



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
ESCUELA POSTGRADO

Arequipa, Abril 22, 2019

Sr.Dr.  
José Villanueva Saias  
Director de la Escuela de Postgrado  
Universidad Católica de Santa María de Arequipa.  
CIUDAD.

**INFORME DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS DE MAESTRIA**

**BORRADOR DE TESIS RELACION ENTRE LAS CONDICIONES LABORALES Y LA SATISFACCION LABORAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA DCR MINERIA CONSTRUCCION AREQUIPA 2018**

**BORRADOR** presentado por la **Bachiller LIFEI NIDIA PERALTA DELGADO**

Para optar el Grado Académico de **MAESTRO EN GERENCIA SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS**

Por el presente, es grato dirigirme a Ud. a fin de hacerle llegar el Resultado del Dictamen según su solicitud, el cual es el siguiente :

Hechas las correcciones a las observaciones que se encontraron en el mencionado Borrador. Y debiendo colocar de todas maneras en el RESUMEN los principales resultados. Se da el **DICTAMEN FAVORABLE.**

Para los fines consiguientes.

Atentamente,

  
Dra. Jannet Escobedo Vargas  
Docente Dictaminadora

c.c. Archivo OD

## DICTAMEN DE REVISIÓN DE TESIS

A: Dr. José A. Villanueva Salas  
Director de la Escuela de Postgrado Universidad Católica Santa María.

DE: Mg. Cesar Gallegos Aragón  
Docente de la Escuela de Postgrado UCSM

ASUNTO: Informe dictamen de REVISIÓN DE TESIS

FECHA: Arequipa 22 de abril del 2019.

Me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que se ha revisado la Tesis para el grado académico de Maestro en Gestión del Desarrollo y Gerencia Social denominado:

**“RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES LABORALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA DCR MINERIA CONSTRUCCION. AREQUIPA 2018”**

**Autor: BACHILLER: PERALTA DELGADO, Lifei Nidia**

Y habiéndose levantado las observaciones formuladas, considero que dicho documento:

- 1) Está correctamente escrito.
- 2) Refleja lo indicado en el título de la tesis.
- 3) Usa las referencias adecuadamente.
- 4) Menciona las fuentes de información.
- 5) Reúne las condiciones para ser considerado Tesis de Maestría.

En conclusión, considero que debe ser aceptado como Tesis de Maestría.

Atentamente



**MG. CÉSAR AUGUSTO GALLEGOS ARAGÓN.**  
**DOCENTE U.C.S.M**

CC. Archivo.

Arequipa, abril 12 de 2019.

**DR. JOSÉ A. VILLANUEVA SALAS**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA**  
**MARÍA**

Presente. -

Me dirijo a usted en relación al dictamen de borrador de tesis de la Bachiller **PERALTA DELGADO LIFEI NIDIA**, perteneciente a la Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos. El proyecto presentado lleva el título de «RELACION ENTRE LAS CONDICIONES LABORALES Y LA SATISFACCION LABORAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA DCR MINERIA CONSTRUCCION. AREQUIPA 2018».

En términos formales, el documento se ajusta a las exigencias establecidas en el reglamento de grados; en opinión del suscrito, el trabajo debe mejorar los siguientes aspectos:

1. A lo largo del documento aparecen números entre paréntesis que no corresponden a citas de pie de página o citas al final del texto. Esto debe ser corregido en el documento final.
2. Las interrogantes básicas planteadas (pag. 11 del documento), son todas de carácter descriptivo; sin embargo, en el Nivel de investigación se indica que la investigación es prospectiva, se entiende por esto que desarrolla la capacidad de proyectarse al futuro, cosa que no es posible lograr con interrogantes solo descriptivas.
3. La tabla 17, muestra resultados de la prueba de Chi cuadrado, que merecen mayor explicación, sobre todo en relación a la hipótesis planteada.

Por tratarse de recomendaciones que se pueden corregir con facilidad, considero que el trabajo puede pasar a sustentación oral.

Es todo cuanto informo a usted, Señor Director.

Atentamente,



Dr. Marcos Obando Aguirre  
Docente dictaminador

*La presente Tesis está dedicada*

*A mis padres DIONISIO y  
SOLEDAD, por su amor infinito y su  
apoyo constante.*

*Gracias por ser el estímulo que me ha  
impulsado a lograr mis metas.*



*A mis Hermanos  
por ser esas personas especiales que me  
regalaron momentos inolvidables en este  
camino que vivimos como familia.*

*Lifei*



*El pesimista ve dificultad en toda oportunidad  
El optimista ve oportunidad en toda dificultad*

*Winston Churchill*

## INDICE

ÍNDICE DE TABLAS .....	VIII
INDICE DE GRÁFICOS .....	IX
RESUMEN .....	X
ABSTRACT .....	XI
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I. MARCO TEÓRICO.....	7
A. MARCO CONCEPTUAL.....	8
B. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	19
CAPITULO II. METODOLOGÍA.....	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	36
A. RESULTADOS.....	37
1. DATOS GENERALES .....	37
2. CONDICIONES LABORALES .....	43
3. SATISFACCIÓN LABORAL .....	48
4. RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES LABORALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	53
B. DISCUSIÓN .....	55
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES .....	62
BIBLIOGRAFÍA .....	63
ANEXOS .....	65
ANEXO N° 1. INSTRUMENTOS .....	66
ANEXO N° 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	73
ANEXO N° 3. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS .....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.	TRABAJADORES SEGÚN EDAD	37
TABLA 2.	TRABAJADORES SEGÚN PROCEDENCIA	38
TABLA 3.	TRABAJADORES SEGÚN ESTADO CIVIL	39
TABLA 4.	TRABAJADORES SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN	40
TABLA 5.	TRABAJADORES SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO	41
TABLA 6.	TRABAJADORES SEGÚN OCUPACIÓN	42
TABLA 7.	CONDICIONES DE SEGURIDAD	43
TABLA 8.	CONDICIONES HIGIÉNICAS	44
TABLA 9.	CONDICIONES ERGONÓMICAS	45
TABLA 10.	CONDICIONES PSICOSOCIALES	46
TABLA 11.	CALIFICACIÓN GLOBAL DE CONDICIONES DE TRABAJO	47
TABLA 12.	PERCEPCIÓN GENERAL DE CÓMO SE HA SENTIDO TRABAJANDO EN ESTA EMPRESA	48
TABLA 13.	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	49
TABLA 14.	ÁREA Y AMBIENTE DE TRABAJO	50
TABLA 15.	FORMACIÓN E INFORMACIÓN	51
TABLA 16.	CALIFICACIÓN GLOBAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	52
TABLA 17.	LAS CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DCR MINERÍA Y CONSTRUCCIÓN	53

## INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.	TRABAJADORES SEGÚN EDAD	37
GRÁFICO 2.	TRABAJADORES SEGÚN PROCEDENCIA	38
GRÁFICO 3.	TRABAJADORES SEGÚN ESTADO CIVIL	39
GRÁFICO 4.	TRABAJADORES SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN	40
GRÁFICO 5.	TRABAJADORES SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO	41
GRÁFICO 6.	TRABAJADORES SEGÚN OCUPACIÓN	42
GRÁFICO 7.	CONDICIONES DE SEGURIDAD	43
GRÁFICO 8.	CONDICIONES HIGIÉNICAS	44
GRÁFICO 9.	CONDICIONES ERGONÓMICAS	45
GRÁFICO 10.	CONDICIONES PSICOSOCIALES	46
GRÁFICO 11.	CALIFICACIÓN GLOBAL DE CONDICIONES DE TRABAJO	47
GRÁFICO 12.	PERCEPCIÓN GENERAL DE CÓMO SE HA SENTIDO TRABAJANDO EN ESTA EMPRESA	48
GRÁFICO 13.	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	49
GRÁFICO 14.	ÁREA Y AMBIENTE DE TRABAJO	50
GRÁFICO 15.	FORMACIÓN E INFORMACIÓN	51
GRÁFICO 16.	CALIFICACIÓN GLOBAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	52
GRÁFICO 17.	LAS CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DCR MINERIA Y CONSTRUCCIÓN	54

## RESUMEN

El presente estudio se titula: *Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de trabajadores en la Empresa DCR Minería y Construcción. Arequipa, 2018*, se ha trabajado con dos variables: Condiciones laborales y satisfacción laboral. **Objetivo:** Establecer la relación entre Satisfacción Laboral y Condiciones Laborales en los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa en el período, 2018. **Metodología:** Se utilizó como técnica el Cuestionario y como instrumentos el Formulario de Preguntas sobre Condiciones laborales (CTESLAC) y Cédula de Preguntas sobre Satisfacción Laboral, el cual se aplicó a 210 trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa. **Resultados:** En cuanto a la edad, se encontró que el 44.3% de trabajadores investigados tienen de 31 a 40 años de edad. En su mayoría proceden de la ciudad de Arequipa (75.2%). El 55.7% de los trabajadores investigados son convivientes. El 76.7% de los trabajadores investigados tienen nivel de instrucción de secundaria completa. El 63.3% vienen laborando de 4 a 6 años. La ocupación que desempeñan dentro de la empresa, el 81.9% son choferes, el 11.4% son mecánicos, el 6.7% son ayudantes. **Conclusiones:** Que los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa, identificaron que las condiciones de trabajos son buenas (51.0%). Los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa, precisan en un 88.1% que se encuentran con un buen nivel de satisfacción laboral. La prueba de chi cuadrado ( $\chi^2=1.08$ ) muestra que las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa investigados no presentan relación estadística significativa ( $p>0.05$ ).

**Palabras claves:** Condiciones Laborales – Satisfacción Laboral – Trabajadores – Empresa DCR Minería y Construcción.

## ABSTRACT

The present study is entitled: *Relationship between working conditions and job satisfaction of workers in the DCR Mining and Construction Company. Arequipa, 2018*, has worked with two variables: Working conditions and job satisfaction.

**Objective:** Establish the relationship between Job Satisfaction and Working Conditions in the workers of the DCR Mining Construction Company of Arequipa in the period, 2018. **Methodology:** The Questionnaire was used as a technique and as instruments the Question Form on Working Conditions (CTESLAC) and Questionnaire on Labor Satisfaction, which was applied to 210 workers of the DCR Mining Company Construction of Arequipa. **Results:** Regarding age, it was found that 44.3% of workers investigated are between 31 and 40 years of age. The majority come from the city of Arequipa (75.2%). 55.7% of the workers investigated live together. 76.7% of the workers investigated have complete high school education level. 63.3% have been working for 4 to 6 years. The occupation they perform within the company, 81.9% are drivers, 11.4% are mechanics, 6.7% are assistants. **Conclusions:** That the workers of the DCR Mining Company Construction of Arequipa, identified that the conditions of works are good (51.0%). The workers of the Company DCR Mining Construction of Arequipa, require in 88.1% that they find a good level of job satisfaction. The chi-square test ( $\chi^2 = 1.08$ ) shows that the working conditions and job satisfaction of the workers of the DCR Empresa Minera and Construcción de Arequipa investigated do not show a significant statistical relationship ( $p > 0.05$ ).

**Keywords:** Labor Conditions - Labor Satisfaction - Workers - Company DCR Mining and Construction.

## INTRODUCCIÓN

Dentro de toda organización, existe la necesidad de cubrir expectativas y necesidades, en cuanto a nuestra actividad laboral y el reconocimiento de la misma. En este caso el presente estudio se basa en la percepción que tienen los trabajadores sobre sus condiciones laborales y conocer cómo se relacionan con la satisfacción que tienen dentro su ambiente laboral.

En los últimos años, se ha ido incrementado mayores hallazgos sobre las organizaciones que trabajan con recursos humanos en constante cambio y crecimiento profesional, evaluando la mejor manera de lograr mayor identificación institucional y desempeño laboral más óptimo.

Los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción con sede en la ciudad de Arequipa, brindan los servicios de acarreo de mineral en minería subterránea, alquiler de maquinaria amarilla, transporte terrestre de materiales peligrosos y/o mercancía en general para empresas mineras e industriales a nivel nacional, por lo cual evaluar las condiciones laborales fue preponderante para identificar los peligros y evaluar los riesgos producidos por la misma actividad que realizan los trabajadores. En cuanto a la gestión que se realiza se busca brindar calidad, seguridad, salud en el trabajo y considerar la conservación del medio ambiente.

Los estudios de satisfacción laboral resultan imprescindibles, porque propician en los empleados a expresar su opinión sobre el funcionamiento de la empresa y cómo se sienten en ella; constituyendo así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran, también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la empresa.

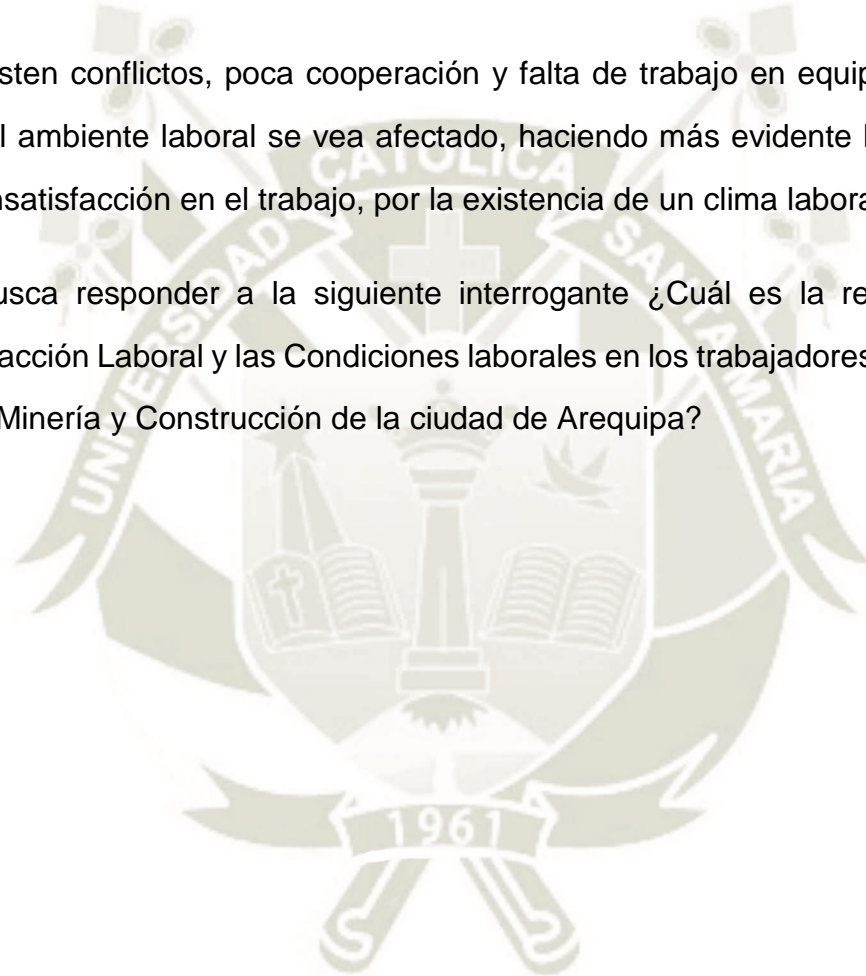
Rufaza, considera que “Las relaciones humanas se centran en las personas y sus condiciones laborales y que se convierten en la estructura de trabajo que permite

a los empleados no solo satisfacer sus propias necesidades personales y también las profesionales”. (1)

Es imprescindible que exista una satisfacción laboral y las condiciones laborales adecuadas, debido a que se enfocan en el desempeño y el interés que deben mostrar los trabajadores al realizar sus actividades, todos estos componentes aseguran que se presente un buen ambiente laboral de trabajo.

