



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING
ESTRATÉGICO**

TESIS

**PROGRAMA CORG PARA MEJORAR EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA
EMPRESA DACIA TRADING SAC DE LA CIUDAD DE LIMA-2019**

PRESENTADO POR:

RAMÍREZ GALINDO, YOLANDA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING
ESTRATÉGICO**

33MOQUEGUA – PERÚ

2019

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4 JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.4.1 Conveniencia	14
1.4.2 Relevancia social.....	14
1.4.3 Delimitación espacial.....	14
1.4.4 Delimitación temporal.....	14
1.5 VARIABLES	14
1.5.1 Identificación de variables	14
1.5.1.1 Variable Independiente (VI)	14
1.5.1.2 Variable Dependiente (VD)	15
1.6 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1 ANTECEDENTES DEL LA INVESTIGACIÓN	16
2.1.1 Antecedentes internacionales	16
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	17
2.2 BASES TEÓRICAS	19
2.2.1 Satisfacción laboral.....	19
2.2.1.1 Teorías de la satisfacción laboral	22
2.2.1.2 Factores de la satisfacción laboral	24
2.3 MARCO CONCEPTUAL	25
2.3.1 Satisfacción:.....	25
2.3.2 Satisfacción laboral.....	25
2.3.3 Espacio laboral.....	25
2.3.4 Programa CORG.....	25
CAPÍTULO III: MÉTODO	26
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	26
3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	28
3.5 POBLACIÓN	29
3.6 MUESTRA	29
3.7 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29

3.8	PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS	31
<i>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</i>		32
4.1	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
4.2	ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL GRUPO EXPERIMENTAL	33
4.3	ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL GRUPO CONTROL.....	38
4.4	ANÁLISIS INFERENCIAL DEL GRUPO EXPERIMENTAL	43
4.4.1	Elaboración de tabla de frecuencia utilizado la estadística inferencial.....	43
4.4.2	Tabla con intervalos de clase.....	44
4.5	ANÁLISIS INFERENCIAL DEL GRUPO CONTROL	45
4.5.1	Elaboración de tabla de frecuencia utilizado la estadística inferencial.....	45
4.5.2	Tabla con intervalos de clase.....	46
4.6	PROCESO DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS	46
<i>CONCLUSIONES</i>		49
<i>RECOMENDACIONES</i>		50
<i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</i>		51
<i>ANEXOS.....</i>		55

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla N° 1: Análisis de datos del grupo experimental en el post test.....</i>	44
<i>Tabla N° 2: Análisis de datos del grupo control en el post test</i>	46

INDICE DE CUADROS

<i>Cuadro N° 1: Resultados del pre test y post test</i>	33
<i>Cuadro N° 2: Relación con superiores</i>	34
<i>Cuadro N° 3: Participación en las decisiones</i>	35
<i>Cuadro N° 4: Reconocimiento</i>	36
<i>Cuadro N° 5: Resultados del pre y pos test</i>	38
<i>Cuadro N° 6: Relación con sus superiores</i>	39
<i>Cuadro N° 7: Participación en las de decisiones</i>	40
<i>Cuadro N° 8: Reconocimiento</i>	41
<i>Cuadro N° 9: Grupo Experimental</i>	43
<i>Cuadro N° 10: Grupo Control</i>	45

INDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico N° 1: Relación con sus superiores</i>	34
<i>Gráfico N° 2: Participación en las decisiones</i>	35
<i>Gráfico N° 3: Reconocimiento</i>	36
<i>Gráfico N° 4: Grupo experimental</i>	37
<i>Gráfico N° 5: Relación con sus superiores</i>	39
<i>Gráfico N° 6: participación en las decisiones</i>	40
<i>Gráfico N° 7: Reconocimiento</i>	41
<i>Gráfico N° 8: Grupo control</i>	42

UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIATEGUI FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS ESCUELA
PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y MARKETING ESTRATÉGICO

TÍTULO: PROGRAMA CORG PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DACIA TRADING
SAC DE LA CIUDAD DE LIMA-2019

RESUMEN

La presente investigación titulada programa CORG para mejorar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la Empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima-2019, se realizó teniendo como problema principal ¿Cómo influye el programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima? Los subproblemas respondieron a las siguientes preguntas ¿Cómo influye el programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral, dimensión “relación con sus superiores”, en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima? ¿Cómo influye el programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral, dimensión “participación en las decisiones”, en trabajadores de la Empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima? ¿Cómo influye el programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral, dimensión “reconocimiento”, en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima?

El objetivo general fue determinar cómo influye el programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima.

Los objetivos específicos fueron: Determinar la influencia del programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral, dimensión “relación con sus superiores”, en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima. Determinar la influencia del programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral, dimensión “participación en las decisiones”, en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima.

Determinar la influencia del programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral, dimensión “reconocimiento”, en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima.

Para responder a las interrogantes planteadas como problemas de investigación y cumplir con los objetivos de este trabajo, se elaboró una encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima y a los trabajadores de la Empresa estructuras Metalmecánicas Sac de la ciudad de Lima. Los cuales tuvieron un alto porcentaje de confiabilidad, así mismo fueron validados y luego aplicados.

También, se señala que en el grupo experimental el promedio de puntuación del Pre test es de 19 mientras que el Post Test es de 29.1, lo que indica la mejora en la dimensión de relación con sus superiores, luego de la aplicación del programa CORG, el promedio de puntuación del Pretest es de 19.4 mientras que el Post Test es de 28.7 lo que indica la mejora en la dimensión de participación en las decisiones, luego de la aplicación del programa CORG y el promedio de puntuación del Pretest es de 18.4 mientras que el Post Test es de 29.2 lo que indica la mejora en la dimensión de relación con sus superiores, luego de la aplicación del programa CORG.

Mientras en el grupo control el promedio de puntuación del Pre test es de 18.2 mientras que el Post Test es de 18.4, lo que indica no hay una mejora significativa en la dimensión de relación con sus superiores cuando no se aplica el programa CORG.

Así mismo, utilizando la estadística inferencial se confirma que el valor t Calculada se ubica en la región de rechazo, por lo tanto, se rechaza la H_0 , al nivel de significancia de 5 %, en consecuencia se acepta la H_1 .

Palabras claves: Programa CORG, satisfacción laboral, dimensiones.

JOSÉ CARLOS MARIATEGUI UNIVERSITY FACULTY OF JURIDICAL,
BUSINESS AND PEDAGOGICAL SCIENCES PROFESSIONAL SCHOOL
OF ADMINISTRATIVE SCIENCES AND
STRATEGIC MARKETINK

TITLE: CORG PROGRAM TO IMPROVE HE LEVEL OF LABOR SATISFACTION
IN WORKERS OF THE COMPANY DACIA TRADING SAC OF THE CITY
OF LIMA-2019

ABSTRACT

This research entitled CORG program to improve the level of job satisfaction in workers of the Dacia Trading Sac Company of the city of Lima-2019, was carried out with the main problem. How does the CORG program influence the improvement of the level of job satisfaction in Dacia Trading Sac workers in the city of Lima?; The sub-problems answered the following questions: How does the CORG program influence the improvement of the level of job satisfaction, dimension "relationship with its superiors", in workers of the Dacia Trading Sac company of the city of Lima?; How does the CORG program influence the improvement of the level of job satisfaction, dimension "participation in decisions", in workers of the Dacia Trading Sac Company of the city of Lima?; How does the CORG program influence the improvement of the level of job satisfaction, "recognition" dimension, in workers of the Dacia Trading Sac company in the city of Lima?.

The overall objective was to determine how the CORG program influences the improvement of the level of job satisfaction in workers of the Dacia Trading Sac Company in the city of Lima.

The specific objectives were: To determine the influence of the CORG program in improving the level of job satisfaction dimension "relationship with its superiors", in workers of the Dacia trading Sac Company of the city of Lima. Determine the influence of the CORG program in improving the level of job satisfaction dimension "participation in decisions", in workers of the Dacia Trading Sac Company of the city of Lima.

Determine the influence of the CORG program in improving the level of job satisfaction, "recognition" dimension, in workers of the Dacia Trading Sac Company in the city Lima.

To answer the questions raised as research problems and meet the objectives of this work, a survey was prepared for the workers of the company Dacia Trading Sac in the city of

Lima and the workers of the Company Metalworking structures Sac of the city from Lima. Which had a high percentage of reliability, were also validated and then applied.

Also, it is noted that in the experimental group the average score of the Pre test is 19 while the Post Test is 29.1, which indicates the improvement in the relationship dimension with their superiors, after the application of the CORG program, The average Pretest score is 19.4 while the Post Test is 28.7 which indicates the improvement in the dimension of participation in the decisions, after the application of the CORG program and the average Pretest score is 18.4 while The Post Test is 29.2, which indicates the improvement in the relationship dimension with its superiors, after the application of the CORG program.

While in the control group the average score of the Pre test is 18.2 while the Post Test is 18.4, which indicates there is no significant improvement in the relationship dimension with their superiors when the CORG program is not applied.

Likewise, using inferential statistics, it is confirmed that the calculated t-value is located in the rejection region, therefore H_0 is rejected, at the 5 % level of significance, in consequence the H_1 is accepted.

Keywords: Corg program, work satisfaction, dimensions.

INTRODUCCIÓN

La investigación se puede definir como una acción y un producto. Una acción de los sujetos que construyen el conocimiento con diversos grados de autonomía. Un producto que se formaliza en discursos institucionales los cuales son, a su vez, condición y oportunidad para la acción de los investigadores.

El presente trabajo de investigación, titulado programa CORG para mejorar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima, tiene sustento científico.

La hipótesis alternativa ha confirmado que influye el programa en la mejora del nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima, obteniendo un resultado positivo y significativo.

El trabajo de investigación ha sido dividido en cuatro capítulos: en el capítulo I está referido al planteamiento del problema, determinado sus causas y efectos que las generan, permitiendo formular los objetivos de la investigación.

En el capítulo II se expone la base científica sobre el trabajo de investigación, teniendo en cuenta los datos actualizados de autores nacionales e internacionales.

