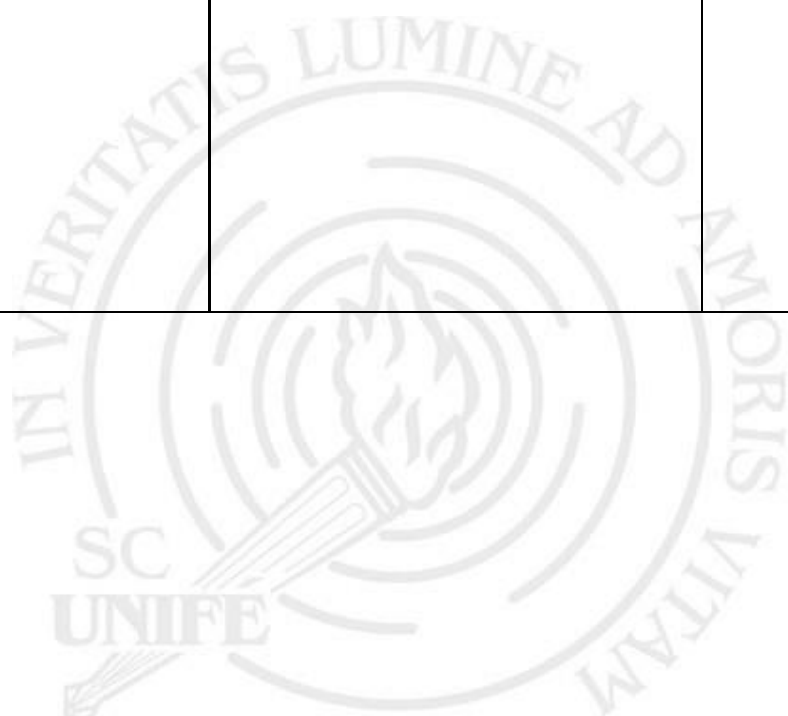


ÁPENDICE A

MATRIZ DE CONSESTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>¿Cuál es la percepción de la satisfacción laboral en colaboradores con retorno al trabajo presencial residentes de Lima Metropolitana?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar la percepción de la satisfacción laboral en colaboradores con retorno al trabajo presencial residentes de Lima Metropolitana.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las dimensiones de la satisfacción laboral en colaboradores con retorno al trabajo presencial residentes de Lima Metropolitana. • Identificar la dimensión en la que se presenta mayor nivel de satisfacción laboral en colaboradores con retorno al trabajo presencial residentes de Lima Metropolitana. • Describir los niveles de satisfacción laboral y de sus dimensiones según sexo en colaboradores con retorno al 	<p>Variable:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción laboral <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la supervisión y participación en la organización. • Satisfacción con la remuneración y prestaciones • Satisfacción intrínseca • Satisfacción con el ambiente físico 	<p>Tipo y diseño de la investigación</p> <p>El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo y descriptivo, su diseño es no experimental y transversal.</p> <p>Población y muestra</p> <p>Población</p> <p>Colaboradores residentes en Lima Metropolitana con retorno al trabajo presencial.</p> <p>Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> - 237 empleados residentes en Lima Metropolitana de diversas organizaciones y ocupaciones. La muestra está constituida por 126 mujeres y 111 varones con edades comprendidas entre los 18 a 69 años.

	<p>trabajo presencial residentes de Lima Metropolitana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción con la cantidad y calidad de producción 	<p>Instrumentos de recolección de datos</p> <p>Cuestionario S21/S26 de Meliá (1990) adaptado al contexto peruano por Domínguez et al., (2016)</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Alfa de Cronbach = .95</p> <p>Omega de McDonald = .95</p> <p>Validez</p> <p>Se evaluó la validez del constructo con el enfoque intra-pruebas. Los coeficientes de correlación entre las dimensiones y la escala oscilaron entre .66 y .92.</p>
--	---	--	---



APÉNDICE B

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES CON RETORNO AL TRABAJO PRESENCIAL RESDIENTES EN LIMA METROPOLITANA

Estimados participantes, les saluda Gabriela Machado Alcántara y Mishelle Retamozo Hurtado, egresadas de la carrera de Psicología de la facultad de Psicología y Humanidades de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón. Nos encontramos realizando nuestro proyecto de Tesis para optar el Título Profesional, cuyo objetivo es describir la satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana.

Si usted accede a participar en este estudio, se le solicitará responder a un cuestionario que tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Esta encuesta sobre satisfacción laboral es totalmente anónima y los datos proporcionados se utilizarán de forma exclusiva para la investigación y/o publicación.

La participación en este estudio es voluntaria y la información recogida será confidencial. No se usará para ningún otro propósito fuera de los de la presente investigación.

Usted puede suspender su participación en cualquier momento por las razones que considere pertinente, pudiendo hacerlo sin necesidad de justificación alguna.

¿Acepta participar en la presente investigación de manera voluntaria y a su vez confirma haber sido informado de los objetivos de la investigación?

Sí No

Muchas gracias por su participación. Ante cualquier duda o consulta contactarse con:

mishelle.retamozoh@unife.pe

gabriela.machadoa@unife.pe

APÉNDICE C

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

1) Datos básicos

Sexo: _____ Edad: _____

2) ¿Cuál es su grado de instrucción?

() Sin nivel/inicial () Primaria () Secundaria () Superior Técnica
() Superior Universitaria

3) ¿Trabaja usted de manera presencial?

Sí: _____ No: _____

4) ¿Vive usted en Lima Metropolitana?

Sí: _____ No: _____

5) ¿Cuál es su nacionalidad?

Respuesta: _____

6) ¿Bajo qué tipo de contrato laboral se encuentra?

() Medio tiempo () Tiempo completo () Tiempo parcial ()
Contrato indeterminado () Contrato determinado sujeto a modalidad

7) ¿Cuánto es su tiempo de vinculación en la organización?

() Menos de 1 año () De 1 a 5 años () De 6 a 10 años () Más de
10 años

APÉNDICE D

DECLARACIÓN DE USO DE INSTRUMENTO

Nosotras, Gabriela Leonor MACHADO ALCANTARA y Mishelle Alexandra RETAMOZO HURTADO con el grado de Bachiller en Psicología y tesis para optar por el grado de Licenciadas en Psicología, declaramos que contamos con la autorización del autor de la adaptación peruana para la utilización del instrumento Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/S26 adaptado por Sergio Domínguez Lara, Gustavo Calderón De la Cruz y Fiorella Arroyo García.

Gabriela Leonor Machado Alcantara

DNI: 73124005

Mishelle Alexandra Retamozo Hurtado

DNI: 72707175