Si existen conflictos, poca cooperación y falta de trabajo en equipo, esto genera que el ambiente laboral se vea afectado, haciendo más evidente la presencia de una insatisfacción en el trabajo, por la existencia de un clima laboral negativo.

Se busca responder a la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la Satisfacción Laboral y las Condiciones laborales en los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción de la ciudad de Arequipa?



## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES LABORALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA DCR MINERIA Y CONSTRUCCIÓN. AREQUIPA, 2018

### 1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.2.1 Campo, Área y Línea de Acción

- a. **Campo** : Ciencias Sociales
- b. **Área** : Gerencia Social y Recursos Humanos
- c. **Línea** : Recursos Humanos

#### 1.2.2 Análisis de Variables

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
<p><b>Variable Independiente</b> Condiciones laborales (Conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador)</p>	1. Condiciones de seguridad	1.1. Suelos, pisos inestables o resbaladizos. 1.2. Huevos, escaleras y desniveles. 1.3. Uso de equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de trabajo que puedan provocar daños.
	2. Condiciones higiénicas	2.1. Nivel de ruido 2.2. Expuesto a luz (radiaciones) 2.3. Manipula sustancias químicas nocivas 2.4. Respira sustancias químicas 2.5. Contacto con materiales infectados
	3. Condiciones ergonómicos	3.1. Posturas incómodas 3.2. Traslado de objetos pesados 3.3. Movimientos repetitivos
	4. Condiciones psicosociales	4.1. Trabajar muy rápido 4.2. Controlar muchas cosas a la vez 4.3. Esconde emociones o sentimientos 4.4. Conocimientos y habilidades 4.5. Aprender cosas nuevas 4.6. Cantidad de trabajo 4.7. Cooperación de superiores o jefes inmediatos 4.8. Cooperación de sus compañeros 4.9. Salario justo con su rendimiento laboral

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
<p><b>Variable Dependiente</b> Satisfacción laboral (La satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo, la actitud generalizada ante el trabajo, basado en las creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.)</p>	1. Motivación y Recompensa	1.1. Historia y trayectoria de la empresa. 1.2. Funciones y responsabilidades. 1.3. Información de desempeño de su trabajo. 1.4. Motivación laboral 1.5. Identidad institucional 1.6. Condiciones salariales 1.7. Relación con sus compañeros 1.8. Expresa opiniones 1.9. Parte del equipo de trabajo 1.10. Comunicación interna 1.11. Conocimiento de tareas 1.12. Participe de éxitos y fracasos
	2. Área y ambiente de trabajo	2.1. Riesgos y medidas de prevención 2.2. Trabajo bien organizado 2.3. Condiciones de trabajo seguras 2.4. Cargas de trabajo 2.5. Ambiente de trabajo 2.6. Seguridad en el trabajo 2.7. Protocolos de emergencia 2.8. Equipos de protección individual para el trabajo.
	3. Formación e Información	3.1. Capacitación adecuada para el trabajo 3.2. Formación básica sobre prevención de riesgos laborales 3.3. Formación específica 3.4. Implantación de nuevos mecanismos 3.5. Oportunidad de desarrollo profesional

### 1.2.3 Interrogantes Básicas

- a. ¿Cuáles son las condiciones laborales en los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción, Arequipa, 2018?
- b. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción. Arequipa, 2018?
- c. ¿Cuál es la relación entre las Condiciones laborales y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción. Arequipa, 2018?

### 1.2.4 Tipo y Nivel de Investigación

- Tipo de investigación** : la presente investigación es de campo
- Nivel de investigación** : se trata de un estudio descriptivo, relacional y de corte transversal

### 1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación es un tema de **actualidad**, en consideración a las reformas que se vienen llevando a cabo en el sector laboral, las expectativas del trabajador y el proceso de cambio, que muchas veces se percibe como amenaza a la estabilidad laboral, y esto aunado al énfasis sobre la productividad, se hace pertinente investigar sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su relación con las condiciones laborales en las actividades cotidianas que desempeña.

Su **importancia**, radica en el hecho concreto de que una persona satisfecha rinde mucho más que una persona insatisfecha, la identificación del personal con su centro de labor, su compromiso con el logro de objetivos en común, entre muchas cosas más, es necesario evidenciar que es necesario conocer más sobre las condiciones laborales que tienen los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción.

Es **pertinente**, de ser investigado, porque se busca evidenciar que la satisfacción laboral ocupa uno de los principales lugares dentro de las organizaciones y que es considerada como un elemento fundamental en la productividad de los trabajadores, además que se cuenten con las óptimas condiciones laborales para el desarrollo normal de sus actividades.

La **relevancia social y humana**, se identificarán en la singularidad que se le da al estudio que se hace del recurso humano y del desempeño laboral que está determinado por las condiciones laborales y que no sólo afecta a los trabajadores de manera laboral sino también social, ya que todo efecto negativo se verá reflejado también en su entorno familiar, por lo que es necesario que logre armonizar su ambiente laboral, para que se proyecte de mejor forma en sus labores diarias.

Es **factible**, de ser realizado, porque se cuenta con las facilidades

brindadas por el Gerente de la Empresa DCR Minería y Construcción y de los trabajadores.

La **Motivación personal** se centra en el deseo de conocer un poco más sobre la perspectiva que tiene el empleado de sus condiciones laborales o y el grado de satisfacción laboral que perciben. Esto nos permitirá identificar las áreas de oportunidad y de desarrollo potencial para la mejora de los procesos que conduzcan a obtener mejores beneficios económicos y de lograr una mejor calidad laboral.

#### 1.4 OBJETIVOS

- 1.4.1. Identificar las Condiciones laborales en los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa, 2018.
- 1.4.2. Precisar el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa, 2018.
- 1.4.3. Establecer la relación entre Satisfacción Laboral y Condiciones de laborales en los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa, 2018.

#### 1.5 HIPÓTESIS

Dado que las adecuadas condiciones laborales determinarán la satisfacción de los trabajadores.

Es probable que exista una relación directa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa, 2018.



## **CAPITULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

## A. MARCO CONCEPTUAL

### 1. SATISFACCIÓN LABORAL

Robbins (2) afirma que: “La satisfacción laboral es definida como un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas”. Por ello la importancia de conocer estas actitudes del trabajador, siendo imprescindible para reconocer aquellos aspectos fallidos dentro de la organización y trabajar en ellos.

Según Palafox (3), para “los empresarios es muy claro que esperan de los empleados máxima productividad en sus trabajos o tareas. Pero no tiene tanta claridad en lo que el personal espera de su empresa, esto es, máxima satisfacción en su trabajo. El trabajador a su vez responde a la desatención y manipulación de la empresa con la conocida frase “como hacen que me pagan, hago que trabajo”. Es así que la empresa no solo se debe centrar en los logros que quiere alcanzar, es además importante y necesario centrarse en el recurso humano, en mantenerlo satisfecho a través del buen trato, buen clima en el ambiente de trabajo, remuneraciones, bonos entre otros, siendo indispensable para el rendimiento del trabajador frente a su puesto de trabajo, de esta manera la empresa será mucho más productiva donde el trabajador como la organización se sentirá satisfecho por el buen trato y logros alcanzados.

Palma (4) define a “la satisfacción laboral como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo”.

Por otro lado, ante la satisfacción laboral también se ve inmersa la insatisfacción, que es definida como la conducta que tiene el individuo para irse de su trabajo, incluyendo la búsqueda de otro empleo, renuncia, ausentismo, retrasos, disminución de esfuerzos y aumento de errores. Esto puede deberse a una gran variedad de razones tales como: una pobre supervisión, malas condiciones laborales, tensión laboral, falta de seguridad en el empleo, remuneración arbitraria, falta de oportunidades en la institución, falta de progreso en la institución, conflictos interpersonales entre los trabajadores. La insatisfacción puede deberse también a restricciones y demoras innecesarias, como, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso.

Sin embargo, si las empresas toman medidas pertinentes ante la presencia de insatisfacción laboral, ésta puede generar mayor productividad. Por ello, es necesario la utilización de métodos que permitan determinar la insatisfacción laboral, así tenemos:

Para Robbins (2), el primer paso para mejorar la satisfacción laboral debe ser determinar las razones de la insatisfacción laboral. Un método bastante utilizado son las encuestas anónimas cuando la insatisfacción laboral es general entre los empleados, estas permiten descubrir las razones de dicha insatisfacción. Así mismo, si se mantiene una buena relación con el trabajador, donde se trasmite un clima de confianza éste puede expresar las razones del porque está insatisfecho, por ello se debe ser cuidadoso en el trato al colaborador.

Una vez que se reconoce las razones de la insatisfacción laboral se podrá utilizar una serie de estrategias enfocadas directamente en el ambiente de trabajo, el trato, las compensaciones, entre otros, pero también es necesario poner auge a aquellos factores que generan satisfacción o insatisfacción en el trabajo, así tenemos:

Según Palma (4), considera los siguientes factores:

1. **Significación de la tarea.** La importancia que da el trabajador al puesto laboral, es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociados a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte mental.
2. **Condiciones de trabajo.** Esto generado por el ambiente del trabajo que permite el bienestar personal y facilitar el hacer un buen trabajo. Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones.
3. **Reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos,** que básicamente tiene que ver con el salario, remuneraciones, entre otros.

La satisfacción e insatisfacción también es importante el estudio de teorías ya realizadas con respecto a esta variable, donde puede mediar en las estrategias que se tome en cuenta frente a la organización, por ello en esta investigación se tomó a la teoría higiene motivacional, citado por Palma (4); donde postulan que la satisfacción es consecuencia de un óptimo estado motivacional, producto de la interacción de factores higiénicos o preventivos y de factores estrictamente motivacionales.

“Entre los factores higiénicos que se debe tener en cuenta, son principalmente las características del contexto del trabajo, como condiciones físicas y ambientales que rodean al sujeto cuando trabaja; su presencia no aumenta la satisfacción pero si no están presentes causan insatisfacción o dicho de otra manera su presencia evita la insatisfacción” según Soto (5), como es el caso de este estudio que va enfocado en una de sus factores relacionados directamente con factores higiénicos.

Los factores motivacionales son características del contenido del puesto del

empleado. Su presencia causa satisfacción y su ausencia indiferencia. Se relaciona con los factores intrínsecos como el desarrollo de la carrera, reconocimiento trabajo creativo, responsabilidad, promoción o ascenso y la utilización de habilidades personales motivacionales y por ende buen desempeño.

Soto (6) afirma que “la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del trabajo de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desempeñar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico”.

Por ello, lo interesante es que, para satisfacer al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos.

Por ello existen teorías que respaldan a esta investigación donde a continuación serán mencionadas

Herzberg (6) afirma que la *Teoría X/Y* sostenía que las personas se encontraban más satisfechas cuando en la organización existía un clima de mayor libertad y flexibilidad basado en una supervisión abierta y participativa. Este autor diferencia entre dos teorías. Teoría X, plantea que a las personas les agrada el trabajo y deben ser obligadas y contratadas para que cumplan con los objetivos de la organización y la teoría Y, plantea que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y que desean actuar por su propia iniciativa.

Según Soto (5) indica que la *Teoría higiene-motivacional*, postula que la satisfacción es consecuencia de un óptimo estado motivacional, producto de la interacción de factores higiénicos o preventivos y de factores estrictamente motivacionales.

Arbaiza (7), considera que “los factores higiénicos son las características del contexto en el trabajo como las condiciones físicas y ambientales que rodean al sujeto cuando trabaja, administración y políticas de la institución, remuneraciones y régimen de pago, seguro de vida y beneficios; su presencia no aumenta la satisfacción pero si no están presentes causan insatisfacción o dicho de otra manera su presencia evita la insatisfacción”.

León (8) considera que “los aspectos como las condiciones laborales y comodidad, políticas de la empresa, relaciones con el supervisor, competencia técnica del supervisor, salarios, estabilidad en el cargo y las relaciones con los colegas forman parte de estos aspectos preventivos”.

Los factores motivacionales son características del contenido del puesto del empleado. Su presencia causa satisfacción y su ausencia indiferencia.

Por ello, lo interesante es que, para satisfacer al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también los factores extrínsecos.

León (8) considera que la “*Teoría de las necesidades*, ofrece una forma muy diferente de concebir la satisfacción-insatisfacción laboral. Sostuvo que las personas satisfacen necesidades que pertenecen a un determinado contexto y que se adquieren por medio del aprendizaje. Sus investigaciones se ampliaron en tres necesidades: la necesidad del logro, la necesidad de afiliación y la necesidad del poder”.

- 1) La Necesidad del logro: Refleja el afán por alcanzar objetivos y demostrar su competencia, las personas que tienen tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápida y bien. (8)
- 2) *La necesidad de afiliación*: Describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. Prefieren satisfacer necesidades sociales, familiares, y afectivas. Son inseguros y arriesgan poco. (8)

- 3) *La necesidad de poder*: Refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros, son competitivos y dinámicos, valoran el prestigio y el status, no temen el riesgo, necesitan influenciar en los demás. (8)

Todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto grado, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones. Por ejemplo, una persona tendrá una gran necesidad de logro, pero poca necesidad de afiliación. Otra podría tener una alta necesidad de afiliación, pero poca necesidad de poder.

## 2. CONDICIONES LABORALES

Según Chiavenato (9), “las condiciones laborales de un trabajador, son los factores de su entorno intrínseco, que determina la motivación, la satisfacción o insatisfacción laboral, que la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados:

El primer factor que menciona, son los factores higiénicos, estos son las condiciones laborales que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y, engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del trabajo.

El segundo, son los factores motivacionales, se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia.

Nefta (10) considera que “Las condiciones laborales (resultantes de factores socio-técnicos y organizacionales) pueden compensar o intensificar dichos riesgos e impactan en la duración y configuración del tiempo de trabajo, la

organización y el contenido del trabajo, el sistema de remuneración, el efecto del cambio científico y tecnológico y el aprendizaje en el uso de nuevas tecnologías; también, en la existencia o no de dispositivos de prevención de los riesgos ocupacionales, el acceso a las obras sociales y de bienestar ofrecidas por la empresa a sus trabajadores, el carácter o estatuto jurídico de la relación salarial (es decir su carácter estable o precario) y las posibilidades de que los trabajadores participen efectivamente en la identificación de los riesgos, propongan medidas de prevención e intervengan en su ejecución y evaluación, si existen los comités mixtos de prevención de los riesgos.

Chiavenato (9) considera que “La higiene laboral se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas”.

Desde el punto de vista de la salud física, el centro de trabajo constituye el campo de acción de la higiene laboral y busca evitar la exposición del organismo humano a agentes externos como el ruido, el aire, la temperatura, la humedad, la iluminación y los equipos de trabajo. Así, un entorno laboral saludable debe poseer condiciones ambientales físicas que actúen en forma positiva en todos los órganos de los sentidos humanos: la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto.