En el capítulo III consignamos la metodología utilizada donde se puede encontrar el método experimental, el diseño cuasi experimental, validación del instrumento de investigación y la población que participó en la presente investigación.

En el capítulo IV se señala la descripción de técnicas de recolección de datos, el tratamiento estadístico y la contratación de la hipótesis. Finalmente, las conclusiones, seguidas de recomendaciones y anexo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La satisfacción laboral constituye en la actualidad un elemento clave para el desarrollo de las empresas, pues el primer paso para llegar al cliente externo es llegar al cliente interno. Cuanto más satisfechos estén los trabajadores de una empresa, más productivos serán, por lo que los clientes externos estarán más satisfechos con el servicio (Adams, 2013).

A lo anterior es necesario añadir que los procesos de globalización empujan a las empresas nacionales a una competencia más directa entre sí, forzándolas a adaptarse tanto a las características de los nuevos clientes externos, como a las necesidades de los clientes internos. Un elemento central de este proceso de adaptación es la satisfacción de los trabajadores, pues según explica Chiavenato, el comportamiento de los colaboradores de una empresa responde no solamente a la necesidad de obtener un sustento económico, sino también a las recompensas simbólicas proveídas por las organizaciones (Chiavenato, 2007).

Existen autores que explican la relación entre la satisfacción de un trabajador y sus niveles de desempeño, como Mendoza, quien indica que cuando un colaborador percibe que su labor es valorada por la organización, tiende a ponerle una mayor diligencia a las labores que realiza. Este aporte se relaciona con la filosofía de la calidad total, que propone un manejo integrado de los recursos humanos, orientado a la satisfacción y el compromiso de los clientes internos (Frías, 2014).

En Perú, la satisfacción laboral es un elemento que necesita ser estudiado para asegurar su posterior abordaje, con la consiguiente mejora del mismo. Esto debido a que, según un estudio de la consultora Supera, 45% de los trabajadores no se siente feliz en su trabajo, además de percibir elementos negativos en sus espacios laborales, como son bajos niveles de claridad en las comunicaciones (53%), falta de apoyo para llevar a los objetivos propuestos (41%) y bajo nivel de compromiso con las organizaciones (47%) (Diario Gestión, 2014).

Un elemento a tener en cuenta es la tendencia actual de los trabajadores a moverse de una empresa a otra, buscando la mayor cantidad de ganancias y la mejor comodidad posible. Es por eso que las empresas actuales consideran a la satisfacción laboral como un elemento central, necesario para retener a trabajadores jóvenes con un nivel bajo de fidelidad (Goldsmán, 2012).

Así mismo un último elemento a tener en cuenta para el planteamiento del problema es mi experiencia laboral por más de 30 años en Essalud, empecé a trabajar en 1988 en la Provincia de Chanchamayo la Merced departamento de Junín por 15 años como Jefe de la Oficina sucursal, luego trabajé en la Gerencia Departamental de Junín por 5 años como Asistente del Servicio de Ingeniería e Infraestructura, trabajé en el Hospital N° 1 Marino Molina SCIPPA-Essalud Comas Lima, en la oficina de atención primaria como asesora administrativa y actualmente trabajo en Recurso Humanos como profesional-P3 en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima. En todos los trabajos realizados se ha observado algunas indiferencias entre los trabajadores, coordinadores jefes.

Motivo por el cual realizo la presente investigación que es necesaria como un primer paso para mejorar la efectividad de las actividades, orientándolas hacia la satisfacción laboral de los trabajadores, como una forma de fortalecer a la organización.

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cómo influye el programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo influye el programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral, dimensión “relación con sus superiores”, en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima?
- b) ¿Cómo influye el programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral, dimensión “participación en las decisiones”, en trabajadores de la Empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima?
- c) ¿Cómo influye el programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral, dimensión “reconocimiento”, en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia del programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la influencia del programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral, dimensión “relación con sus superiores”, en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima.
- b) Determinar la influencia del programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral, dimensión “participación en las decisiones”, en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima.
- c) Determinar la influencia del programa CORG en la mejora del nivel de satisfacción laboral, dimensión “reconocimiento”, en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima.

1.4 JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Conveniencia

La presente investigación será útil para conocer, en detalle, los niveles y las características de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa estudiada. La información aportada por este estudio le permitirá a la empresa tomar decisiones orientadas a mantener a los clientes internos en un estado ideal para colaborar con los objetivos de la organización.

1.4.2 Relevancia social

Los principales beneficiados de la presente investigación serán los trabajadores de la empresa, pues ellos serán el centro de los cambios que se podrían desarrollar como consecuencia de los procesos de mejora organizacionales. Otros beneficiados serían los directivos de la empresa, quienes tendrán un conocimiento más exacto de la forma cómo sus trabajadores se sienten en la empresa. Finalmente, otros investigadores podrán usar los datos de esta investigación como sustento para sus propias investigaciones.

1.4.3 Delimitación espacial

La investigación se realizó con los trabajadores de la Empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima.

1.4.4 Delimitación temporal

La presente investigación se llevó a cabo en el año 2019, entre los meses de mayo y junio, la investigación tuvo una temporalidad de 2 meses.

1.5 VARIABLES

1.5.1 Identificación de variables

1.5.1.1 Variable Independiente (VI)

Definición conceptual.

El programa CORG es un conjunto de acciones, secuencias ordenada o actividades de contenidos seleccionados que se desarrollan con los trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima:
Programa CORG

1.5.1.2 Variable Dependiente (VD)

Mejora del nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima.

1.6 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

- **H0:** La aplicación del programa CORG no influye en la mejora del nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima.
- **H1:** La aplicación del programa CORG si influye en la mejora del nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes internacionales

Aurimar Gonzáles, en la tesis titulada “Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de granos del Estado Carabobo, se propuso como objetivo analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa encargada de distribuir granos en el estado de Carabobo”. Para lograr este objetivo evaluaron a los doce trabajadores de dicha empresa, utilizando un cuestionario de satisfacción laboral. En los resultados, destaca que el 58% de los trabajadores se muestra en desacuerdo con los espacios laborales, mientras que 66% de los trabajadores está en desacuerdo con las condiciones proveídas por la empresa para el desarrollo de las actividades. 58% de los trabajadores consideraba que la empresa no se preocupa por las condiciones de salud y seguridad, mientras que 50% indicaba que el ambiente laboral no estimulaba el desarrollo de sus labores. 66% manifestó estar mayormente poco satisfecho con sus compañeros de trabajo, mientras que el mismo porcentaje se sentía gusto con los logros personales obtenidos dentro de la organización. Finalmente, 58.32% de los trabajadores consideraba que las remuneraciones no estaban a la altura de las exigencias del trabajo. En las conclusiones, la investigadora señala que los trabajadores que fueron parte del programa de mejora de los niveles de satisfacción tuvieron una mejora notoria en sus resultados, mostrándose más satisfechos en comparación con los trabajadores que no formaron parte de dichas actividades.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Isabel Roxana Yupan Hassinger desarrolló en 2017 la tesis titulada “Programa de gestión de la motivación para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Arti. S.A.”, para obtener el título de licenciada en administración. Como objetivo principal se planteó elaborar un programa de gestión motivacional con el objetivo de mejorar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa mencionada anteriormente, para lo cual evaluó la satisfacción de 19 colaboradores, utilizando un cuestionario elaborado por la misma investigadora. En los resultados se observa que 31% considera que la gestión del conocimiento tiene un nivel superior, mientras que 15.8% considera que dicha gestión tiene un nivel muy bajo. En cuanto a la satisfacción laboral, 15.8% demostraba tener una alta satisfacción, mientras que 21.1% presentaba una baja satisfacción laboral. En las conclusiones señala que el programa a ser propuesto debe centrarse en los factores intrínsecos de la motivación.

Cesar Augusto Ramos Castro presentó la tesis titulada “Análisis de relación del nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora Santa Apolonia S.A.C - Nuevo Chimbote – 2017”. Para esta investigación se planteó el objetivo principal de analizar los niveles de satisfacción laboral y de desempeño de los trabajadores de la empresa antes mencionada, para lo cual evaluó a los 52 trabajadores de esa empresa. En los resultados indica que 38.5% de los trabajadores presenta un nivel alto o muy alto de satisfacción, mientras que solamente 1.8% presenta un nivel de satisfacción bajo. En cuanto al desempeño, 44.2% presenta un nivel de desempeño bueno a excelente, mientras que 28.8% presenta un desempeño pésimo a malo. En las conclusiones señala que hay una relación significativa entre las variables elegidas, lo cual indica que a mayor nivel de satisfacción, mejores los niveles de desempeño de los colaboradores.

Lilian Soledad Herrera Olarte, en su tesis “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Distribuidores

Brasero S.A.C del distrito de Carabayllo-Lima, 2016”, se propuso como objetivo principal determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa antes mencionada. Para investigar esto evaluó a 32 trabajadores, utilizando un instrumento elaborado ad hoc, que medía las dos variables elegidas en este estudio. Entre los resultados señala que 47% de los trabajadores evaluados está de acuerdo con el clima laboral de la empresa y 60% está satisfecho con la organización en la cual trabajan. Analizando los resultados de forma más detallada, 43% percibe que existe cooperación dentro de la empresa, 47% perciben que existe identidad dentro de la empresa, 60% está satisfecho con las condiciones laborales y con los beneficios que la empresa les otorga. En las conclusiones señala que existe una relación estadísticamente significativa (0.767) entre las dos variables elegidas para el estudio.

Doris Paola Manosalva Rodríguez desarrolló la tesis titulada “La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercializaciones S. A. C. – 2015”, en la cual se planteó el objetivo de determinar el grado de influencia que la satisfacción laboral ejerce en el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa antes mencionada. Con este fin, evaluó a 28 trabajadores utilizando una encuesta elaborada ad hoc. En los resultados señala que 14% de los trabajadores nunca siente que su trabajo sea importante dentro de la empresa y que nunca tiene definidas sus tareas y responsabilidades. 21% considera que siempre tiene condiciones de trabajo seguras y 43% que la distribución de trabajo siempre es justa y que las condiciones salariales también lo son. 29% consideraba que la empresa siempre provee oportunidades para aprender y crecer y 25% considera que siempre hay buenas relaciones entre los compañeros de trabajo. En las conclusiones señala que la satisfacción laboral influye de forma positiva en el desempeño laboral de los trabajadores evaluados.