Desde el punto de vista de la salud mental, el entorno laboral debe tener condiciones psicológicas y sociológicas saludables, que influyan en forma positiva en el comportamiento de las personas y que eviten repercusiones emocionales, como el estrés.

Los principales puntos del programa de higiene laboral serían:

**a) Entorno físico del trabajo, que incluye:**

- **Iluminación:** la cantidad de luz adecuada para cada tipo de actividad.

- **Ventilación:** la eliminación de gases, humos y olores desagradables, así como la separación de posibles exhalaciones o la utilización de máscaras.
- **Temperatura:** dentro de niveles adecuados.
- **Ruidos:** la eliminación de ruidos o la utilización de protectores auriculares.
- **Comodidad:** un entorno agradable, relajado y amigable.

**b) Entorno psicológico del trabajo, que incluye:**

- Relaciones humanas agradables.
- Tipo de actividad agradable y motivadora.
- Estilo de administración democrático y participativo.
- Eliminación de posibles fuentes de estrés.
- Entrega personal y emocional.

**c) Aplicación de principios ergonómicos, que incluye:**

- Máquinas y equipos adecuados para las características humanas.
- Mesas e instalaciones ajustadas al tamaño de las personas.
- Herramientas que reducen la necesidad de esfuerzo físico humano.

**d) Salud ocupacional**

Una manera de definir salud es decir que no hay enfermedad. Sin embargo, los riesgos de salud, como los físicos y biológicos, tóxicos y químicos, así como las condiciones estresantes del trabajo pueden provocar riesgos en el trabajo. El entorno laboral en sí también puede provocar malestares, por lo que una definición más amplia de salud implica un estado físico, mental y social de bienestar. Esta definición hace hincapié en las relaciones entre el cuerpo, la mente y las normas sociales.

Según Chiavenato (9), “La motivación de las personas para el trabajo

depende de dos factores íntimamente relacionados, al definir que los factores higiénicos son las condiciones laborales que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del trabajo. En la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas”.

Por ello los llamados factores de insatisfacción incluyen:

- Salario percibido
- Prestaciones sociales percibidas
- Condiciones físicas de trabajo y comodidad
- Relaciones con el gerente
- Relaciones con los colegas y camaradería
- Políticas de la organización.

Las malas condiciones laborales representan otro conjunto de elementos estresantes. Las temperaturas extremas, el ruido en demasía y el exceso o la falta de iluminación, la radiación y la contaminación del aire son sólo algunos ejemplos de condiciones laborales que pueden provocar estrés en los empleados. La exigencia de viajar mucho o de trasladarse largas distancias para llegar al trabajo son otros aspectos que los empleados pudieran encontrar estresantes. Las malas condiciones laborales, el exceso de viajes y las jornadas de trabajo prolongadas se suman para aumentar el estrés y disminuir el desempeño.

Según Forasteri (11), “Las condiciones laborales pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador/a realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la

organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social”.

Forasteri (11), reconoce que el medio ambiente de trabajo incluye no solo la infraestructura física de los lugares de trabajo, sino también el entorno inmediato en el que se realiza una actividad, ya sea productivo o de servicios; ya sean lugares de trabajo abiertos o cerrados, temporales o permanentes; así como, los insumos y medios para la producción, es decir, los agentes y materiales utilizados, las herramientas y el equipo necesarios para un determinado proceso productivo, o un determinado servicio. Asimismo, señala que las malas condiciones laborales contribuyen a accidentes ocupacionales y enfermedades, baja productividad, estrés, fatiga y falta de satisfacción en el trabajo.

### **Variables de las condiciones de trabajo**

Nefta (10), considera que las condiciones y medio ambiente de trabajo están constituidas por un conjunto de variables que, de manera directa o indirecta, van a influir sobre la vida y la salud física y mental de los trabajadores insertados en su colectivo de trabajo, influencia que va a depender en cada caso, de las respectivas capacidades de adaptación y de resistencia a los factores de riesgo, esas variables son:

- El proceso de trabajo predominante,
- La naturaleza, el contenido, la organización y la división del trabajo correspondiente,
- La higiene, seguridad y salud ocupacional,
- La ergonomía,
- La duración y configuración del tiempo de trabajo,
- La carga física, psíquica y mental del trabajo,
- El sistema de remuneraciones,
- El modo de gestión de la fuerza de trabajo,

- Las condiciones generales de vida y posibilidades de participar en el mejoramiento de dichas condiciones.

### **Factores de las Condiciones de trabajo**

Según Mattie (12), “Las condiciones de trabajo, vale decir las condiciones que caracterizan el proceso de trabajo y bajo las cuales se reproduce, por ende, la fuerza de trabajo”, aparecen relacionadas con los siguientes factores:

#### **ii. La organización y el contenido del trabajo.**

Este aspecto se refiere a la división social del trabajo, es decir, a la concepción y ejecución del mismo, y a la división técnica o división de las diferentes etapas del proceso.

#### **iii. Duración del tiempo de trabajo**

Se refiere a los efectos que pudiera ocasionar al trabajador la duración de la jornada de trabajo y las características de la misma, tales como el disponer de pausas de descanso y alimentación, horas extraordinarias, jornada nocturna, etc. Se incluye en este punto también el disponer de vacaciones anuales.

#### **iv. Los sistemas de remuneración**

Se toma en cuenta en este caso si el trabajador recibe un salario por jornada de trabajo o por rendimiento (o destajo), dado que los efectos varían puesto que una persona sometida a la tensión que genera el estar obligado a mantener un incremento de la productividad, tendrá patrones de conducta y comportamiento diferentes a aquella que solo debe preocuparse por cumplir un horario máximo de trabajo con un nivel de producción preestablecido.

#### v. **La ergonomía**

Se refiere a la capacidad de adaptación de los elementos materiales del proceso de trabajo a las características individuales de los trabajadores que intervienen en el, tales como la edad, sexo, rasgos corporales, defectos físicos, etc.

#### vi. **El modo de gestión de la fuerza de trabajo**

Se refiere, en primer término, a la estabilidad y seguridad que ofrezca el puesto de trabajo o empleo y sus consecuencias sobre el trabajador, en relación particularmente a factores psicológicos y de autoestima que pudieran repercutir en su propia labor de manera negativa como el provocar accidentes.

### **B. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **1. INTERNACIONALES**

- 1.1. Autor:** Fuentes, S. **Título de la Investigación:** “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango) **Tesis:** Pregrado Universidad Rafael Landívar. **Año:** 2012. **Lugar:** México. **Resumen:** El objetivo de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación. Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron

tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones laborales son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario. Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones (13).

- 1.2. Autor:** Abrajan Castro, M.; Contreras Padilla, J. y Montoya Ramírez, S.  
**Título del Artículo:** Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo: Una exploración cualitativa. **Revista:** Enseñanza e Investigación en Psicología. **Vol. 14, Num. 1:105-118. Año:** Enero-Junio 2009. **Lugar:** México. **Resumen:** Toda vez que es de importancia para las organizaciones conocer la perspectiva del trabajador y así obtener información valiosa para el mejoramiento de los procesos y la productividad, y además obtener una guía para el aumento de la satisfacción laboral de los miembros que al final impactará en su calidad de vida, se buscó determinar el grado de satisfacción laboral de los empleados en relación con las condiciones laborales en empresas de distinto país de origen (una mexicana y una extranjera) de una ciudad fronteriza por medio del diseño y aplicación de un instrumento semiestructurado. **Indicadores:** Satisfacción laboral; Condiciones de trabajo; Empresas; Capital humano. (14)

## 2. NACIONALES

- 2.1. Autor:** Saldarriaga García, Rodrigo. **Título de Investigación:** Condiciones Laborales y Satisfacción Laboral de Aptus. **Tesis:** Grado de Bachiller en Administración – Universidad San Ignacio de Loyola. **Año:** 2017. **Lugar:** Lima. **Resumen:** La presente investigación indagó sobre el efecto positivo de las condiciones laborales sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de Aptus. Dentro de la metodología utilizada se consideró la participación de la población de los trabajadores de Aptus, un total de 98 colaboradores con especialidades administrativas y de medicina. Los resultados muestran que las condiciones laborales que mayor efecto tienen sobre la satisfacción laboral son la ergonomía, la capacitación brindada por la empresa, el número de dependientes de cada trabajador y la edad. Esto brinda alternativas para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores y también dejar de lado aquellas otras condiciones laborales que no afectan en la satisfacción laboral como el salario o la flexibilidad de horario (15).
- 2.2. Autor:** Reyes Ortiz, Alejandro, **Título de Investigación:** “Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016”. **Tesis:** . **Año:** 2016. **Lugar:** Tarapoto. **Resumen:** El siguiente trabajo de investigación tuvo lugar en la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas - Oficina Zonal de Tarapoto, año 2016 con el objetivo principal de determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores, para ello se obtuvo una muestra representativa de 30 colaboradores que fueron seleccionados a través de un muestro no probabilístico por conveniencia para luego solicitarles el llenado de los cuestionarios que previamente fueron evaluados por expertos en la materia, el tipo de

estudio fue no experimental con diseño descriptivo correlacional. Procesada las encuestas se presentó el resumen de los datos por medio de tablas y gráficos estadísticos para su análisis correspondiente e interpretación, y para el estudio de relación se utilizó la prueba de correlación lineal de Pearson, este proceso se llevó a cabo por medio de la hoja de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS versión 21. Para la variable condiciones laborales de los colaboradores los datos obtenidos nos indicaron que existen condiciones “Moderadas” ya que la mayor concentración de respuesta se obtuvo en esa escala valorativa, y para la satisfacción laboral de los colaboradores los datos obtenidos nos indicaron que son “Neutrales”, se llegó a determinar que existe relación directa y significativa entre las variables pues el coeficiente de correlación lineal encontrado resultó  $r = 0.898$ , el coeficiente de determinación (0.807), nos explicó que aproximadamente el 80% de la satisfacción laboral de los colaboradores se ve influenciado por las condiciones laborales en la institución. Palabras Claves: Condiciones laborales; Satisfacción laboral (16).

- 2.3. Campos Sánchez Rosa Yuli. (2016) Chiclayo-Perú.** Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo, 2016. concluyo que la mayoría de los trabajadores (60%) se encuentran insatisfechos, los criterios que permiten identificar la insatisfacción laboral en los trabajadores: actitud negativa e incomodidad hacia el ambiente de trabajo, perciben la tarea como algo sin importancia, no se sienten cómodos consigo mismos al realizar las actividades a cargo, manifiestan que las tareas que realizan no cubre sus expectativas económicas, no existe buena relación entre trabajadores, muestran desagrado que les limiten en el trabajo para no reconocer horas extras, no les gusta las actividades que realizan, se

sienten descontentos porque el jefe no valora el esfuerzo que ponen en el trabajo. Por lo tanto, afirmamos que la mayor parte de los trabajadores se encuentran insatisfechos (60%), siendo éstos más vulnerables a renuncia del empleo, crear un clima desagradable entre trabajadores y manifestando dicha insatisfacción a través de la irresponsabilidad o ausentismo del trabajo. Además, según las condiciones sociodemográficas se encontró que el 50% de los trabajadores de 20-30 años están insatisfechos, los varones muestran mayor insatisfacción (51%). El personal administrativo están más insatisfechos que los agricultores. (17)

- 2.4. Autor:** Alfaro, R.; Leyton, S.; Meza, A. y Sáenz, I. **Título de Investigación:** Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. **Tesis:** Maestría en Administración Estratégica de Empresas – Pontificia Universidad Católica del Perú. **Año:** 2012. **Resumen:** Debido al importante rol de las municipalidades distritales o gobiernos locales en el desarrollo y la economía del país, es importante asegurar el logro de sus objetivos. Para ello debe contarse con el personal idóneo, motivado y satisfecho; es así que se plantea estudiar la satisfacción laboral en tres municipalidades distritales de Lima y Callao. El estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de

Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas (18)

### 3. LOCALES

**3.1. Autor:** Valdivia García, Diego Alonso. **Título:** Análisis de la Satisfacción Laboral y Rotación del Personal en la Empresa Rico Pollo S.A.C. Provincia de Arequipa 2017. **Tesis:** Pregrado – Universidad Católica de Santa María. **Año:** 2017. **Lugar:** Arequipa. **Resumen:** que la mayoría del personal que término la relación contractual con la empresa Rico Pollo, tienen entre 30 y 39 años (66%), son del sexo masculino 72%, con estudios secundarios (66%), tienen menos de un año en la empresa (55%). La mayoría de trabajadores expresan satisfacción laboral de nivel regular (92%) y existe una tendencia a mostrar insatisfacción en un 7%; está insatisfacción tiene su origen en la política administrativa y condiciones físicas donde se desenvuelven los trabajadores. Durante el periodo de estudio se terminó el vínculo laboral con 350 personas en diferentes áreas de trabajo, con prioridad en el área de operaciones que corresponde al manejo de granjas de pollo y cerdos, así como de sacrificio; en contraprestación han ingresado 104 trabajadores, el índice de rotación es elevado, se trata de mantener un promedio de trabajadores por encima de 2450 para el funcionamiento de la empresa en ciudad de Arequipa. Las causas más frecuentes del término contractual con el personal es el retiro de trabajo por conductas inapropiadas en la labor (81%), evidenciando problemas de insatisfacción, el 20% restante ha renunciado voluntariamente (19).

**3.2. Autor:** Gonzales, J.; López, S. **Título de la Investigación:** “Condiciones laborales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Constructora Queiroz Galvao S.A.”. **Tesis:** Pregrado Universidad Nacional de San Agustín. **Año:** 2016. **Lugar:** Arequipa. **Resumen:** La presente investigación surge en razón de haber observado en la constructora Queiroz Galváo S.A. Proyecto Imata – Negromayo distintas condiciones que afectan la satisfacción de sus colaboradores. El presente trabajo de investigación constituye un aporte que pretende mejorar las condiciones laborales hacia los colaboradores de la Constructora Queiroz Galváo S. A. ayudando a potenciar aspectos como la eficacia, eficiencia entre otros, aspectos que contribuirán de manera directa en las metas y objetivos institucionales. En tal sentido, se ha planteado como principal interrogante ¿Cuáles son las condiciones laborales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Constructora Queiroz Galváo S.A.? Para la cual se ha planteado la siguiente hipótesis: “Es probable que las condiciones laborales como: relaciones interpersonales, tipo de trato, colaboración, remuneración y condiciones laborales que brinda la empresa, trae como consecuencia la insatisfacción laboral de los colaboradores de la Constructora Queiroz Galváo S.A.”. Para llevar a cabo la investigación se plantea un tipo de investigación con enfoque cuantitativo en el que se analiza los principales indicadores de las variables: condiciones laborales y Satisfacción Laboral las mismas que fueron plasmadas en un cuestionario que fue aplicado a 198 colaboradores de la empresa. Conclusiones: 1) Las condiciones laborales que presentan los colaboradores como las inadecuadas relaciones interpersonales, el maltrato que reciben por parte de los supervisores, la escasa colaboración, la remuneración y las deficientes condiciones laborales que brinda la empresa, trae como consecuencia la insatisfacción

laboral de los colaboradores de la Constructora Queiroz Galváo S.A. 2) Las características generales de los colaboradores describe con respecto al estado civil que el 76% de los colaboradores son casados, convivientes, viudos y divorciados. En cuanto al género, el 93% son de sexo masculino y el lugar de procedencia con mayor porcentaje son del departamento de Cajamarca con un 22%, en cuanto al nivel de instrucción es de 42% con secundaria completa. 3) Aunque la empresa utilice distintos sistemas de prevención e implementos necesarios para que los colaboradores realicen su trabajo, si no hay condiciones laborales como la comunicación, relaciones interpersonales y buena convivencia no se logrará un trabajo eficiente. En la constructora se aprecia que un 54% de colaboradores consideran que las relaciones interpersonales con sus jefes es manipuladora, 65% también consideran la relación con sus compañeros manipuladora. En cuanto a la comunicación el 51% lo califica de manera descendente, mientras que la conducta en la convivencia es calificada de manera pasiva por un 67%. 4) Entre los factores económicos se puede resaltar: la remuneración, que en un 51% oscila entre 1500 a 3000 nuevos soles, por otro lado, el 45% de colaboradores son los únicos que aportan económicamente en su hogar, así mismo el 56% de colaboradores tienen de dos a cuatro personas a su cargo y por último el 74% no tienen hábitos de ahorro fijos. 5) Las condiciones laborales, dentro de la constructora Queiroz Galváo muestran que el 72% de los colaboradores que se desempeñan como obreros y poseen una categoría ocupacional de contratado no reciben utilidades, en comparación al 28% que son empleados que si reciben utilidades y son permanentes. 6) Parte de las condiciones laborales son los incentivos, que tienen la finalidad de aumentar la satisfacción laboral, 45% de los colaboradores respondió nunca haber recibido algún incentivo económico independiente de su sueldo, sin embargo, la empresa

motiva el desempeño en el trabajo en un 39% con reconocimientos, 25% capacitaciones, 24% beneficios y 12% convenios. 7) Se puede apreciar que en la constructora Queiroz Galváo el nivel de satisfacción de los colaboradores que se sienten satisfechos es de 26%, el 35% se sienten medianamente satisfechos y el 39% se sienten insatisfechos siendo este último el mayor porcentaje obtenido. Por lo tanto podemos afirmar que la percepción de los colaboradores es de insatisfacción laboral dentro de la empresa (20).