Karolay Victoria Huanca Yucra y Cecilia Romina Rodríguez Gonzáles, en su tesis “La política de compensación y su influencia en la satisfacción y

motivación de la fuerza de ventas en J. Morán Distribuciones S. A.- Arequipa, 2013”, tuvieron como objetivo determinar el grado de influencia ejercido por la política de compensaciones adoptada por la empresa sobre los niveles de satisfacción y motivación de los trabajadores de la empresa. Analizando los resultados, 43.4% de los trabajadores expresaron sentirse nada satisfechos con la remuneración recibida, mientras que solamente 5.3% se sentía muy satisfecho, en el aspecto de las vacaciones recibidas, 47.4% se muestra nada satisfecho, mientras que solamente 10.3% se encuentra muy satisfecho. En cuanto al reconocimiento, 41% se muestra nada satisfecho por el reconocimiento que la empresa le provee y solamente 10.3% se siente muy satisfecho en este aspecto. 38.5% afirma estar completamente en desacuerdo con trabajar porque hay cosas interesantes en la empresa, mientras que 16.7% se muestra completamente de acuerdo con esta afirmación. 6.4% se muestra completamente de acuerdo con la idea de que es una forma de obtener prestigio, mientras que 53.8% está completamente en desacuerdo con esta afirmación. Finalmente, en las conclusiones, señalan que las medidas tomadas por la empresa acerca de las remuneraciones no son suficientes para motivar a los trabajadores, sobre todo debido a que se entregan fuera de tiempo, con retrasos, a consecuencia de lo cual se sienten mayormente insatisfechos y desmotivados.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Satisfacción laboral

Conforme un individuo pasa tiempo dentro de su trabajo, va desarrollando un conjunto de actitudes y creencias alrededor del trabajo que desempeña y del lugar donde lo hace. Este conjunto de constructos mentales conforma la satisfacción laboral del trabajador (Robbins, 2009).

En un sentido general, Locke definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero, producto de las percepciones de un trabajador, secundadas por el procesamiento interno de las mismas (Locke, 1976; citado por Chiang et al., 2007).

Sin embargo, hay más de una forma de definirla, según explica Gonzáles (2011), pues puede ser una respuesta emocional y afectiva hacia el trabajo, o también puede ser la comparación entre lo que el trabajador esperaba hallar en su espacio laboral y la realidad de lo que vive cada día (Gonzáles, 2011).

Asimismo, la satisfacción se concibe como un constructo, con dos componentes o niveles: el psicológico, que es parte del mundo interno del trabajador y que es especialmente difícil de abordar o modificar; y el organizacional, que depende de los esfuerzos de la empresa por hacer sentir bien a sus trabajadores. El primero se evalúa a nivel individual, mientras que el segundo debe ser evaluado a nivel de organización (Koys y Decottis, 1991; citados por Chiang et al., 2007).

La satisfacción laboral también está influida por la satisfacción de las necesidades del trabajador. Una labor que ayude al trabajador a crecer individualmente generará una mejor satisfacción en comparación con una tarea que le haga sentir estancado o paralizado en la misma situación, sin avance posible (Hackman y Oldman, 1976; citados por Frías, 2014). Lo ideal sería que las empresas tengan en cuenta los planes a mediano y largo plazo de sus trabajadores, y que complementen la remuneración usual con planes de desarrollo dentro y fuera de la empresa, como pueden ser planes de ascenso justos o programas de capacitación y formación externa.

Lo anterior explicado en detalle por Moorman (1993), quien distingue dos partes en el proceso de construcción de la satisfacción laboral. Una primera parte es eminentemente cognitiva y racional, y tiene que ver con el análisis cuantitativo que el trabajador hace de las condiciones del trabajo que desempeña. La segunda parte es una valoración afectiva y emotiva del ambiente laboral y su impacto en sí mismo, la misma que tiene un matiz más subjetivo (Moorman, 1993). A las organizaciones les resulta más fácil influir en la primera parte, por ser la más racional y objetiva, pues se le puede modificar si la empresa remunera correctamente al trabajador y se asegura de respetar sus derechos. La segunda parte, al ser emotiva, necesita ser abordada

de una forma más cercana y humana, adaptándose a la sensibilidad y necesidades de cada trabajador.

Un elemento fuertemente relacionado a la satisfacción laboral es la variedad del trabajo. Ésta se conceptúa como la variedad de habilidades y talentos que se necesitan para el desarrollo de un conjunto de tareas. Cuanto mayor es la variedad, cada día de trabajo tiene algo novedoso y diferente, lo cual impacta de forma positiva en la satisfacción de un trabajador. Por el contrario, tareas repetitivas y monótonas tienden a disminuir los niveles de satisfacción de los trabajadores (Hackman y Oldman, 1976; citados por Frías, 2014). Es por esto que las empresas deberían impulsar mecanismos como la rotación de puestos o la distribución temporal de responsabilidades. Si bien un trabajador que desarrolla la misma tarea por mucho tiempo tiende a cometer menos errores en la misma, es probable que no se sienta satisfecho al momento de realizarla, lo cual podría reducir su tiempo de permanencia en la empresa.

Otras perspectivas abordan la satisfacción desde un punto de vista más amplio, como Colquitt et col. (2007) quienes indican que la satisfacción de un trabajador depende en gran medida de la forma cómo este percibe y procesa lo que le ocurre en el día a día. Un trabajador que disfruta de su existencia y aprecia las cosas buenas que le suceden tiene una probabilidad más alta de sentirse satisfecho en el trabajo (Conlquitt et col., 2007).

Otra forma de explicar la satisfacción tiene que ver con la percepción general que éste tiene de su calidad de vida actual. Cuanta mayor insatisfacción encuentre un sujeto en otros aspectos de su vida, más difícil se le hará sentirse satisfecho en el trabajo que desempeña (Henderson, 2011). Esta perspectiva es la menos alentadora, pues no solamente abre la puerta a un posible círculo vicioso, sino que complica los esfuerzos de las empresas por mantener satisfechos a sus trabajadores, debido a que hay aspectos personales que no pueden ser abordados por la organización. Sin embargo, este tipo de situaciones también puede ser aprovechado por las organizaciones, quienes ofrecen

actividades orientadas no solamente al bienestar del trabajador dentro de la empresa, sino que se extienden para beneficiar y ofrecer oportunidades también a las familias de éstos.

La definición de satisfacción laboral que mejor se ajusta a las necesidades de este estudio es la proporcionada por Bravo et al., quienes indican que la satisfacción laboral es la actitud o el conjunto de actitudes que la persona desarrolla hacia su situación laboral, la misma que puede evaluar el trabajo como una situación general o desglosarla en aspectos específicos (Bravo et al., 1996; citados por Chiang et al., 2007).

2.2.1.1 Teorías de la satisfacción laboral

A lo largo de los años, se han desarrollado algunas teorías que buscan explicar cómo se forma o desarrolla la satisfacción laboral de un trabajador, y que tipo de elementos están involucrados en dicho proceso.

Teoría de la discrepancia

Esta teoría indica que la satisfacción se forma en base a la diferencia existente entre las expectativas del trabajador acerca del trabajo y las condiciones reales que enfrenta cada día (Locke, 1968; citado por Yupan, 2017). Dicho en otras palabras, la satisfacción laboral es el grado de proximidad existente entre la imagen mental que el trabajador tiene de su espacio laboral y las condiciones reales del mismo.

Teoría de los dos factores

Propuesta por Herzberg, establece que la satisfacción de un trabajador estará determinada principalmente por dos elementos o factores:

Factores intrínsecos: Aquellos que dependen en mayor medida del sujeto, o trabajador, producto de la interiorización de ciertos estímulos provistos por el entorno laboral. Dentro de estos factores se encuentran

el reconocimiento, las responsabilidades atribuidas y el avance dentro de la carrera (Robbins, 2009).

Estos factores, en caso deseen ser cambiados, necesitan un abordaje más profundo y sistemático, debido a que los cambios que la empresa desarrolle tardan cierto tiempo en ser interiorizados por los trabajadores, además de que cada uno de ellos los percibirá de forma diferente.

Factores extrínsecos: Son elementos proveídos por la empresa u organización, un reflejo de su estructura y filosofía. Dentro de ellos se pueden enumerar la política de remuneraciones, las condiciones de trabajo y los procesos de evaluación y supervisión a los cuales son sometidos los trabajadores de forma periódica (Robbins, 2009).

Estos factores pueden cambiar con relativa facilidad, pues son parte del proceso continuo de mejora de las empresas. Sin embargo, eso no significa que sean elementos sencillos. Un cambio en cualquiera de ellas debe ser pensado cuidadosamente, para evitar generar un desbalance dentro de la organización o estructura de la empresa.

Teoría de los eventos situacionales

Indica que la satisfacción laboral está determinada por los llamados factores o características situacionales, que son aspectos laborales que el trabajador no tuvo en cuenta o no percibió sino hasta después de iniciar sus labores (Quarstein, McAffe, y Glassman, 1992; citados por Yupan, 2017). Pueden ser percibidos como positivos o negativos por el trabajador. El inconveniente de este tipo de eventos es que el trabajador usualmente no está preparado para los mismos, pues tiene una percepción diferente del trabajo hasta antes de iniciar su labor. Una forma de disminuir el impacto de este tipo de eventos es un periodo de acondicionamiento previo, o ser bastante específico en las entrevistas previas a la selección de un trabajador.

2.2.1.2 Factores de la satisfacción laboral

Relación con sus superiores

Cuando un trabajador percibe que sus superiores inmediatos comparten parte o totalidad de su sistema de valores, les resulta más fácil relacionarse con ellos, lo cual impacta positivamente en la satisfacción laboral (Jamieson, 2013). Este concepto se relaciona con la idea de la filosofía de la empresa, es decir, que cada organización selecciona personal que sigue el mismo sistema de valores. Y éste sistema de valores es usualmente compatible con la misión y visión de la organización.

Condiciones físicas de trabajo

Este factor tiene que ver con el grado de compromiso de la empresa hacia el trabajador, y también del trabajador hacia la empresa. A mayor compromiso por parte del trabajador, mayor será el nivel de satisfacción laboral (Eslami et al., 2012). Dicho compromiso solamente puede establecerse si el trabajador siente que la empresa lo tiene en cuenta al momento de tomar decisiones.

Participación en las decisiones

Este factor tiene que ver con el grado de compromiso de la empresa hacia el trabajador, y también del trabajador hacia la empresa. A mayor compromiso por parte del trabajador, mayor será el nivel de satisfacción laboral (Eslami et al., 2012). Dicho compromiso solamente puede establecerse si el trabajador siente que la empresa lo tiene en cuenta al momento de tomar decisiones.

Reconocimiento

El reconocimiento hace referencia no solamente al dinero que el trabajador recibe a cambio de sus labores, sino también a la forma cómo la organización lo estimula de forma no económica.

Si bien la remuneración económica es la más importante de este factor, la posibilidad de ser promovido es también importante. Esto debido a que un ascenso representa no solamente un mayor salario, sino crecimiento personal y mayor prestigio (Lee, 2003). Así, el trabajador que crea que el ascenso es posible y que el proceso de promociones se desarrolla de forma honesta tendrá una mejor percepción del espacio laboral, por lo que se sentirá más satisfecho con el mismo.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Satisfacción:

Sensación experimentada por un individuo cuando las características de un fenómeno, objeto o situación le resultan placenteras o reconfortantes.

2.3.2 Satisfacción laboral

Actitud que un trabajador tiene hacia la labor que desempeña, así como a la empresa, sus supervisores, compañeros y las condiciones físicas del ambiente, derivada a su vez de la percepción que el sujeto que tiene de ellos.

2.3.3 Espacio laboral

Local en el cual un trabajador desarrolla sus labores diarias, proveído por la empresa u organización que le ha contratado.

2.3.4 Programa CORG

Es un conjunto de acciones, secuencia ordenada o actividades de contenidos seleccionados que se desarrollan con los trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac.

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Aplicada. La investigación aplicada, es aquella que se realiza con el propósito de transformar la realidad y adecuarla a las necesidades de la vida del hombre. Mejía (2008).

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método utilizado en esta investigación es el experimental, con el fin de describir el efecto que produce el programa CORG en la mejora de la satisfacción laboral.

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	CALIFICACIÓN
Satisfacción laboral Percepción que los trabajadores tienen de las condiciones relacionadas al espacio donde laboran, como emocional y social, es positivamente.	Relación con sus superiores Evalúa la forma cómo el trabajador se relaciona con los directivos de la empresa y con sus supervisores inmediatos.	1, 2, 3, 4, 5, 6,7,8,9,10	
	Participación en las decisiones Evalúa el grado en el cual un trabajador siente que forma parte de la planificación de los planes de la empresa.	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
	Reconocimiento Evalúa si el trabajador se siente correctamente recompensado por su labor, tanto a nivel económico como emocional.	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	

MALLA DE CALIFICACIÓN

ESCALA DE CALIFICACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICA

INTERVALO	NIVEL ALCANZADO
[1 - 10]	Insatisfacción laboral (Nunca)
[11 - 20]	Básico (A veces)
[21 - 30]	Satisfacción laboral (Siempre)

Descripción de la escala de calificación

NIVEL ALCANZADO	DESCRIPCIÓN
Insatisfacción laboral	Percepción que los trabajadores tienen de las condiciones relacionadas al espacio donde laboran, como emocional y social, negativamente
Básico	Cuando hace referencia una satisfacción laboral que cumple con lo esperado en las dimensiones evaluadas, pero con cierta irregularidad ocasionalmente.
Satisfacción laboral	Percepción que los trabajadores tienen de las condiciones relacionadas al espacio donde laboran, como emocional y social, es positivamente.

3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Cuasi experimental. Son diseños que trabajan con grupos ya formados, no aleatorizados. Hernández (2010).

Grupo	Encuesta de entrada	Tratamiento	Encuesta de salida
Ge	O_1 -----	X	O_2 -----
Gc	O_3		O_4

Dónde:

- X: Tratamiento
- O_1 : Encuesta de entrada grupo experimental
- O_2 : Encuesta de salida grupo experimental
- O_3 : Encuesta de entrada grupo control
- O_4 : Encuesta de salida grupo control

3.5 POBLACIÓN

La población está conformada por la totalidad de trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac, y trabajadores de la empresa Estructuras Metalmecánicas Sac de la ciudad de Lima.

3.6 MUESTRA

Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal y un poco arbitraria. Aun así se utilizan en muchas investigaciones y a partir de ellas se hacen inferencias sobre la población. Barriga (2009).

- **Tamaño de la muestra**

- ✓ El grupo control está formado por 20 trabajadores de la empresa Estructuras Metalmecánicas Sac Los Olivos-Lima.
- ✓ El grupo experimental está formado por 20 trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac. Comas –Lima.

3.7 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TECNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario

- **Validez de contenido:**

Para realizar la validez de contenido se realizó la descomposición de la variable satisfacción laboral en sus tres dimensiones:

Relación con sus superiores, participación en las decisiones, reconocimiento. En base a estas dimensiones se redacta un conjunto de preguntas en relación con los objetivos del contenido, se utiliza la técnica del muestreo para extraer, estas preguntas son representativas del contenido total y por lo cual tiene validez. (Ugarriza, 34).

- **Validez de constructo:**

Para el análisis de la validez de constructo del instrumento denominado cuestionario, se llevará a cabo una prueba piloto. De acuerdo con Alarcón (1991) se señala que el piloto se realiza con dos propósitos: determinar si las preguntas recogen la información necesaria y en qué medida el cuestionario va a contribuir a ofrecer una buena relación con el cuestionario.

El estudio piloto se realizó en una muestra de 20 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Comas lima. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en las tres dimensiones no sugirió la eliminación de indicadores por ser superiores a 0.20. Según Mejía, este tipo de validez se denomina también validez de hipótesis de trabajo y se determina en base al juicio de expertos. (Mejía, 135)

FÓRMULA USADA	INDICADOR DE VALIDEZ DE CONSTRUCTO
$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$	Coeficiente de correlación corregido Ítem Total; empleando el coeficiente de correlación producto momento Pearson.
$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$	Confiabilidad del instrumento de evaluación se realiza empleando el coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach.

- **Evaluación de la confiabilidad:**

La confiabilidad del instrumento de evaluación se realiza con el coeficiente alfa de Cronbach, cuya expresión es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{S^2} \right)$$

Donde:

α : Es el coeficiente alfa de Cronbach.

Si^2 : Es la varianza de los resultados del ítem.

S: Es la varianza del resultado total de la escala.

K: Es el número de ítems.

Este coeficiente toma valores entre 0 y 1, un valor mayor a 0.7 indica que el instrumento es confiable.

El coeficiente de Cronbach calculada en el programa SPSS Ver. 17 es:

- Instrumento: Cuestionario
- Coeficiente de Alfa de Cronbach: 0,914
- El coeficiente de Alfa de Cronbach es mayor a 0,7 por tanto se dice que son confiable.

3.8 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los datos se elaborará una base de datos en Excel.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El instrumento aplicado fue el cuestionario y se aplicó a los trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac Comas Lima. Se tomó el total de la muestra para la realización de la investigación, esta estuvo dividida en dos grupos uno el grupo control en la Empresa Estructuras Metalmecánicas Sac los Olivos Lima y el otro el grupo experimental en la Empresa Dacia Trading Sac Comas Lima en el cual se aplicó el programa CORG.

Para la evaluación se aplicó el instrumento denominado cuestionario a ambos grupos: Control y Experimental del cual se obtuvieron calificativos los cuales fueron analizados estadísticamente; primero un análisis descriptivo y posteriormente un análisis inferencial. Estos resultados se presentan a continuación.

4.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL GRUPO EXPERIMENTAL

Cuadro N° 1: Resultados del pre test y post test

N°	Relación con sus superiores		Participación en las decisiones		Reconocimiento		Resultado Final	
	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post
	test	Test	test	Test	test	test	test	test
1	18	29	19	30	19	30	56	89
2	25	30	24	30	20	29	69	89
3	25	29	28	30	20	29	73	88
4	16	30	17	29	17	29	50	88
5	19	28	17	30	17	29	53	87
6	19	28	19	29	19	30	57	87
7	17	29	19	28	18	30	54	87
8	18	30	19	28	19	30	56	88
9	19	30	19	28	19	30	57	88
10	15	29	18	29	18	30	51	88
11	19	28	19	30	19	30	57	88
12	19	30	20	28	20	30	59	88
13	14	30	22	28	23	29	59	87
14	23	30	24	28	18	30	65	88
15	19	28	19	30	19	29	57	87
16	19	28	18	29	19	26	56	83
17	18	28	16	26	17	28	51	82
18	19	28	15	26	16	28	50	82
19	19	30	18	28	14	30	51	88
20	19	30	18	30	17	28	54	88
Total	379	582	388	574	368	584	1135	1740
Prom.	19	29.1	19.4	28.7	18.4	29.2	29.2	87