**CAPITULO II**  
**METODOLOGÍA**

## 1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

### 1.1 TÉCNICAS

Para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario.

### 1.2 INSTRUMENTO

El instrumento que se utilizó fue la Ficha de Cuestionario validada, en cuanto a satisfacción laboral y condiciones de trabajo:

- Cuestionario sobre Condiciones laborales (CTESLAC)
- Cuestionario sobre Satisfacción Laboral

### 1.3 CUADRO DE COHERENCIAS

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ITEMS
<b>Variable Independiente</b> Condiciones laborales	1. Condiciones de seguridad	1.1. Suelos, pisos inestables o resbaladizos.	Encuesta y Cuestionario sobre Condiciones laborales (CTESLAC)	1
		1.2. Huevos, escaleras y desniveles.		2
		1.3. Uso de equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de trabajo que puedan provocar daños.		3
	2. Condiciones higiénicos	2.1. Nivel de ruido		4
		2.2. Expuesto a luz (radiaciones)		5
		2.3. Manipula sustancias químicas nocivas		6
		2.4. Respira sustancias químicas		7
		2.5. Contacto con materiales infectados		8
	3. Condiciones ergonómicos	b. Posturas incómodas		9
		c. Traslado de objetos pesados		10
		d. Movimientos repetitivos		11
	1. Condiciones psicosociales	4.1. Trabajar muy rápido		12
4.2. Controlar muchas cosas a la vez		13		
4.3. Esconde emociones o sentimientos		14		
4.4. Conocimientos y habilidades		15		
4.5. Aprender cosas nuevas		16		
4.6. Cantidad de trabajo		17		
4.7. Cooperación de superiores o jefes inmediatos		18		
4.8. Cooperación de sus compañeros		19		
4.9. Salario justo con su rendimiento laboral		20		

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ITEMS	
<b>Variable Dependiente Satisfacción laboral</b>	1. Motivación y Recompensa	1.1. Historia y trayectoria de la empresa.	Encuesta y Cuestionario sobre Satisfacción Laboral	1	
		1.2. Funciones y responsabilidades.		2	
		1.3. Información de desempeño de su trabajo.		3	
		1.4. Motivación laboral		4	
		1.5. Identidad institucional		5	
		1.6. Condiciones salariales		6	
		1.7. Relación con sus compañeros		7	
		1.8. Expresa opiniones		8	
		1.9. Parte del equipo de trabajo		9	
		1.10. Comunicación interna		10	
		1.11. Conocimiento de tareas		11	
		1.12. Participe de éxitos y fracasos		12	
	2. Área y ambiente de trabajo	3. Formación e Información		2.1. Riesgos y medidas de prevención	13
				2.2. Trabajo bien organizado	14
				2.3. Condiciones de trabajo seguras	15
2.4. Cargas de trabajo			16		
2.5. Ambiente de trabajo			17		
2.6. Seguridad en el trabajo			18		
2.7. Protocolos de emergencia			19		
2.8. Equipos de protección individual para el trabajo.			20		
		3.1. Capacitación adecuada para el trabajo	21		
		3.2. Formación básica sobre prevención de riesgos laborales	22		
		3.3. Formación específica	23		
		3.4. Implantación de nuevos mecanismos	24		
		3.5. Oportunidad de desarrollo profesional	25		

## 2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.1 UBICACIÓN ESPACIAL

El estudio se realizó en el ámbito de la ciudad Arequipa, en la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa.

### 2.2 UBICACIÓN TEMPORAL

**2.1.1. Cronología:** Se desarrolló de agosto a octubre del 2018

**2.1.2. Corte y visión temporal:** Transversal, porque se tomó la información en un solo momento.

### 2.3 UNIDADES DE ESTUDIO

Estuvo formado por los 500 trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa, 2018.

Para el cálculo de la muestra se utilizó el criterio de margen de confianza de 95%, con un margen de error del 5% siendo el muestreo al aleatorio simple.

Muestra para población finita

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = 500 trabajadores

Z<sub>2</sub> = 1.96 (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en este caso deseamos un 5%).

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 500 \times 0.5 \times 0.5}{(500 - 1) \times 0.05^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 218$$

#### **Criterios de Inclusión:**

- Todos los trabajadores que asistieron el día de la aplicación del instrumento.
- Todos los trabajadores contratados en el año 2018.

#### **Criterios de Exclusión:**

- Personal que no asistió el día de la aplicación de los instrumentos.
- Trabajadores iletrados, que no respondieron las pruebas aplicadas.

### 2.3.1 MUESTRA

Se determinó trabajar con 210 Trabajadores.

## 3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 3.1. ORGANIZACIÓN

Una vez aprobado el proyecto, para efectos de la recolección de datos, se coordinó con la Gerencia General de la Empresa de DCR Minería Construcción de Arequipa, para obtener la información sobre las Trabajadores que se encuentran laborando, contando con el apoyo de la Universidad Católica de Santa María a través de la Escuela de Postgrado.

### 3.2. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- **Cuestionario básico y criterios metodológicos para las encuestas sobre Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina y el Caribe.** (CTESLAC)

Validado por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, Ministerio del Trabajo, Empleo y Seguridad Social (Argentina), la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social, Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes AUXPE: 2616/2012), la Red del Programa Salud, Trabajo y Ambiente en América Central (SALTRA) y el Centro de Investigación en Salud Laboral, Universitat Pompeu Fabra (Barcelona, España), que se adapta a la realidad peruana, por haber sido elaborado para poblaciones de América Latina.

#### Calificación

- |                 |   |
|-----------------|---|
| - Siempre       | 5 |
| - Muchas veces  | 4 |
| - Algunas veces | 3 |

- Muy pocas veces 2
- Nunca 1

**Baremo:**

**Condiciones de seguridad:** 03 ítems

- Buena (11 - 15)
- Regular (8 – 10)
- Deficiente (3 – 7)

**Condiciones higiénicas:** 05 ítems

- Buena (18 - 25)
- Regular (13 – 17)
- Deficiente (5 – 12)

**Condiciones ergonómicas:** 03 ítems

- Buena (11 - 15)
- Regular (8 – 10)
- Deficiente (3 – 7)

**Condiciones de seguridad:** 10 ítems

- Buena (35 - 50)
- Regular (24 – 34)
- Deficiente (10 – 23)

**CONDICIONES LABORALES:** 21 ítems

- Buena (70 - 105)
- Regular (57 – 69)
- Deficiente (21 – 56)

- **Cuestionario de Satisfacción Laboral**, validado por Coexphal, Euroempleo, Servicio Andaluz de Empleo y el Fondo Social Europeo, en el marco del Programa para la Cooperación trasnacional e interregional en el ámbito del Empleo.

Se adapta a la realidad peruana, debido que el cuestionario de satisfacción laboral busca obtener información de los trabajadores relativa a su compromiso con la empresa u organización, valoración relacionada con las condiciones laborales relativas a la seguridad, higiene y ergonomía.

### Calificación

- Muy insatisfecho 1
- Insatisfecho 2
- Satisfecho 3
- Muy satisfecho 4

### Baremo

#### Motivación y Reconocimiento: 12 ítems

- Muy satisfecho (39 – 48)
- Satisfecho (30 – 38)
- Insatisfecho (22 – 29)
- Muy insatisfecho (12 – 21)

#### Área y Ambiente de trabajo: 08 ítems

- Muy satisfecho (26 – 32)
- Satisfecho (20 – 25)
- Insatisfecho (14 – 19)
- Muy insatisfecho (8 – 13)

#### Motivación y Reconocimiento: 05 ítems

- Muy satisfecho (17 – 20)
- Satisfecho (13 – 16)
- Insatisfecho (9 – 12)
- Muy insatisfecho (5 – 8)

### SATISFACCIÓN LABORAL

- Muy satisfecho (82 – 100)
- Satisfecho (64 – 81)
- Insatisfecho (45 – 63)
- Muy insatisfecho (25 – 44)

### 3.3. CRITERIOS PARA MANEJO DE RESULTADOS

#### 3.3.1. Plan de procesamiento

**a) Tipo de procesamiento:** En el presente trabajo de investigación se optó por un procesamiento mixto (procesamiento electrónico y procesamiento manual)

**b) Operaciones de la Sistematización:** Se realizó un plan de tabulación y un plan de codificación.

**3.3.2. Plan de Análisis Estadístico:** Con el fin de obtener con mayor precisión, velocidad, consumo de recursos y tiempo, los datos fueron procesados y analizados en El programa SPSS21, para su análisis y procesamiento. Cada variable ingresada fue analizada mediante estadísticos descriptivos tales como, frecuencias absolutas y relativas. Las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores serán estimados mediante la prueba estadística de chi cuadrado. Todos los resultados analizados fueron presentados en tablas y gráficos según permita entender mejor los resultados del estudio, cada uno con su respectiva interpretación descriptiva de los datos.



### **CAPÍTULO III**

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## A. RESULTADOS

### 1. DATOS GENERALES

**TABLA 1**  
**TRABAJADORES SEGÚN EDAD**

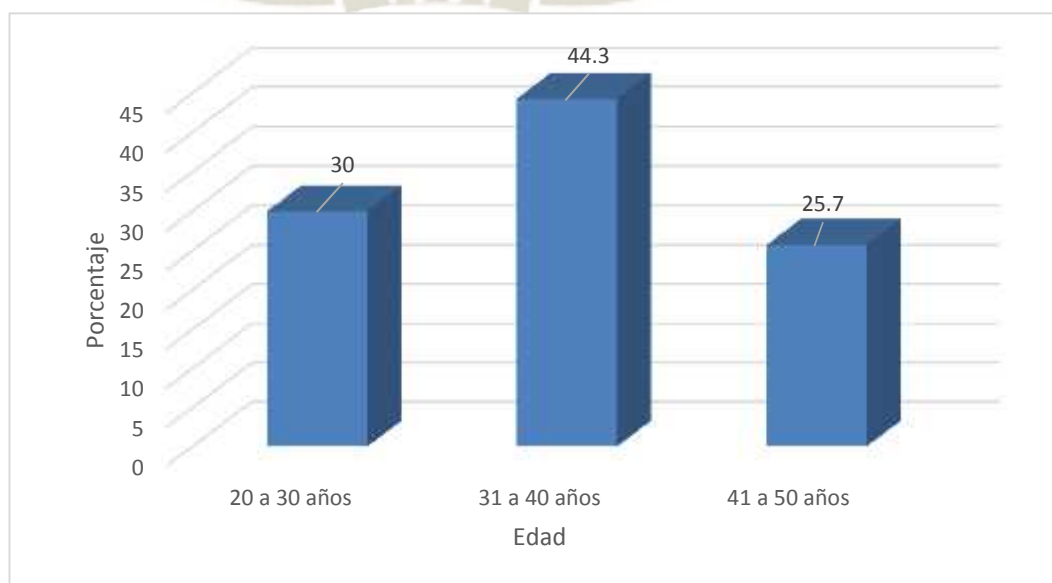
Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 a 30 años	63	30.0
31 a 40 años	93	44.3
41 a 50 años	54	25.7
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 1, podemos observar que el 44.3% de trabajadores investigados tienen de 31 a 40 años de edad, el 30.0% de 20 a 30 años y el 25.7% de 41 a 50 años.

Se puede evidenciar, que en la población en estudio predominan las edades consideradas por la OMS entre adultos jóvenes (18-35 años) y adultos (36-64 años).

**GRAFICO 1**



**Fuente:** Tabla 1

**TABLA 2**  
**TRABAJADORES SEGÚN PROCEDENCIA**

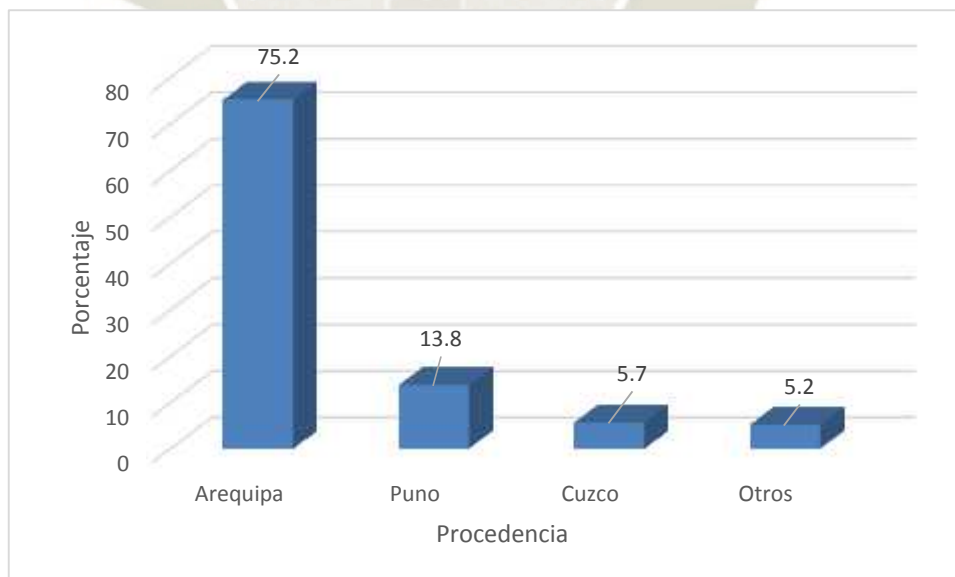
Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Arequipa	158	75.2
Puno	29	13.8
Cuzco	12	5.7
Otros	11	5.2
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En cuanto a la procedencia, podemos observar que el 75.2% de los trabajadores proceden de la ciudad de Arequipa, el 13.8% son de Puno, el 5.7% son de Cuzco y el 5.2% de otros lugares.