Fuente: Pre test y Post test

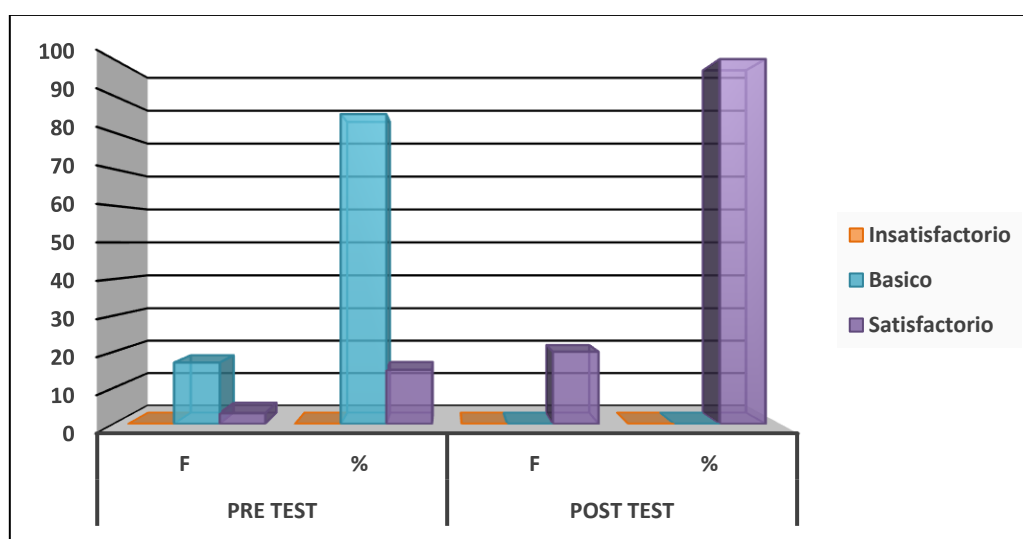
ANÁLISIS DE DATOS POR DIMENSIONES

Cuadro N° 2: Relación con superiores

Nivel	Pre test		Post test	
	f	%	f	%
Insatisfactorio	1	7	0	0
Basico	14	93	0	0
Satisfactorio	5	0	20	100
Total	20	100	20	100

Fuente: Pre test y Post test

Gráfico N° 1: Relación con sus superiores



Fuente: Pre test y Post test

- **INTERPRETACIÓN**

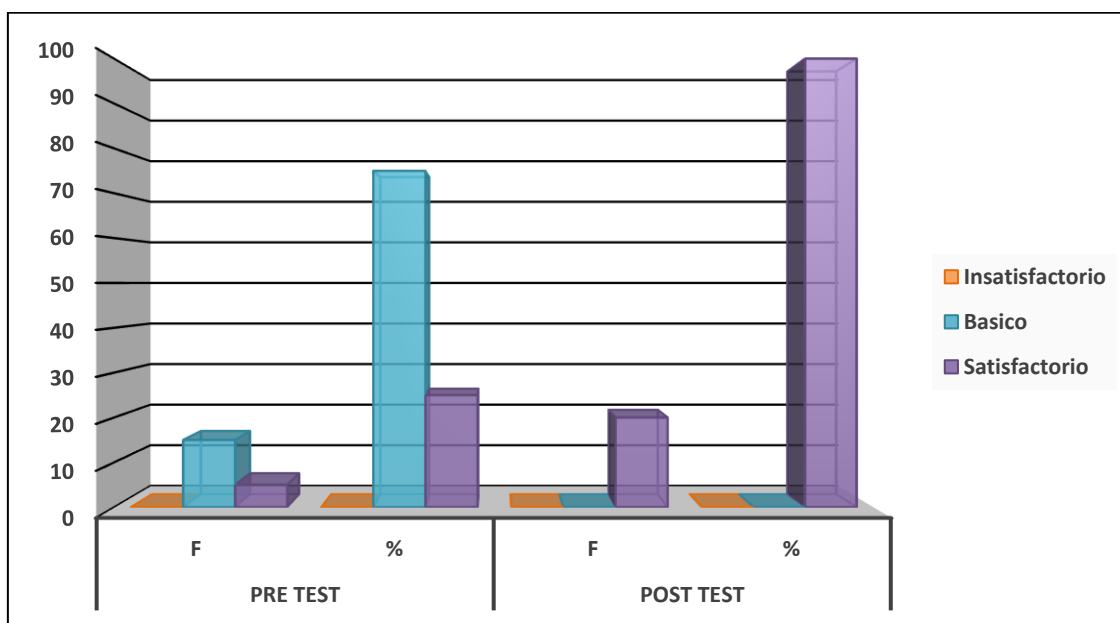
Según el cuadro N°2 se observa en el Pre-Test que el porcentaje establecido es el 93% para el nivel básico, lo que indicaría una relación aceptable con sus superiores, pero que presenta algunas debilidades en las dimensiones evaluadas, mientras que en el Post Test se observa que el porcentaje establecido es del 100% para el nivel de satisfacción laboral lo que indicaría que el trabajador se relaciona positivamente con sus superiores.

Cuadro N° 3: Participación en las decisiones

Nivel	Pre test		Post test	
	f	%	f	%
Insatisfactorio	0	0	0	0
Básico	15	75	0	0
Satisfactorio	5	25	20	100
Total	20	100	15	100

Fuente: Pre test y Post test

Gráfico N° 2: Participación en las decisiones



Fuente: Pre test y Post test

• **INTERPRETACIÓN**

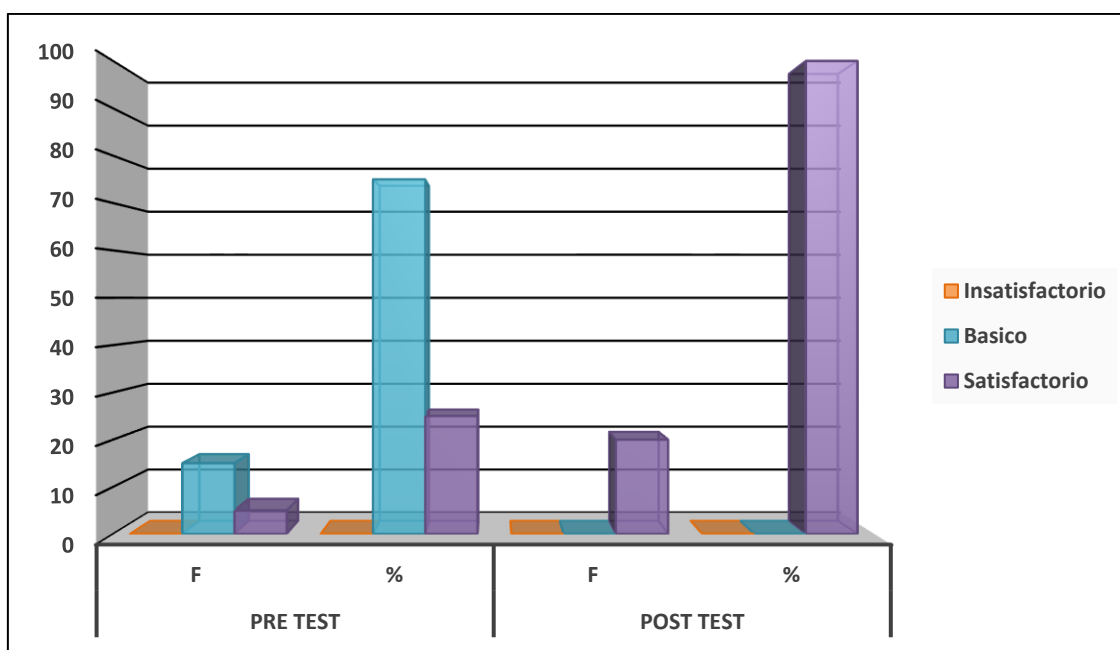
En el cuadro N° 3 se observa en el Pre – Test el porcentaje establecido es del 75 % para el nivel básico, lo que indicaría una satisfacción laboral pero que presenta algunas debilidades en las dimensiones evaluadas. Mientras que en el Post-Test se observa que el 100% se ubica en el nivel de satisfacción laboral. Lo que indica que el trabajador siente que forma parte de la planificación de los planes de la empresa.

Cuadro N° 4: Reconocimiento

Nivel	Pre test		Post test	
	f	%	f	%
Insatisfactorio	0	0	0	0
Básico	15	75	0	0
Satisfactorio	5	25	20	100
Total	20	100	15	100

Fuente: Pre test y Post test

Gráfico N° 3: Reconocimiento



Fuente: Pre test y Post test

- **INTERPRETACIÓN**

En el cuadro N° 4 se observa en el Pre – Test el porcentaje establecido es del 75 % para el nivel básico, lo que indicaría una satisfacción laboral pero que presenta algunas debilidades en las dimensiones evaluadas. Mientras que en el Post-Test se observa que el 100% que se ubica en el nivel de satisfacción laboral. Lo que indica que el trabajador se siente recompensado por su labor realizada, emocionalmente y económico.

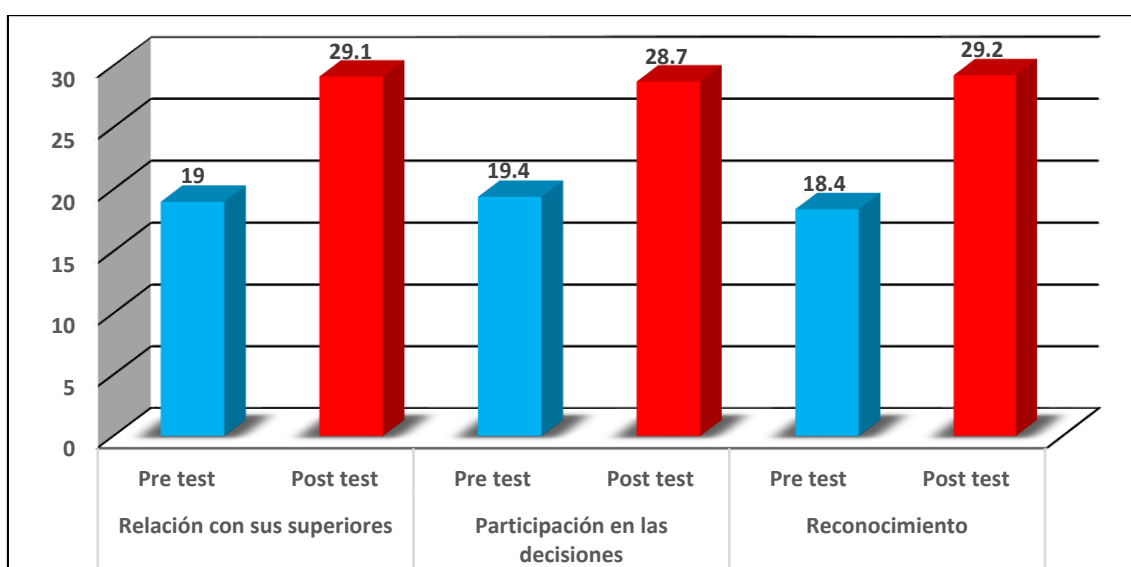
Resultado del Pre test y Post test según los promedios en cada una de las