Más de las tres cuartas partes de la población en estudio, proceden de la ciudad de Arequipa.

**GRÁFICO 2**



**Fuente:** Tabla 2

**TABLA 3**  
**TRABAJADORES SEGÚN ESTADO CIVIL**

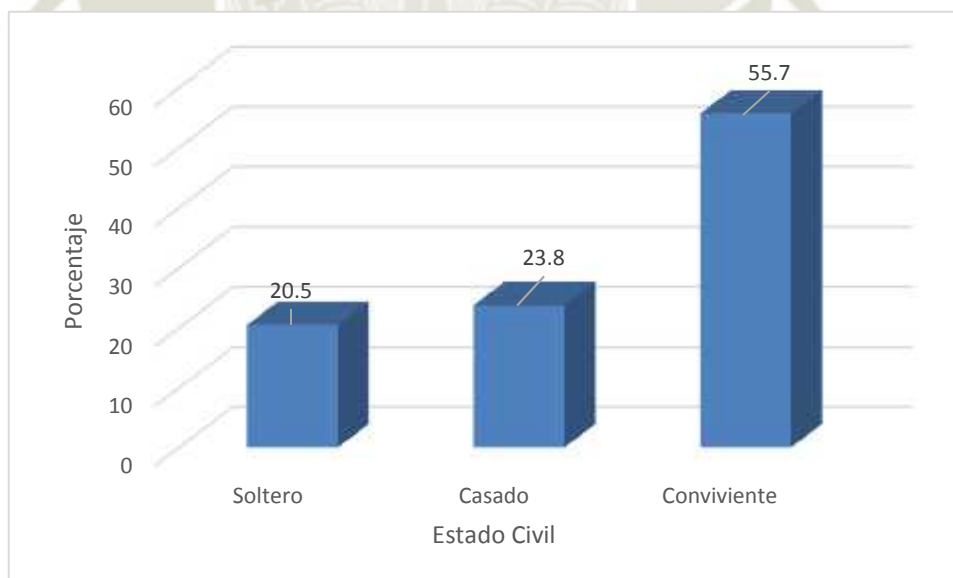
Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	43	20.5
Casado	50	23.8
Conviviente	117	55.7
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla, podemos observar que el 55.7% de los trabajadores investigados son convivientes, el 23.8% son casados y el 20.5% son solteros.

Se puede evidenciar, que la población en estudio actualmente tiene pareja, en un acumulado del 79.5%, ya que son convivientes y casados.

**GRÁFICO 3**



**Fuente:** Tabla 3

**TABLA 4**  
**TRABAJADORES SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN**

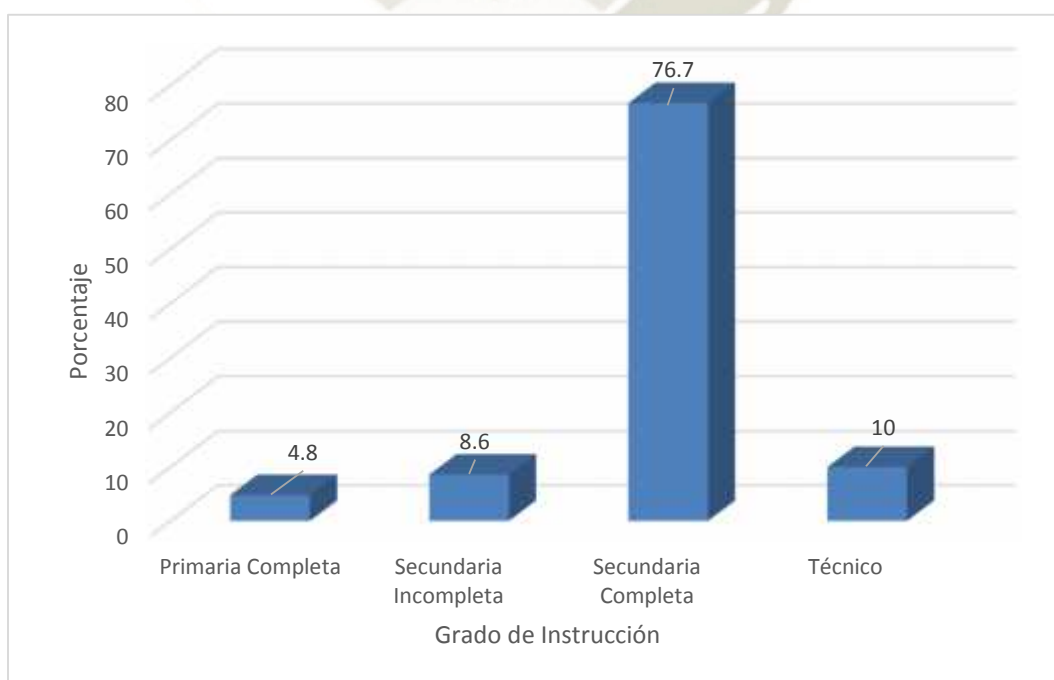
Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria Completa	10	4.8
Secundaria Incompleta	18	8.6
Secundaria Completa	161	76.7
Técnico	21	10.0
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En cuanto al grado de instrucción, se evidencia que el 76.7% de los trabajadores investigados tienen secundaria completa, el 10.0% tienen estudios técnicos superiores, el 8.6% tienen secundaria incompleta y el 4.8% cuentan con primaria completa.

Se puede deducir, que más de las tres cuartas partes de la población investigada tienen como grado instrucción secundaria completa, existiendo 10 trabajadores que no han concluido sus estudios primarios.

**GRÁFICO 4**



**Fuente:** Tabla 4

**TABLA 5**  
**TRABAJADORES SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO**

Tiempo de Servicio	Frecuencia	Porcentaje
1 a 3 años	22	10.5
4 a 6 años	133	63.3
7 a más años	55	26.2
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 5, podemos observar que el 63.3% de los trabajadores investigados vienen laborando de 4 a 6 años, el 26.2% tienen de 7 a más años y el 10.5% de 1 a 3 años.

Se puede evidenciar, que más de la mitad de la población en estudio viene laborando de 4 a 6 años en la empresa.

**GRÁFICO 5**



**Fuente:** Tabla 5

**TABLA 6**  
**TRABAJADORES SEGÚN OCUPACIÓN**

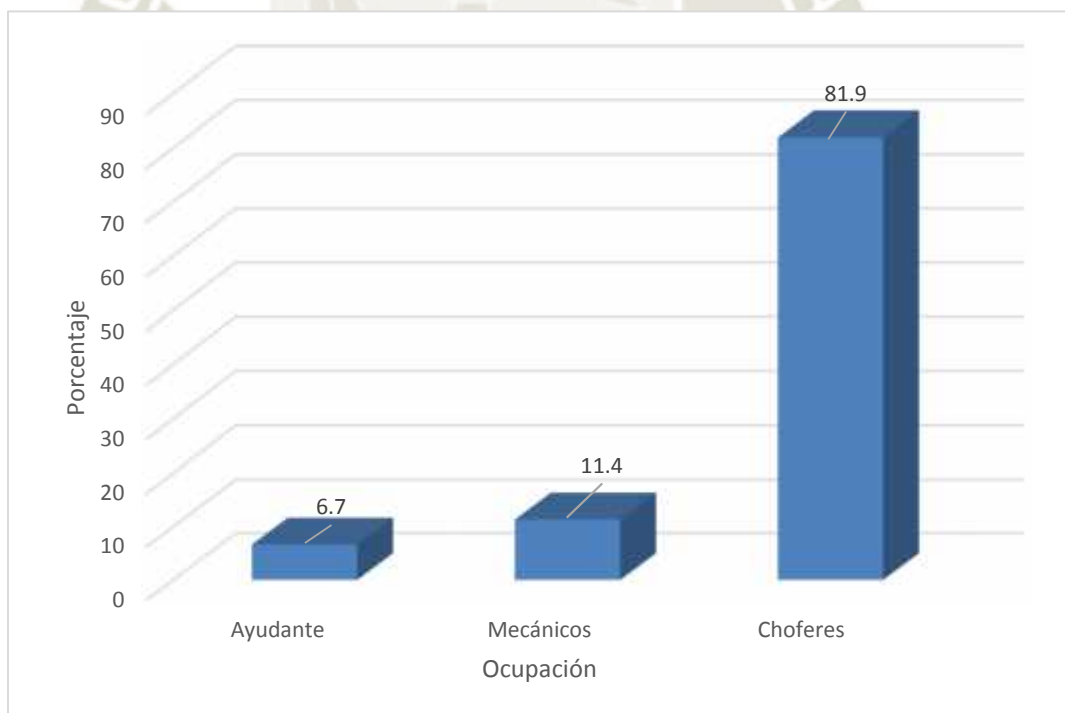
Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Ayudante	14	6.7
Mecánicos	24	11.4
Choferes	172	81.9
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En cuanto a la ocupación que desempeñan dentro de la empresa, el 81.9% son choferes, el 11.4% son mecánicos, el 6.7% son ayudantes.

Se puede afirmar, que la población en estudio en una gran mayoría son choferes.

**GRÁFICO 6**



**Fuente:** Tabla 6

## 2. CONDICIONES LABORALES

**TABLA 7**  
**CONDICIONES DE SEGURIDAD**

Condiciones de Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Buena	207	98.6
Regular	3	1.4
Deficiente	0	0.0
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla, podemos observar que el 98.6% de los trabajadores investigados consideran que las condiciones de seguridad son buenas, el 1.4% que son regulares y ninguno consideró que las condiciones de seguridad sean deficientes.

Siendo evidente que la población en estudio, considera que las condiciones de seguridad son buenas, porque se cuenta con pisos estables y regulares, que no hay desniveles que puedan provocar alguna caída, que no hay mayor riesgo de sufrir alguna laceración, cortes o pinchazos en su labor diaria.

**GRÁFICO 7**



**Fuente:** Tabla 7

**TABLA 8**  
**CONDICIONES HIGIÉNICAS**

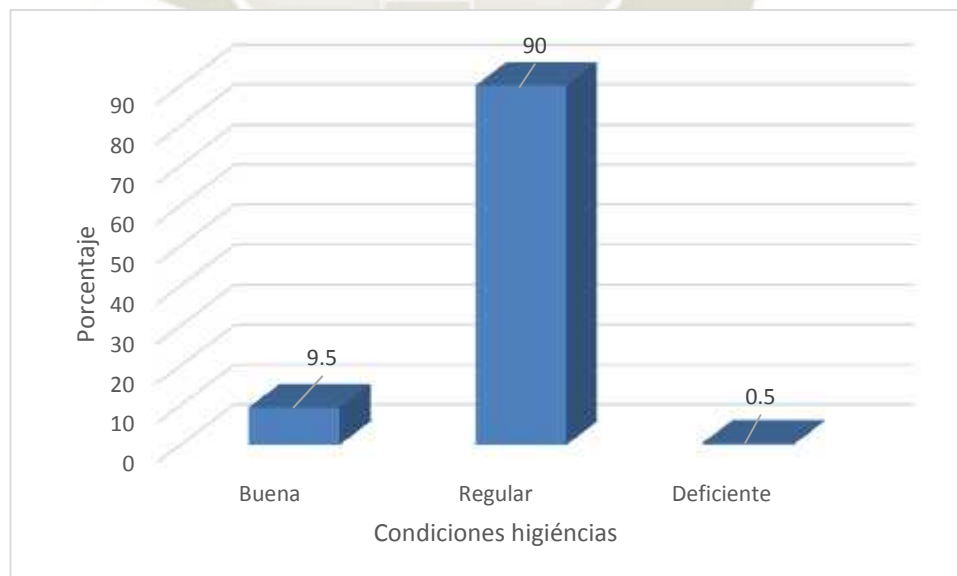
Condiciones Higiénicas	Frecuencia	Porcentaje
Buena	20	9.5
Regular	189	90.0
Deficiente	1	0.5
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla, podemos observar que el 90.0% de los trabajadores investigados consideran que las condiciones higiénicas son regulares, el 9.5% que son buenas y el 0.5% que son deficientes.

En cuanto a las condiciones higiénicas, el personal considera que regularmente está expuesto al ruido, a las radiaciones solares, que a veces está en contacto con sustancias nocivas y que respiran humos y vapores.

**GRÁFICO 8**



**Fuente:** Tabla 8

**TABLA 9**  
**CONDICIONES ERGONÓMICAS**

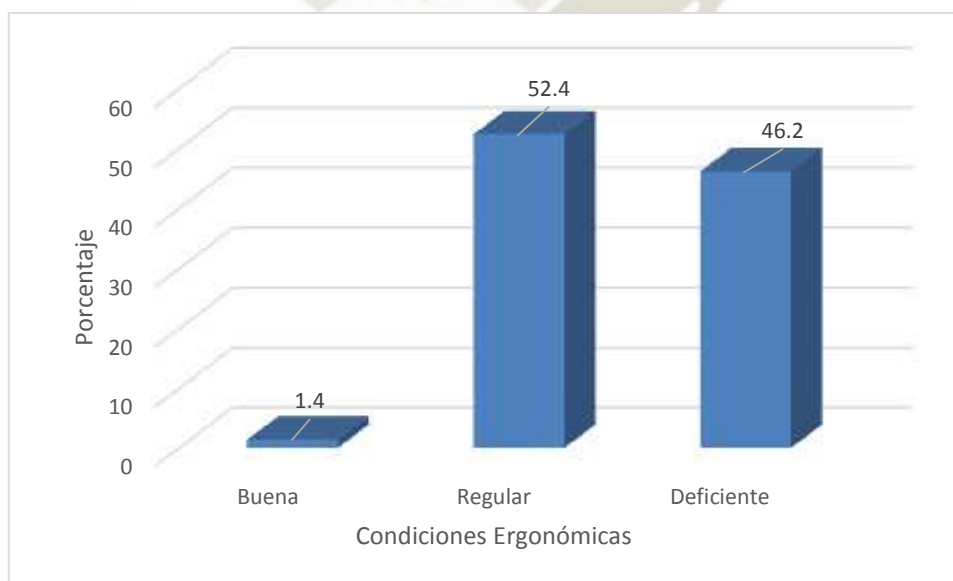
Condiciones Ergonómicas	Frecuencia	Porcentaje
Buena	3	1.4
Regular	110	52.4
Deficiente	97	46.2
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla, podemos observar que el 52.4% de los trabajadores investigados consideran que las condiciones ergonómicas son buenas, el 46.2% son deficientes y el 1.4% que son buenas.

En cuanto a las condiciones ergonómicas, la población en estudio considera que algunas y muchas veces realizan tareas que los obligan a mantenerse en posturas incómodas, que levantan y trasladan objetos pesados; y que realizan movimientos repetitivos.