Dimensiones grupo experimental

DIMENSIÓN	Relación con sus superiores		Participación en las decisiones		Reconocimiento	
	Pre test	Post test	Pre test	Post test	Pre test	Post test
Promedio	19	29.1	19.4	28.7	18.4	29.2

Fuente: Pre test y Post test

Gráfico N° 4: Grupo experimental



Fuente: Pre test y Post test

• INTERPRETACIÓN

1. El promedio de puntuación del Pretest es de 19 mientras que el Post Test es de 29.1, lo que indica la mejora en la dimensión de relación con sus superiores, luego de la aplicación del programa CORG.
2. El promedio de puntuación del Pretest es de 19.4 mientras que el Post Test es de 28.7 lo que indica la mejora en la dimensión de participación en las decisiones, luego de la aplicación del programa CORG.
3. El promedio de puntuación del Pretest es de 18.4 mientras que el Post Test es de 29.2 lo que indica la mejora en la dimensión de relación con sus superiores, luego de la aplicación del programa CORG.

4.3 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL GRUPO CONTROL

Cuadro N° 5: Resultados del pre y pos test

N°	Relación con sus superiores		Participación en las decisiones		Reconocimiento		Resultado Final	
	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post
	test	Test	test	Test	test	test	test	Test
1	24	21	18	25	16	25	58	71
2	18	21	16	16	10	12	44	49
3	15	17	16	16	16	15	47	48
4	16	14	15	20	17	13	48	47
5	14	11	19	20	17	15	50	46
6	25	20	27	22	22	21	74	63
7	21	17	26	16	17	20	64	53
8	20	21	22	18	16	18	58	57
9	22	25	25	25	22	25	69	75
10	21	17	14	15	23	21	58	53
11	21	27	27	28	21	23	69	78
12	19	18	20	20	25	16	64	54
13	16	14	15	17	14	20	45	51
14	11	18	19	19	13	20	43	57
15	14	17	17	18	18	14	49	49
16	20	15	27	21	25	28	72	64
17	23	18	22	18	20	18	65	54
18	16	22	22	27	16	23	54	72
19	15	17	17	20	15	10	47	47
20	20	19	20	17	10	17	50	53
Total	371	369	404	398	353	374	1128.0	1141
Prom.	18.2	18.4	20.2	19.9	17.65	18.7	56.4	57.1

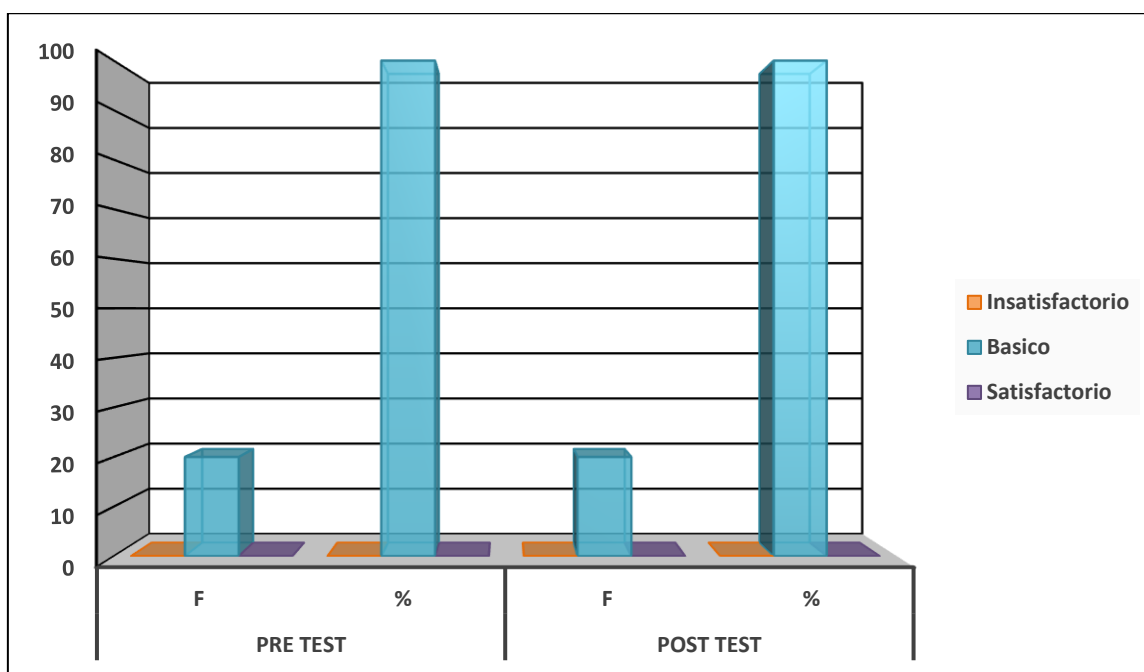
Fuente: Pre test y Post test

Cuadro N° 6: Relación con sus superiores

Nivel	Pre test		Post test	
	f	%	f	%
Insatisfactorio	0	0	0	0
Básico	20	100	20	100
Satisfactorio	0	0	0	0
Total	20	100	15	100

Fuente: Pre test y Post test

Gráfico N° 5: Relación con sus superiores



Fuente: Pre test y Post test

- **INTERPRETACIÓN**

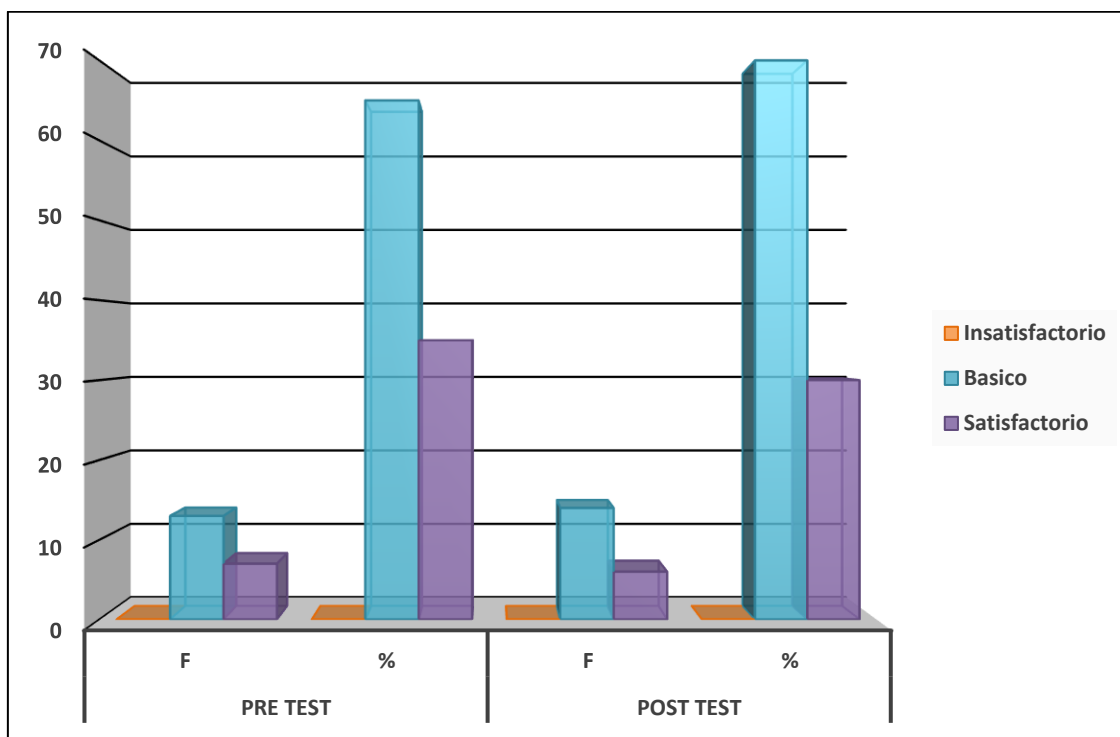
En el cuadro N° 6 se observa en el Pre – Test y Post Test el porcentaje establecido es del 100%, lo que indica un nivel de satisfacción laboral en el nivel básico y no hay diferencia en la mejora entre el grupo control y experimental cuando no se aplica el programa CORG.