**GRÁFICO 9**



**Fuente:** Tabla 9

**TABLA 10**  
**CONDICIONES PSICOSOCIALES**

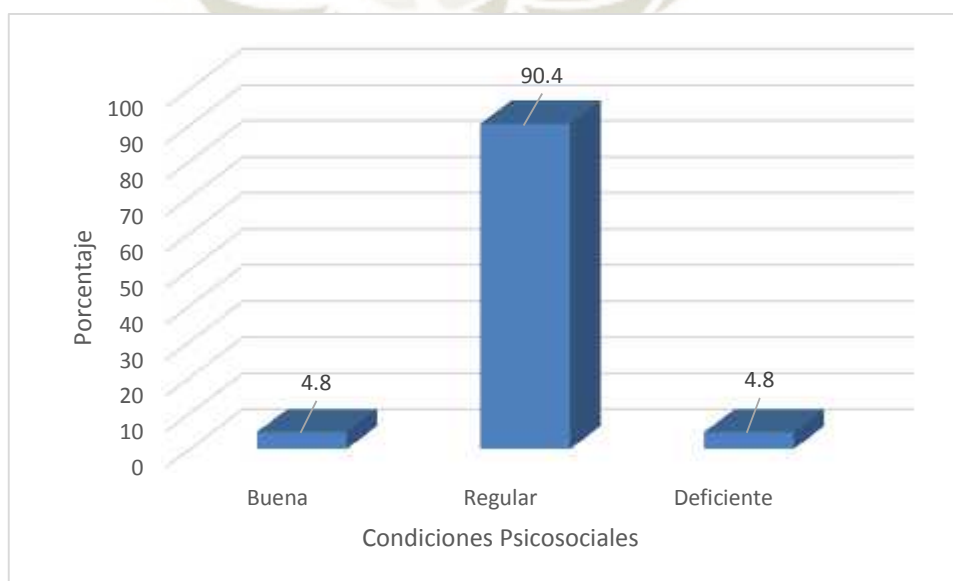
Condiciones Psicosociales	Frecuencia	Porcentaje
Buena	10	4.8
Regular	190	90.4
Deficiente	10	4.8
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla, podemos observar que el 90.5% de los trabajadores investigados consideran que las condiciones psicosociales son regulares, el 4.8% indican que son buenas y deficientes respectivamente.

En cuanto a las condiciones psicosociales, la población en estudio, considera que algunas y muchas veces tienen que trabajar rápido, deben controlar muchas cosas a la vez, deben aplicar sus conocimientos y habilidades, deben aprender cosas nuevas en un tiempo corto, y que regularmente obtienen ayuda de sus superiores y jefes inmediatos, al igual que la de sus compañeros.

**GRÁFICO 10**



**Fuente:** Tabla 10

**TABLA 11**

**CALIFICACIÓN GLOBAL DE CONDICIONES LABORALES**

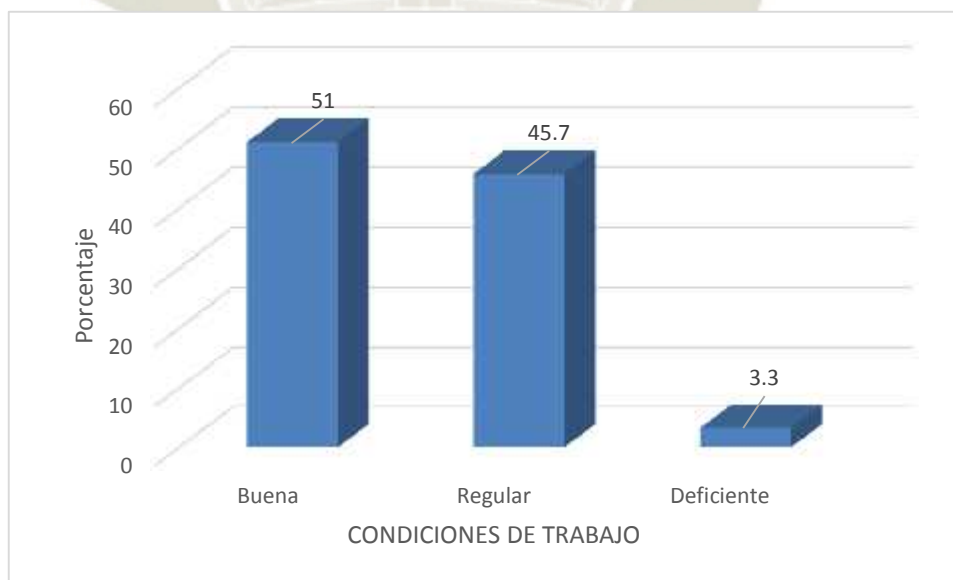
Condiciones de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Buena	107	51.0
Regular	96	45.7
Deficiente	7	3.3
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla, podemos observar que el 51.0% de los trabajadores investigados consideran que las condiciones laborales son buenas, el 45.7% indican que son regulares y el 3.3% que son deficientes.

Lo que nos permite evidenciar, que en más de la mitad de los trabajadores consideran que las condiciones laborales son buenas.

**GRÁFICO 11**



**Fuente:** Tabla 11

### 3. SATISFACCIÓN LABORAL

TABLA 12

#### PERCEPCIÓN GENERAL DE CÓMO SE HA SENTIDO TRABAJANDO EN ESTA EMPRESA

¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	12	5.7
Satisfecho	189	90.0
Insatisfecho	9	4.3
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla, podemos observar que el 90.0% de los trabajadores investigados según cómo se han sentido trabajando en esta empresa se encuentran satisfechos, el 5.7% están muy satisfechos y el 4.3% están insatisfechos.

Casi la totalidad de los trabajadores, se encuentran satisfechos laborando en la empresa y su contraparte, es decir 9 trabajadores se encuentran insatisfechos.

GRÁFICO 12



**Fuente:** Tabla 12

**TABLA 13**

**MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO**

Motivación y Reconocimiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	12	5.7
Satisfecho	184	87.2
Insatisfecho	14	6.6
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla, podemos observar que el 87.2% de los trabajadores investigados según motivación y reconocimiento se encuentran satisfechos, el 6.6% están insatisfechos y el 5.7% están muy satisfechos.

En cuanto a la motivación y reconocimiento, la población en estudio, evidenció que se encuentran satisfechos con la trayectoria de la empresa, con sus funciones y responsabilidad, porque recibe información de su desempeño laboral, que está motivado personal y económicamente, que tiene una buena relación con sus compañeros, que pueden opinar y sentirse parte del equipo de trabajo.

**GRÁFICO 13**



**Fuente:** Tabla 13

**TABLA 14**

**ÁREA Y AMBIENTE DE TRABAJO**

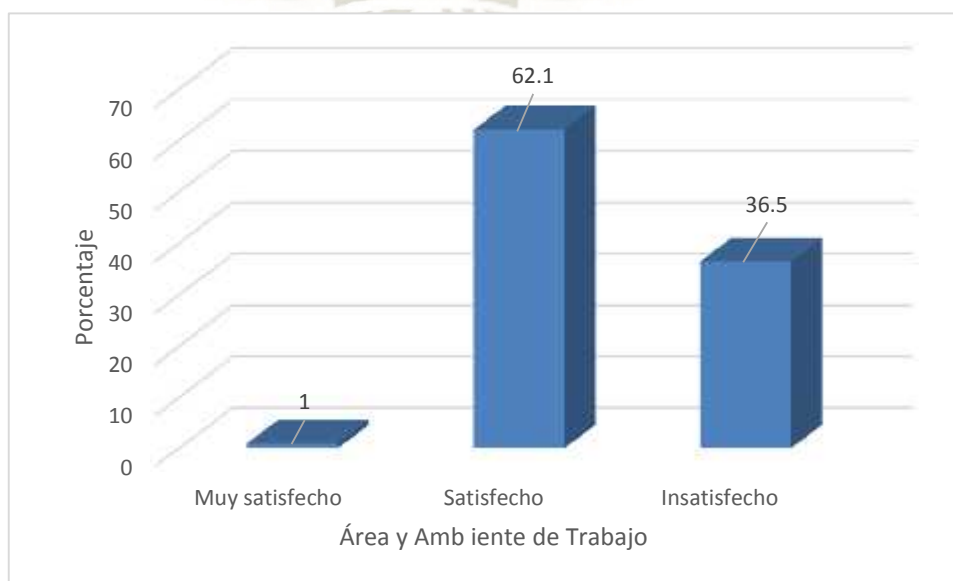
Área y Ambiente de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	2	1.0
Satisfecho	131	62.1
Insatisfecho	77	36.5
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla, podemos observar que el 62.1% de los trabajadores investigados según área y ambiente de trabajo se encuentran satisfechos, el 36.5% están insatisfechos y el 1.0% están muy satisfechos.

En cuanto al área y ambiente de trabajo, podemos evidenciar que la población en estudio está satisfecha con las medidas de prevención que les brinda la empresa, la organización de su área de trabajo, con las condiciones de seguridad, por la distribución idónea del trabajo, porque puede realizar sus actividades en forma segura, porque reciben los equipos de protección individual necesarias para su trabajo.

**GRÁFICO 14**



**Fuente:** Tabla 14

**TABLA 15**

**FORMACIÓN E INFORMACIÓN**

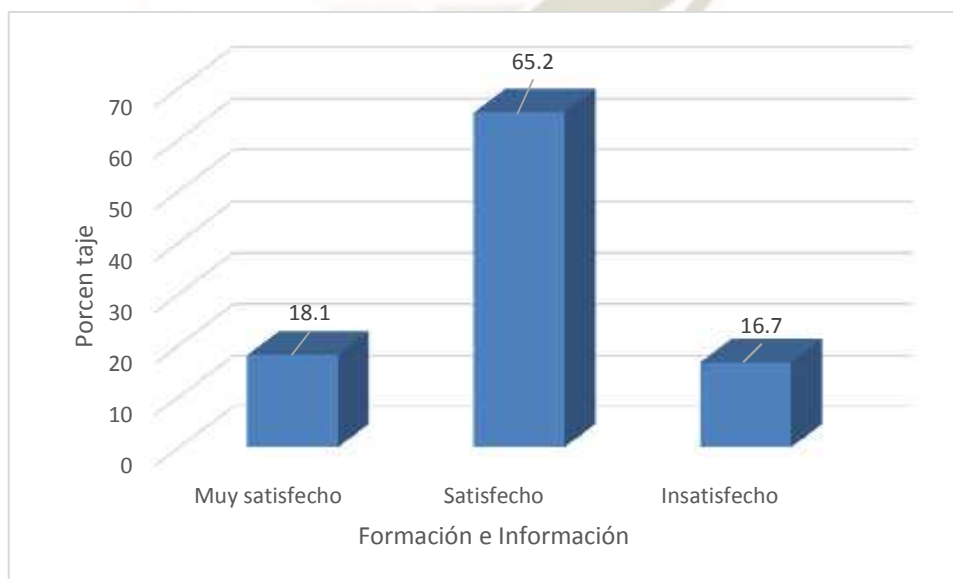
Formación e Información	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	38	18.1
Satisfecho	137	65.2
Insatisfecho	35	16.7
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla, podemos observar que el 65.2% de los trabajadores investigados según formación e información se encuentran satisfechos, el 18.1% están muy satisfechos y el 16.7% están muy insatisfechos.

En cuanto a la formación e información, la población en estudio está satisfecho con la formación básica que recibe para el desarrollo de sus actividades, con la información que recibe sobre prevención de riesgos laborales, con la formación específica, con la implementación de nuevos mecanismos para mejorar su desempeño y con la motivación que reciben para seguir capacitándose.

**GRÁFICO 15**



**Fuente:** Tabla 15

**TABLA 16**

**CALIFICACIÓN GLOBAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

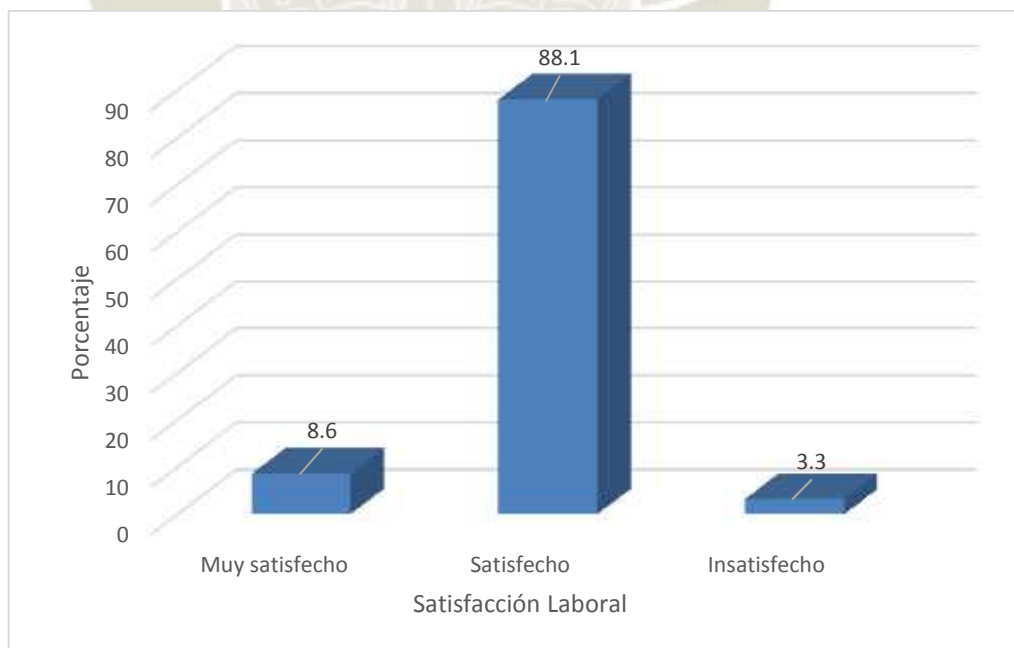
Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	7	8.6
Satisfecho	185	88.1
Insatisfecho	18	3.3
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla, podemos observar que el 88.1% de los trabajadores investigados se encuentran satisfechos, el 8.6% se encuentran muy insatisfechos y el 3.3% se encuentran muy satisfechos.

Lo que nos permite evidenciar, que en más de las tres cuartas partes de los trabajadores se encuentran satisfechos laboralmente.