Cuadro N° 7: Participación en las de decisiones

Nivel	Pre test		Post test	
	f	%	f	%
Insatisfactorio	0	0	0	0
Básico	13	65	14	70
Satisfactorio	7	35	6	30
Total	20	100	15	100

Fuente: Pre test y Post test

Gráfico N° 6: participación en las decisiones



Fuente: Pre test y Post test

- **INTERPRETACIÓN**

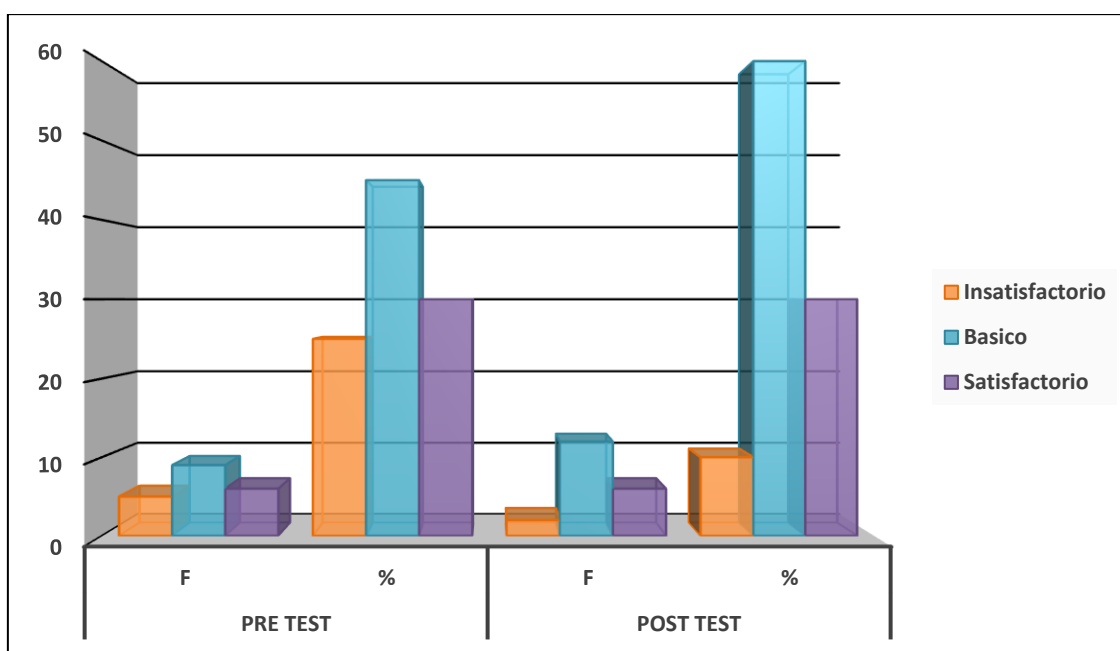
En el cuadro N° 7 se observa en el Pre – Test que el 65% se ubica en el nivel básico, en el nivel satisfactorio el 35% y en el Post Test el porcentaje establecido es del 70% en el nivel básico, en el nivel satisfactorio 30% , lo que indica no hay una diferencia significativa en la mejora cuando no se aplica el programa CORG.

Cuadro N° 8: Reconocimiento

Nivel	Pre test		Post test	
	f	%	f	%
Insatisfactorio	5	25	2	10
básico	9	45	12	60
Satisfactorio	6	30	6	30
Total	20	100	20	100

Fuente: Pre test y Post test

Gráfico N° 7: Reconocimiento



Fuente: Pre test y Post test

- **INTERPRETACIÓN**

En el cuadro N° 8 se observa en el Pre – Test que el 25% se ubica en el nivel insatisfactorio, el 45% en el nivel básico y 30% en el nivel satisfactorio y en el Post Test el porcentaje establecido es del 10% en el nivel insatisfactorio, el 60% en nivel básico y el 30% en el nivel satisfactorio, lo que nos indica que no hay una diferencia significativa en la mejora cuando no se aplica el programa CORG.

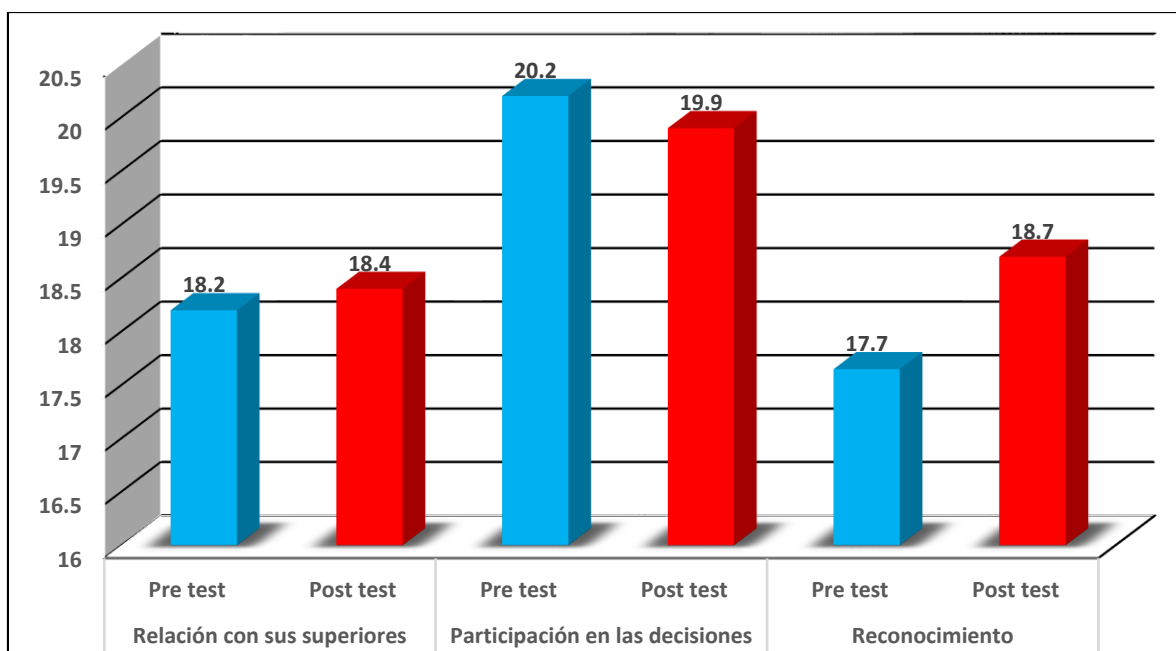
Resultado del Pre test y Post test según los promedios en cada una de las

Dimensiones grupo control

DIMENSIÓN	Relación con sus superiores		Participación en las decisiones		Reconocimiento	
	Pre test	Post test	Pre test	Post test	Pre test	Post test
Promedio	18.2	18.4	20.2	19.9	17.7	18.7

Fuente: Pre test y Post test

Gráfico N° 8: Grupo control



Fuente: Pre test y Post test

• INTERPRETACIÓN

1. El promedio de puntuación del Pretest es de 18.2 mientras que el Post Test es de 18.4, lo que indica no hay una mejora significativa en la dimensión de relación con sus superiores cuando no se aplica el programa CORG.
2. El promedio de puntuación del Pretest es de 20.2 mientras que el Post Test es de 19.9 lo que indica no hay una mejora en la dimensión de participación en las decisiones, luego de la no aplicación del programa CORG.

3. El promedio de puntuación del Pretest es de 17.7 mientras que el Post Test es de 18.7, lo que indica no hay una mejora significativa en la dimensión de reconocimiento cuando no se aplica el programa CORG.

4.4 ANÁLISIS INFERENCIAL DEL GRUPO EXPERIMENTAL

4.4.1 Elaboración de tabla de frecuencia utilizado la estadística inferencial

Cuadro N° 9: Grupo Experimental

82	82	83	85	87
87	87	87	88	88
88	88	88	88	88
88	88	88	89	89

Fuente: Pre test y Post test

- **Se determina el número de intervalos que tendrá la tabla.**

$$n = 1 + 3,3 \log N$$

$$n = 1 + 3,3 \log 20$$

$$n = 1 + 3,3 (1,301)$$

$$n = 4,29$$

- **Se halla el rango**

$$\text{Dato mayor de la muestra} = 89$$

$$\text{Dato menor de la muestra} = 82$$

$$R = 89 - 82$$

$$R = 7$$

- **Se determina el tamaño o amplitud de cada intervalo.**

$$C = \frac{R}{n}; \quad C = \frac{7}{4} = 1,8$$

4.4.2 Tabla con intervalos de clase

Tabla N° 1: Análisis de datos del grupo experimental en el post test

Intervalos	f_i	M	$f_i \cdot M$	\bar{x}	$M - \bar{x}$	$(M - \bar{x})^2$	$f_i(M - \bar{x})^2$
[82 – 83.8[3	82.9	248.7	86.95	-4.05	16.40	49.2
[83.8 – 85.6[1	84.7	84.7		-2.25	5.06	5.06
[85.6 – 87.4[4	86.5	346		-1.95	3.80	15.2
[87.4 – 89.2[12	88.3	1059.6		1.35	1.82	21.84
Total	20		1739				91.3

Fuente: Elaboración propia

Media

$$\bar{x}_{Ge} = \frac{\sum(f_i \cdot M)}{N} = \frac{1739}{20} = 86.95$$

Desviación Estándar

$$DS_{Ge} = \sqrt{\frac{\sum f_i(M - \bar{x})^2}{N}} = \sqrt{\frac{91.3}{20}} = \sqrt{4.6} = 2.1$$

$$DS_{Ge} = 2.1$$

Varianza

$$V = (DS)^2 = (2.1)^2 = 4.4$$

$$V = 4.4$$

4.5 ANÁLISIS INFERENCIAL DEL GRUPO CONTROL

4.5.1 Elaboración de tabla de frecuencia utilizado la estadística inferencial

Cuadro N° 10: Grupo Control

46	47	47	48	49
49	51	53	53	53
54	54	57	57	63
64	71	72	75	78

Fuente: Pre test y Post test

- **Se determina el número de intervalos que tendrá la tabla.**

$$\begin{aligned}n &= 1 + 3,3 \log N \\n &= 1 + 3,3 \log 20 \\n &= 1 + 3,3 (1,301) \\n &= 4,29\end{aligned}$$

- **Se halla el rango**

$$\begin{aligned}\text{Dato mayor de la muestra} &= 78 \\ \text{Dato menor de la muestra} &= 46 \\ R &= 78 - 46 \\ R &= 32\end{aligned}$$

- **Se determina el tamaño o amplitud de cada intervalo.**

$$C = \frac{R}{n}; \quad C = \frac{32}{4} = 8$$

4.5.2 Tabla con intervalos de clase

Tabla N° 2: Análisis de datos del grupo control en el post test

Intervalos	f_i	M	$f_i \cdot M$	\bar{x}	$M - \bar{x}$	$(M - \bar{x})^2$	$f_i(M - \bar{x})^2$
[46 – 54[10	50	500	58	-8	64	640
[54 – 62[4	58	232		0	0	0
[62 – 70[2	66	132		8	64	128
[70 – 78]	4	74	296		16	256	1024
Total	20		1160				1792

Fuente: Elaboración propia

Media

$$\bar{x}_c = \frac{\sum(f_i \cdot M)}{N} = \frac{1160}{20} = 58$$

Desviación Estándar

$$DS_{Gc} = \sqrt{\frac{\sum f_i(M-\bar{x})^2}{N}} = \sqrt{\frac{1792}{20}} = \sqrt{89.6} = 9.5$$

$$DS_{Gc} = 9.5$$

Varianza

$$V = (DS)^2 = (9.5)^2 = 90.3$$

$$V = 90.3$$

4.6 PROCESO DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS

PUNTAJE DEL GRUPO CONTROL

46	47	47	48	49
49	51	53	53	53
54	54	57	57	63
64	71	72	75	78

PUNTAJE DEL GRUPO EXPERIMENTAL

82	82	83	85	87
87	87	87	88	88
88	88	88	88	88
88	88	88	89	89

NIVEL DE SIGNIFICANCIA DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Nivel de significancia : 5 %
Nivel de confianza : 95%

Llamemos:

u1: Puntaje del grupo control
u2: Puntaje del grupo experimental

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

Ho: $u_1 \text{ GC} = u_2 \text{ GE}$, no existe diferencia en el puntaje del grupo control y experimental.

Hi: $u_1 \text{ GC} \neq u_2 \text{ GE}$ o $u_1 < u_2 \text{ GE}$, si existe diferencia en el puntaje del grupo control y experimental.

“Entonces la prueba es bilateral”

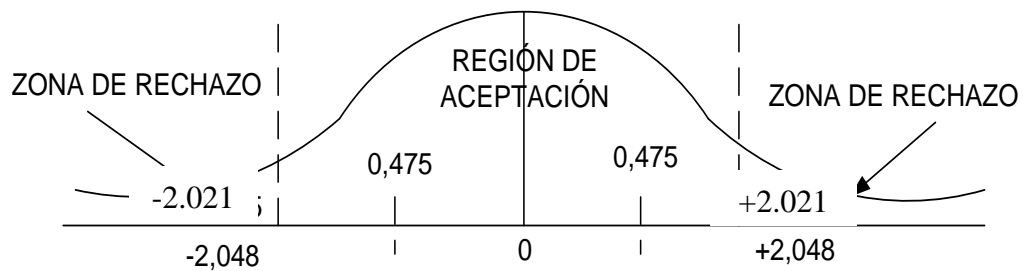
ESTABLECER LA REGIÓN CRÍTICA Y LA PRUEBA EN EL ESQUEMA GRÁFICO

El valor crítico de la t de student

$$gl = n_1 + n_2 - 2 = 20 + 20 - 2 = 38gl$$

Para la prueba de dos colas con $\alpha = 5\% = 0.05$, en la tabla de distribución de student, se tiene.

$$T_c = 2.021$$



CALCULO ESTADÍSTICO DE LA PRUEBA

Siendo:

$$n_1 = n_2 = 20$$

$$\bar{x}_e = 86.95$$

$$\bar{x}_c = 58$$

$$DS_{Gc} = 9.5$$

$$DS_{Ge} = 2.1$$

$$t = \frac{\bar{x}_e - \bar{x}_c}{\sqrt{\frac{DS_{Gc}^2 + DS_{Ge}^2}{n}}} = \frac{86.95 - 58}{\sqrt{\frac{9.5^2 + 2.1^2}{20}}}$$

$$t = \frac{31.95}{\sqrt{\frac{90.25 + 4.41}{20}}} = \frac{31.95}{\sqrt{4.3}} = \frac{31.95}{2.07} = 15.43$$

DECISIÓN ESTADÍSTICA

Como el valor t calculado se ubica en la región de rechazo, se descarta H_0 , al nivel de significancia de 5 %, en consecuencia, se acepta la H_1

CONCLUSIONES

1. Se mejoró el nivel de satisfacción laboral, dimensión “relación con sus superiores” en el grupo experimental de los trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac de la ciudad de Lima. Determinado por el porcentaje establecido del 100% para el nivel de satisfacción laboral en el que se aplicó el programa CORG. En comparación con el grupo control que recae en los trabajadores de la Empresa Estructuras Metalmecánicas Sac Los Olivos Lima. Determinado por el porcentaje de 100 % para el nivel básico donde no se aplicó el programa CORG. (Ver Gráfico No. 1 y 5)
2. Se mejoró el nivel de satisfacción laboral, dimensión “participación en las decisiones” en el grupo experimental en los trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac. Determinado por el porcentaje establecido del 100% para el nivel de satisfacción laboral en el que se aplicó el programa CORG y donde no se aplicó el programa CORG que recae en los trabajadores de la Empresa Estructuras Metalmecánicas Sac Los Olivos Lima, el porcentaje establecido es del 30% para el nivel de satisfacción laboral, mostrándose la no mejora de la dimensión “participación en las decisiones”. (Ver gráfico No. 2 y 6).
3. Se mejoró el nivel de satisfacción laboral, dimensión “reconocimiento” en el grupo experimental de los trabajadores de la empresa Dacia Trading Sac. Determinado por el porcentaje establecido del 100% para el nivel de satisfacción laboral en el que se aplicó el programa CORG. En comparación con el grupo control que recae en los trabajadores de la Empresa Estructuras Metalmecánicas Sac Los Olivos Lima. Determinado por el porcentaje de 30% para el nivel de satisfacción laboral donde no se aplicó el programa CORG (Ver Gráfico No. 3 y 7).
4. La aplicación del programa CORG influye en la mejora del nivel de satisfacción laboral en las empresas de la Ciudad de Lima, determinado por la t de student el cual dio como resultado la t calculada, ubicándose en la región de rechazo, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa

RECOMENDACIONES

1. Capacitar a todos los trabajadores de las diferentes empresas a través del programa CORG.
2. Al Gobierno Regional de Lima, a las Alcaldías de Lima, empresas de Lima, se le sugiere que se aplique el programa CORG para lograr mayor productividad y éxito en metas trazadas de las empresas e instituciones.
3. Propiciar otras investigaciones de tipo cuasi – experimental con grupo control y experimental para mejorar la satisfacción laboral ya que en la administración del Test las preguntas del Pre-Test es el mismo en el Post Test lo que podría invalidar la investigación.
4. Replicar el presente trabajo de investigación en las diferentes empresas a otras Regiones a nivel nacional con el único objetivo de mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores.
5. Desarrollar programas de capacitación en la dimensión “relación con sus superiores”, en los trabajadores de las empresas de la Región Lima.
6. Desarrollar programas de capacitación en la dimensión “participación en las decisiones”, a los trabajadores de las empresas de la Región Lima.
7. Desarrollar programas de capacitación en la dimensión “reconocimiento”, a los trabajadores de las empresas de la región Lima.
8. Mantener el buen clima laboral en las empresas de la Región Lima en la medida que derive de una buena satisfacción laboral que se tiene.
9. Reconocer y estimular las buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores para mejorar la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, S. (2016). El país con mayor insatisfacción laboral de México Revista Latam. Recuperado de: <http://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/>
- Arévalo, E. (2005). *Adaptación y Estandarización de la Escala de Actitudes maternas hacia la Relación Madre- Niño (R, Roht)*. Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/50592796/Manual-Del-Roth>
- Arias, F. G. (2011) *Administración de Recursos Humanos. Cuarta Edición*. México: Trillas.
- Aurimar, G. (2016) *Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de granos del Estado Carabobo*. Bárbula: Universidad de Carabobo.
- Chiang V., M. M., Salazar B., C. M. y Núñez P., A. (2007) Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, vol. 16, núm. 02, pp. 61 – 76.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7a ed.). México: McGraw-Hill.
- Colquitt, J., Lepine, J. A., y Wesson, M. J. (2008) *Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace*. New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Mejía, E.(2008). Metodología de la investigación científica. Lima: Universidad Nacional de San Marcos.
- Barriga, C. (2009). Investigación educacional A. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Hernandez, H.,Mejía, E., C., Baptista, M. (2010) Metodología de la Investigación.(5ta edición). México: Mc Graw Hill.

- Diario Gestión (18 de agosto de 2014) *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Consultado en <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Eslami, J. y Gharakhani, D. (2012) Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Science and Technology* Vol 2, N°2. Consultado en http://www.ejournalofscience.org/archive/vol2no2/vol2no2_12.pdf
- Frías C, P. (2014) *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Chile: Universidad de Chile.
- Frías C., P. (2014) *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Santiago: Universidad de Chile.
- Goldsman, J (2012): *¿Qué pasa por la mente de nuestros empleados? Navegando las nuevas reglas del compromiso laboral*. Consultado en <http://www.ucema.edu.ar/conferencias/download/2012/06.05Goldsman.pdf>
- González S. C., F. et. al (2011) *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad*. Córdoba: Estudios y Perspectivas en Turismo.
- Hackman, J. R., y Oldham, G. R. (1976) Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behaviour and Human Performance*, núm. 16, pp. 250–279.
- Henderson, M (2012) Job Stability v/s Job Satisfaction? Millennials may have to Seattle for neither. *Revista Forbes*. Consultado en de <http://www.forbes.com/sites/jmaureenhenderson/2012/12/22/job-stability-vs-jobsatisfaction-millennials-may-have-to-settle-for-neither/>
- Herrera L., L. S. (2016) *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Distribuidores Brasero S.A.C del distrito de Carabayllo-Lima, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Huanca Y., K. V. y Rodríguez G., C. R. (2014) *La política de compensación y su influencia en la satisfacción y motivación de la fuerza de ventas en J. Morán distribuciones S.A. Arequipa, 2013*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.

- Jamieson, K. (2013, 11 de Julio): *What do you value in a career?* Michigan State University Extension. Recuperado de http://msue.anr.msu.edu/news/what_do_you_value_in_a_career
- Manosalva R., D. P. (2015) *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercializaciones y Distribuciones S. A. C.* Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ramos C., C. A. J. (2017) *Análisis de relación del nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora Santa Apolonia S.A.C.* Nuevo Chimbote: Universidad César Vallejo.
- Robbins (2009) *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education.
- Yupan H., I. R. (2017) *Programa de gestión de la motivación para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa ARTI.* S.A. Lima: Universidad Autónoma del Perú.