**GRÁFICO 16**



**Fuente:** Tabla 16

#### 4. RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES LABORALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

TABLA 17

#### LAS CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DCR MINERÍA Y CONSTRUCCIÓN

Satisfacción Laboral	Condiciones laborales						Total	
	Buena		Regular		Deficiente		Fr	%
	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
Muy satisfecho	3	1.4	4	1.9	0	0.5	7	3.3
Satisfecho	96	45.7	83	39.5	6	2.9	185	88.1
Insatisfecho	8	3.8	9	4.3	1	0.0	18	8.6
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>51.0</b>	<b>96</b>	<b>45.7</b>	<b>7</b>	<b>3.3</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

$$x^2 = 1.08 \text{ NS } (x^2 5\% = 9.49, \text{ GL} = 4) \\ (p > 0.05)$$

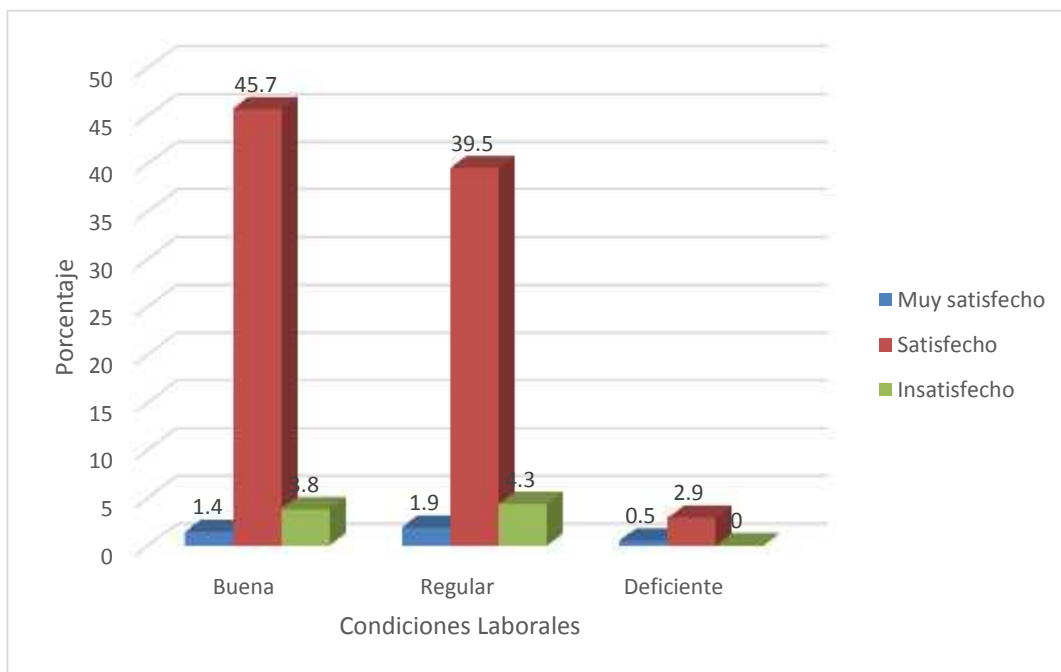
En la presente tabla, se observa que del 88.1% de los trabajadores investigados con un nivel de satisfecho, perciben que las condiciones laborales son buenas en un 45.7%.

Del 8.6% de trabajadores investigados con un nivel de insatisfecho perciben que las condiciones laborales son regulares con un 4.3%.

De lo que se puede deducir, que más de las tres cuartas de los trabajadores investigados se encuentra satisfechos laboralmente y en más de la mitad perciben que las condiciones laborales son buenas.

La prueba de chi cuadrado ( $x^2=1.08$ ) muestra que las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores investigados no presentan relación estadística significativa ( $p > 0.05$ ).

GRÁFICO 17



Fuente: Tabla 17



## B. DISCUSIÓN

Si consideramos que las condiciones laborales de un trabajador, del sector público o privado se ve influenciado por los factores de su entorno intrínseco, lo que determina la motivación, la satisfacción o insatisfacción laboral, así como se puede evidenciar en la presente investigación, en la cual se ha llegado a identificar que:

En cuanto a la edad, se encontró que el 44.3% de trabajadores investigados tienen de 31 a 40 años de edad, el 30.0% de 20 a 30 años y el 25.7% de 41 a 50 años. Se puede evidenciar que en la población en estudio predominan las edades consideradas por la OMS entre adultos jóvenes (18-35 años) y adultos (36-64 años).

Según **Gonzales y López** (20), en su estudio se trabajó con edades similares a nuestro estudio, siendo predominante los de 25 a 37 años trabajadores de la Constructora Queiroz Galvao S.A. del Proyecto Imata-Negromayo. **Valdivia** (19), encontró mayor predominio de las edades de 30 a 39 años.

En cuanto a la procedencia, se encontró que el 75.2% de los trabajadores proceden de la ciudad de Arequipa, el 13.8% son de Puno, el 5.7% son de Cuzco y el 5.2% de otros lugares. Más de las tres cuartas partes de la población en estudio proceden de la ciudad de Arequipa.

Según **Gonzales y López** (20) la procedencia de 65 trabajadores se ubicó en el ítem de otros, habiendo identificado que proceden de Cajamarca, Puno, Cusco, Lima y finalmente Arequipa.

En cuanto al estado civil, el 55.7% de los trabajadores investigados son convivientes, el 23.8% son casados y el 20.5% son solteros. Se puede evidenciar, que la población en estudio actualmente tiene pareja, en un acumulado del 79.5%, ya que son convivientes y casados.

Según **Gonzales y López** (20) en cuanto al estado civil, a diferente de nuestro estudio se encontró que existen divorciados y/o separado y viudos; siendo

predominante el estado civil de casado y conviviente, lo cual coincide con lo encontrado en nuestros resultados.

En cuanto al grado de instrucción, se evidencia que el 76.7% de los trabajadores investigados tienen secundaria completa, el 10.0% tienen estudios técnicos superiores, el 8.6% tienen secundaria incompleta y el 4.8% cuentan con primaria completa. Se puede deducir, que más de las tres cuartas partes de la población investigada tienen como grado instrucción secundaria completa, existiendo 10 trabajadores que no han concluido sus estudios primarios.

**Gonzales y López (20)**, coincide con nuestros resultados, ya que su población de estudio también en mayor porcentaje presenta secundaria completa, pero a diferencia de nuestro grado de instrucción que sólo llegan a ser técnicos, en su estudio se encontró trabajadores con estudios universitarios completos e incompletos. Esta se ve evidenciado porque como unidades de estudio consideró a 143 obreros y 55 empleados, por lo que existe mayor probabilidad de que poseen estudios universitarios. **Valdivia (19)** también evidenció que su personal presenta estudios secundarios (66%)

En cuanto al tiempo de trabajo, se encontró que el 63.3% de los trabajadores investigados vienen laborando de 4 a 6 años, el 26.2% tienen de 7 a más años y el 10.5% de 1 a 3 años. Se puede evidenciar, en más de la mitad de la población en estudio viene laborando de 4 a 6 años en la empresa.

**Gonzales y López (20)**, considera en vez de tiempo de trabajo, con la aseveración de la edad en que empezó a trabajar, siendo la afirmación con mayores porcentajes, lo que respondieron que trabajan antes de los 18 años y los empezaron a laboral entre los 18 a 23 años, siendo la mayor fuerza laboral actualmente en el Perú.

En cuanto a la ocupación que desempeñan dentro de la empresa, el 81.9% son choferes, el 11.4% son mecánicos, el 6.7% son ayudantes. Se puede afirmar, que la población en estudio en una gran mayoría son choferes.

En cuanto a las condiciones de seguridad, se encontró que el 98.6% de los trabajadores investigados consideran que las condiciones de seguridad son buenas y el 1.4% que son regulares. Siendo evidente que la población en estudio, considera que las condiciones seguridad son buenas, porque se cuenta con pisos estables y regulares, que no hay desniveles que puedan provocarla alguna caída, que no hay mayor riesgo de sufrir alguna laceración, cortes o pinchazos en su labor diaria.

En cuanto a las condiciones higiénicas, se encontró que el 90.0% de los trabajadores investigados consideran que las condiciones higiénicas son regulares, el 9.5% que son buenas y el 0.5% que son deficientes. El personal considera que regularmente está expuesto al ruido, a las radiaciones solares, a veces está en contacto con sustancias nocivas, que respiran humos y vapores. *Se ha evidenciado que 189 trabajadores afirmaron que las condiciones son regulares, debido a que ellos desarrollarán labores de conducción de materiales para minería, están en contacto con el ambiente de las carreteras y el cambio de clima al trasladarse de una ciudad a otra.*

En cuanto a las condiciones ergonómicas, se encontró que el 52.4% de los trabajadores investigados consideran que las condiciones ergonómicas son buenas, el 46.2% son deficientes y el 1.4% que son buenas. La población en estudio considera que algunas o muchas veces realizan tareas que los obligan a mantener posturas incómodas, que levantan y trasladan objetos pesados; y que realizan movimientos repetitivos. *Se ha evidenciado que 97 trabajadores afirmaron que las condiciones ergonómicas son deficientes, porque a mediano y largo plazo las posturas de estar sentados en largos periodos ocasionarán problemas ergonómicos, afectando su salud física.*

En cuanto a las condiciones psicosociales, se encontró que el 90.4% de los trabajadores investigados consideran que las condiciones psicosociales son regulares, el 4.8% indican que son buenas y deficientes respectivamente. La población en estudio, considera que a veces tienen que trabajar rápido, controlar muchas cosas a la vez, debe aplicar sus conocimientos y habilidades, aprender

cosas nuevas, y que regularmente obtener ayuda de sus superiores y jefes inmediatos, al igual que la de sus compañeros. *Se ha evidenciado que 10 trabajadores afirmaron que las condiciones psicosociales son deficientes, estas situaciones a largo plazo pueden afectar su salud mental.*

En cuanto a las condiciones de trabajo, se encontró que el 51.0% de los trabajadores investigados consideran que las condiciones laborales son buenas, el 45.7% indican que son regulares y el 3.3% que son deficientes. Lo que nos permite evidenciar, que en más de la mitad de los trabajadores consideran que las condiciones laborales son buenas.

Según **Saldarriaga** (15), en su investigación muestra que las condiciones laborales que mayor efecto tienen sobre la satisfacción laboral son la ergonomía, la capacitación brindada por la empresa, el número de dependientes de cada trabajador y la edad. Esto brinda alternativas para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores y también dejar de lado aquellas otras condiciones laborales que no afectan en la satisfacción laboral como el salario o la flexibilidad de horario.

La percepción general de la satisfacción laboral evidencia que el 90.0% de los trabajadores investigados según cómo se han sentido trabajando en esta empresa se encuentran satisfechos, el 5.7% están muy satisfechos y el 4.3% están insatisfechos. Casi la totalidad de los trabajadores se encuentran satisfechos laborando en la empresa y su contraparte, es decir 9 trabajadores se encuentran insatisfechos.

El 87.2% de los trabajadores investigados según motivación y reconocimiento se encuentran satisfechos, el 6.6% están insatisfechos y el 5.7% están muy satisfechos. En cuanto a la motivación y reconocimiento, la población en estudio, evidenció que se encuentra satisfecho con la trayectoria de la empresa, con sus funciones y responsabilidad, porque recibe información de su desempeño laboral, que está motivado personal y económicamente, que tiene una buena

relación con sus compañeros, que pueden opinar y sentirse parte del equipo de trabajo.

El 62.1% de los trabajadores investigados según área y ambiente de trabajo se encuentran satisfechos, el 36.5% están insatisfechos y el 1.0% están muy satisfechos. En cuanto al área y ambiente de trabajo, podemos evidenciar que la población en estudio está satisfecha con las medidas de prevención que les brinda la empresa, la organización de su área de trabajo, con las condiciones de seguridad, por la distribución idónea del trabajo, porque puede realizar sus actividades en forma segura, porque reciben los equipos de protección individual necesarias para su trabajo.

El 65.2% de los trabajadores investigados según formación e información se encuentran satisfechos, el 18.1% están muy satisfechos y el 16.7% están muy insatisfechos. En cuanto a la formación e información, la población en estudio está satisfecho con la formación básica que recibe para el desarrollo de sus actividades, con la información que recibe sobre prevención de riesgos laborales, con la formación específica, con la implementación de nuevos mecanismos para mejorar su desempeño y la motivación que reciben para seguir capacitándose.

En cuanto a la satisfacción laboral se puede evidenciar que el 88.1% de los trabajadores investigados se encuentran Satisfechos, el 8.6% se encuentran muy insatisfechos y el 3.3% se encuentran muy satisfechos. Lo que nos permite afirmar, que en más de las tres cuartas partes de los trabajadores se encuentran satisfechos laboralmente.

Del total de trabajadores investigados, 18 (8.6%) ha presentado insatisfacción con el entorno laboral, en este caso se puede evidenciar que está disconforme con el área y ambiente de trabajo porque considera que no conoce los riesgos que genera su puesto trabajo, las cargas de trabajo no están bien repartidas, no puede realizar su trabajo de forma segura.

**Fuentes** (13) también encontró en su estudio un nivel alto de satisfacción laboral (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones laborales son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono.

**Valdivia** (19) evidenció que la mayoría de trabajadores expresan satisfacción laboral de nivel regular (92%) y existe una tendencia a mostrar insatisfacción en un 7%; esta insatisfacción tiene su origen en la política administrativa y condiciones físicas donde se desenvuelven los trabajadores.

En cuanto a la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, se pudo comprobar mediante la prueba de chi cuadrado ( $\chi^2=1.08$ ) muestra que las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores investigados no presentan relación estadística significativa ( $p>0.05$ ).

**Reyes** (16) llegó a determinar que existe relación directa y significativa entre las variables pues el coeficiente de correlación lineal encontrado resultó  $r = 0.898$ , el coeficiente de determinación (0.807), nos explicó que aproximadamente el 80% de la satisfacción laboral de los colaboradores se ve influenciado por las condiciones laborales en la institución.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA** : Los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa, identificaron que las condiciones laborales son buenas (51.0%)
- SEGUNDA** : Los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa, precisan en un 88.1% que se encuentran con un buen nivel de satisfacción laboral.
- TERCERA** : La prueba de chi cuadrado ( $\chi^2=1.08$ ) muestra que las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa investigados no presentan relación estadística significativa ( $p>0.05$ ).

## RECOMENDACIONES

En atención a los resultados obtenidos, se ha visto por conveniente recomendar:

### 1. A nivel institucional

- Al Gerente General de la Empresa DCR Minería y Construcción, que tome en consideración los resultados obtenidos y que en coordinación con la Oficina de Bienestar Social refuerce por medio de capacitaciones y charlas la importancia de mantener un buen ambiente laboral para que, las relaciones interpersonales entre jefes y compañeros mejoren en un 100% de manera positiva.
- Al Jefe de Recursos Humanos de la Empresa DCR Minería y Construcción, que, en atención a las condiciones ergonómicas identificadas como deficientes en los trabajadores, se programe un Curso Taller “Prevención de riesgos Ergonómicos” que ayude a garantizar la salud y seguridad de los trabajadores, contando con la colaboración de los profesionales idóneos, que nos ayuden a construir una empresa más saludable y más segura para sus colaboradores.

### 2. A nivel de personal

- Al Jefe de Recursos Humanos de la Empresa DCR Minería y Construcción, que en coordinación con la oficina de Bienestar Social y de la Gerencia General de la empresa, para que en respuesta a los resultados obtenidos pueda aplicar las medidas correctivas necesarias y brindar mayor atención a las necesidades de los colaboradores en los futuros proyectos que realice.

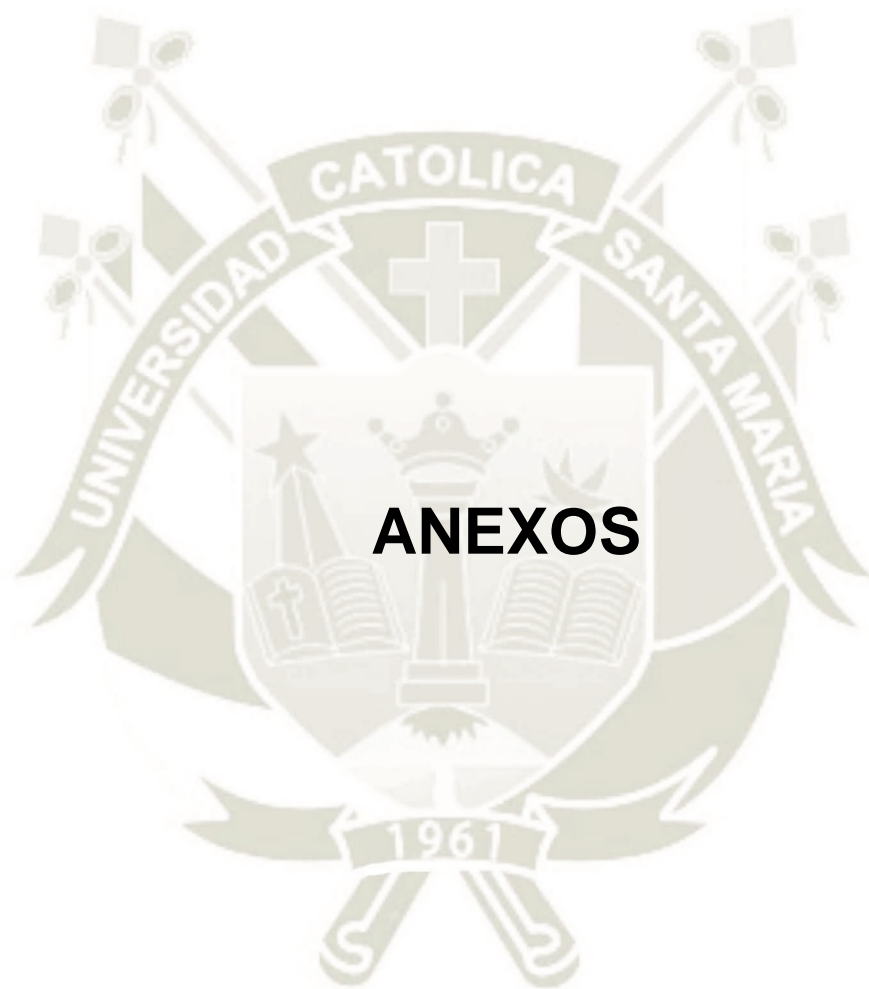
### 3. A nivel de otras instituciones:

- A los Jefes de Recursos Humanos, que tomen en consideración la aplicación de los instrumentos de la presente investigación en trabajadores de otras instituciones públicas y privadas, para identificar las condiciones laborales y poder medir su satisfacción laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Rufaza M, Madrigal, M. , Velandrino, N. , López, L.. Satisfacción Laboral de los profesionales que trabajan en hospitales ingleses. [Online].; 2018. Available from: [http://rva.va.es/dspace/bitstream/10045/4376/1Reig\\_Ferrer\\_Estr%C3%A9s%20Jab](http://rva.va.es/dspace/bitstream/10045/4376/1Reig_Ferrer_Estr%C3%A9s%20Jab).
2. Robbins S. Comportamiento Organizacional México: Prentice Hall; 2005.
3. Palafox G. La satisfacción en el trabajo y la productividad del factor humano Mexico: Administrate; 1995.
4. Palma S. Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana Lima ; 2005.
5. Soto E. Comportamiento organizacional: impacto de las emociones. México: Internacional Thompson Editores S.A.; 2001.
6. Herzberg F. The motivation to Work New York: Wiley; 1968.
7. Arbaiza L. Comportamiento organizacional, bases y fundamentos Buenos Aires: Cengage Learning; 2010.
8. León B. Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas-Región Callao Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2011.
9. Chiavenato. Gestión del Talento Humano México: Mc Graw Hill; 2009.
10. Nefta. Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo Buenos Aires-Argentina: Cebntro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET; 2015.
11. Forasteri. Condiciones de Trabajo, Seguridad y Salud Haiti, Panamá y República Dominicana: Oficina Regional para Centroamérica OIT; 2005.
12. Mattié. El Proceso de Trabajo: Condiciones y medio ambiente en el sector informal urbano en el área metropolitana. México: Universidad de los Andes Mérida. Economía, XIX.; 1994.

13. Fuentes S. Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad. (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango) Mexico: Tesis Pregrado Universidad Rafael Landívar; 2012.
14. Abraham M, Contreras JyMS. Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo: Una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología. 2009 Enero-Junio; 14(1:105-118).
15. Saldarriaga R. Condiciones Laborales y Satisfacción Laboral de Aptus. Lima: Tesis Grado de Bachiller en Administración - Universidad San Ignacio de Loyola; 2017.
16. Reyes A. Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, 2016. [Online].; 2018. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes\\_oa.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1).
17. Campos R. Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Illimo, 2016. [Online].; 2018. Available from: [http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1Campos\\_Rosa\\_Tesis\\_PS.pdf](http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf).
18. Alfaro R, Leyton S, Meza AySI. Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Lima: Tesis Maestría en Administración Estratégica de Empresas - Pontificia Universidad Católica del Perú.; 2012.
19. Valdivia D. Análisis de la Satisfacción Laboral y Rotación del Personal en la Empresa Rico Pollo S.A.C. Provincia de Arequipa, 2017. [Online].; 2018. Available from: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6746>.
20. Gonzáles J, López S. Condiciones laborales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Constructora Queiroz Galvao S.A. Arequipa: Tesis Pregrado - Universidad Nacional de San Agustín; 2016.





**ANEXO N° 1**  
**INSTRUMENTOS**

## INSTRUMENTOS

### ENCUESTA

El propósito de esta encuesta es recabar datos para la investigación “Satisfacción laboral de los trabajadores y su relación con las condiciones de trabajo”. Agradecemos de antemano su valiosa participación al dar respuesta a este instrumento que es anónimo y resaltamos que la información que se recabe será confidencial.

#### ii. DATOS GENERALES

##### 1. Edad

- 20 a 30 años ( )
- 31 a 40 años ( )
- 41 a 50 años ( )
- 51 a más años ( )

##### 2. Procedencia

- Arequipa ( )
- Puno ( )
- Cuzco ( )
- Otros ( )

##### 3. Estado Civil

- Soltero ( )
- Casado ( )
- Conviviente ( )
- Divorciado ( )
- Viudo ( )

##### 4. Grado de Instrucción

- Primaria Completa ( )
- Secundaria Incompleta ( )
- Secundaria Completa ( )
- Técnico ( )

##### 5. Tiempo de Servicio

- 1 a 3 años ( )
- 4 a 6 años ( )
- 7 a más años ( )

##### 6. Ocupación

- Ayudante ( )
- Mecánicos ( )
- Choferes ( )

## CUESTIONARIO DE CONDICIONES DE TRABAJO

### I. Condiciones de seguridad

En su trabajo principal, y en una jornada de trabajo habitual para usted, ¿con qué frecuencia?

1. Trabaja en suelos o pisos inestables, irregulares y/o resbaladizos, que pueden provocar una caída.
  - Siempre ( )
  - Muchas veces ( )
  - Algunas veces ( )
  - Muy pocas veces ( )
  - Nunca ( )
  
2. Trabaja en la proximidad de huecos, escaleras y/o desniveles, que pueden provocar una caída.
  - Siempre ( )
  - Muchas veces ( )
  - Algunas veces ( )
  - Muy pocas veces ( )
  - Nunca ( )
  
3. Utiliza equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de trabajo que pueden provocar daños (cortes, golpes, laceración, pinchazos, amputaciones, etc.)
  - Siempre ( )
  - Muchas veces ( )
  - Algunas veces ( )
  - Muy pocas veces ( )
  - Nunca ( )

### II. Condiciones higiénicas

4. Está expuesto a un nivel de ruido que le obliga a elevar la voz para conversar con otra persona.
  - Siempre ( )
  - Muchas veces ( )
  - Algunas veces ( )
  - Muy pocas veces ( )
  - Nunca ( )
  
5. Está expuesta a la luz (radiaciones) solar
  - Siempre ( )
  - Muchas veces ( )
  - Algunas veces ( )
  - Muy pocas veces ( )
  - Nunca ( )
  
6. Manipula, aplica o está en contacto con sustancias químicas nocivas/tóxicas?
  - Siempre ( )
  - Muchas veces ( )
  - Algunas veces ( )
  - Muy pocas veces ( )
  - Nunca ( )

7. Respira sustancias químicas en forma de polvo, humos, aerosoles, vapores, gases y/o niebla (excluido el humo de tabaco)?
- Siempre ( )  
Muchas veces ( )  
Algunas veces ( )  
Muy pocas veces ( )  
Nunca ( )
8. Manipula o está en contacto con materiales, animales o personas que pueden estar infectados (basura, fluidos corporales, animales, material de laboratorio, etc.)
- Siempre ( )  
Muchas veces ( )  
Algunas veces ( )  
Muy pocas veces ( )  
Nunca ( )

### III. Condiciones ergonómicas

9. Realiza tareas que le obligan a mantener posturas incómodas
- Siempre ( )  
Muchas veces ( )  
Algunas veces ( )  
Muy pocas veces ( )  
Nunca ( )
10. Levanta, traslada o arrastra cargas, personas, animales u otros objetos pesados
- Siempre ( )  
Muchas veces ( )  
Algunas veces ( )  
Muy pocas veces ( )  
Nunca ( )
11. Realiza movimientos repetitivos, casi idénticos con los dedos, manos o brazos cada pocos segundos
- Siempre ( )  
Muchas veces ( )  
Algunas veces ( )  
Muy pocas veces ( )  
Nunca ( )

### IV. Condiciones psicosociales

12. Tiene que trabajar muy rápido
- Siempre ( )  
Muchas veces ( )  
Algunas veces ( )  
Muy pocas veces ( )  
Nunca ( )
13. Su trabajo exige que tenga que controlar muchas cosas a la vez
- Siempre ( )  
Muchas veces ( )  
Algunas veces ( )  
Muy pocas veces ( )  
Nunca ( )

14. Su trabajo exige que esconda sus emociones o sentimientos  
Siempre ( )  
Muchas veces ( )  
Algunas veces ( )  
Muy pocas veces ( )  
Nunca ( )
15. Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos y/o habilidades  
Siempre ( )  
Muchas veces ( )  
Algunas veces ( )  
Muy pocas veces ( )  
Nunca ( )
16. Su trabajo le permite aprender cosas nuevas  
Siempre ( )  
Muchas veces ( )  
Algunas veces ( )  
Muy pocas veces ( )  
Nunca ( )
17. Puede influir sobre la cantidad de trabajo que le dan  
Siempre ( )  
Muchas veces ( )  
Algunas veces ( )  
Muy pocas veces ( )  
Nunca ( )
18. Recibe ayuda de sus superiores o jefes inmediatos en la realización su trabajo  
Siempre ( )  
Muchas veces ( )  
Algunas veces ( )  
Muy pocas veces ( )  
Nunca ( )
19. Recibe ayuda de sus compañeros en la realización de sus tareas  
Siempre ( )  
Muchas veces ( )  
Algunas veces ( )  
Muy pocas veces ( )  
Nunca ( )
20. Su salario es justo con respecto a su rendimiento laboral  
Siempre ( )  
Muchas veces ( )  
Algunas veces ( )  
Muy pocas veces ( )  
Nunca ( )
21. En qué medida está preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo, en caso que se quedará desempleado.  
Siempre ( )  
Muchas veces ( )  
Algunas veces ( )  
Muy pocas veces ( )  
Nunca ( )

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho

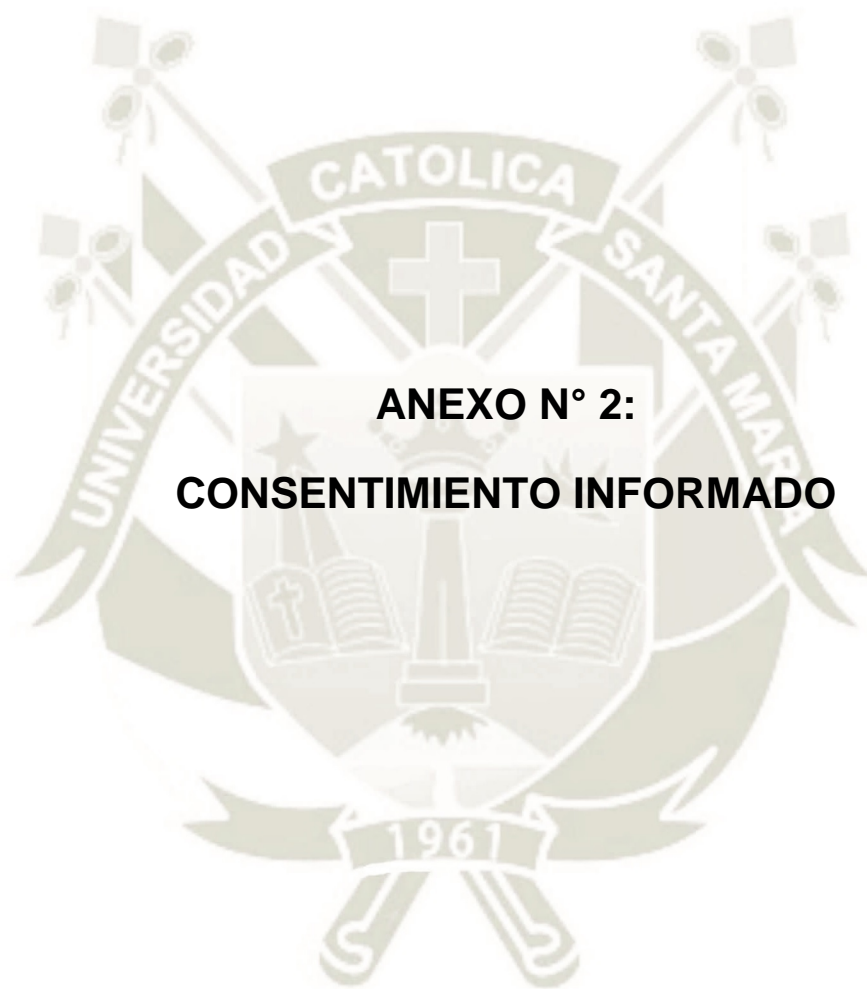
PERCEPCIÓN GENERAL	1	2	3	4
¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?				

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	1	2	3	4
1. ¿Conoces la historia y trayectoria de tu empresa?				
2. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?				
3. ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?				
4. ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?				
5. El nombre de la empresa y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted?				
6. ¿Las condiciones salariales para usted son buenas?				
7. ¿Cómo califica su relación con los compañeros?				
8. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?				
9. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?				
10. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?				
11. ¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas?				
12. ¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?				

AREA Y AMBIENTE DE TRABAJO	1	2	3	4
13. ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?				
14. ¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?				
15. ¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?				
16. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?				
17. ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?				
18. ¿Puede realizar su trabajo de forma segura?				
19. ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?				
20. ¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?				

FORMACIÓN E INFORMACIÓN	1	2	3	4
21. ¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?				
22. ¿Ha recibido la formación básica sobre prevención de riesgos laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?				
23. Cuándo necesita formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación ¿ha sido satisfecha?				
24. Cuándo se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la empresa me lo proporciona				
25. La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional.				





**ANEXO N° 2:**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Yo ..... de ..... años de  
edad, identificado con DNI ..... y con domicilio  
.....habíendome  
explicado en lenguaje, claro y sencillo sobre el proyecto de investigación:  
**RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES LABORALES Y LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA DCR  
MINERIA Y CONSTRUCCIÓN. AREQUIPA, 2018**, el que se realizará en el  
presente año y que dicha investigación publicará los resultados guardando reserva  
de mi identidad.

Estando en pleno uso de mis facultades mentales, acepto participar en la  
investigación para lo cual suscribo el presente documento.

Fecha: .....

Firma ..... Huella digital

