



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CONDICIONES DE EFECTIVIDAD LABORAL (EMPODERAMIENTO)
Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE SERVICIOS
DE COMIDA RÁPIDA DE LIMA

PRESENTADA POR
EMILY VALERIA ALCÁNTARA VILCHERRES

ASESOR
BENIGNO PECEROS PINTO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER
EN PSICOLOGÍA

LIMA – PERÚ

2019



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TURISMO Y PSICOLOGÍA**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CONDICIONES DE EFECTIVIDAD LABORAL (EMPODERAMIENTO) Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE SERVICIOS DE
COMIDA RÁPIDA DE LIMA**

Trabajo de Investigación para optar el Grado de Bachiller en Psicología

Presentado por:

EMILY VALERIA ALCÁNTARA VILCHERRES

Asesor(a):

DR. BENIGNO, PECEROS PINTO

LIMA - PERU

2019

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por bendecirme día a día, a mis padres quienes me apoyaron en todo el proceso de mi investigación y a mis abuelos quienes siempre confiaron en mí.

ÍNDICE

PORTADA	1
DEDICATORIA.....	2
ÍNDICE.....	3
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	9
1.1.Antecedentes	9
1.2.Bases Teóricas	10
1.2.1. Condiciones de Efectividad Laboral	10
1.2.2. Satisfacción Laboral	11
1.3.Definición Conceptual	12
1.4.Planteamiento del Problema	13
1.4.1. Descripción del Problema	5
1.4.2. Formulación del Problema	13
1.4.3. Objetivos	16
1.4.4. Hipótesis.....	16
CAPÍTULO II: MÉTODO	18
2.1.Diseño Metodológico.....	18
2.2.Diseño Muestral	18

2.3. Medición	18
2.3.1 Ficha Sociodemográfica	18
2.3.2 Cuestionario de Condiciones de Efectividad en el trabajo (CWEQ-II)	19
2.3.3 Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23	20
2.4. Procedimiento	22
2.5. Análisis de Datos	23
2.6. Aspectos Éticos	23
CAPÍTULO III: RESULTADOS	24
3.1. Análisis Descriptivo de las Variables Sociodemográficas	24
3.2. Distribución de Normalidad (K-S)	25
3.3. Correlación	26
CONCLUSIONES	29
RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37

RESUMEN

La presente investigación pretende determinar la relación entre las condiciones de efectividad laboral (empoderamiento) y satisfacción laboral en trabajadores de servicios de comida rápida en Lima. Como objetivos específicos busca determinar la relación entre las condiciones de efectividad laboral (empoderamiento) y las dimensiones de satisfacción laboral, además de determinar la relación entre la dimensión oportunidades, información, apoyo y recursos con las dimensiones de satisfacción laboral. El diseño de la investigación es empírico y con estrategia asociativa correlacional.

Los instrumentos que se utilizaron fueron para las Condiciones de Efectividad laboral el CWEQ-II y para la satisfacción laboral el S20/23. Finalmente se obtuvo que existe una relación significativa entre las condiciones de efectividad laboral (empoderamiento) y la satisfacción laboral.

Palabras Clave: Condiciones de efectividad laboral, empoderamiento, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between working conditions (Lima) and job satisfaction in fast food service workers in Lima. As specific objectives it seeks to determine the relationship between the conditions of work efficiency (empowerment) and the dimensions of job satisfaction, in addition to determining the relationship between the opportunities, information, support and resources dimension with the job satisfaction dimensions. The research design is empirical and with a correlational associative strategy.

The instruments that were used were for the Conditions of Labor Effectiveness the CWEQ-II and for job satisfaction on S20 / 23. Finally, it was obtained that there is a significant relationship between the conditions of work efficiency (empowerment) and job satisfaction.

Keywords: Conditions of labor efficiency, empowerment, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca probar si es que existe relación entre las condiciones de efectividad laboral (empoderamiento) y satisfacción laboral. Entendiéndose como condiciones de efectividad laboral a todas aquellas condiciones que le permiten al individuo alcanzar los objetivos establecidos por la organización y sentirse parte de la misma, así mismo por satisfacción laboral se entiende que es la percepción positiva de un individuo respecto a su puesto de trabajo, influyendo en éste aspectos tanto cognitivos como emocionales.

El interés de este trabajo radica en la necesidad que se puede observar por parte de los colaboradores de un ambiente de trabajo que le permita explotar y fortalecer sus habilidades y competencias, además de hacerlos sentir parte de un equipo pudiendo formar participar en las decisiones dentro de la misma. Así mismo servirá de base para que psicólogos inmersos en esta rama puedan elaborar programas que fortalezcan dichas condiciones de efectividad laboral que generen en los colaboradores satisfacción hacia su trabajo.

La metodología utilizada es de diseño no experimental transversal de alcance descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores de servicios de comida rápida en Lima, siendo 77 mujeres (51.3%) y 73 varones (48.7%).

En el Capítulo I se aborda el problema de la investigación, iniciando con el planteamiento del problema donde se podrá encontrar la descripción del problema, los objetivos que se buscan, la importancia y cuáles fueron los factores que hicieron viable la investigación, así como sus limitaciones.

En el Capítulo II, marco teórico, se abordan los antecedentes, bases teóricas y definición conceptual de cada uno de las variables en estudio y finalmente se indican las hipótesis establecidas antes de realizar la investigación.

En el Capítulo III, método, se realiza el diseño tanto metodológico como muestral, además se hace una breve descripción de los datos más significativos de los instrumentos utilizados para la presente investigación y finalmente se indican el análisis de datos como los aspectos ético utilizados.

Finalmente, en el Capítulo IV y V, resultados y discusión de los resultados, se indican los resultados de la investigación, comprobándose las hipótesis.

I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes.

Cai, Chen y Yao (2013) realizaron una investigación en China con 617 empleados de una petroquímica para ver el impacto que tienen las condiciones de efectividad laboral (empoderamiento), en la lealtad de los empleados, la satisfacción y el rendimiento de la tarea. Siendo los resultados finales un efecto positivo de las condiciones de efectividad en el trabajo (empoderamiento) en la lealtad de los empleados y su rendimiento en las tareas que realizan en la empresa, lo cual en ambos casos se ven mediados por la satisfacción laboral, ello nos indica la relación directamente proporcional entre ambas variables, lo que nos sirve de apoyo a nuestras hipótesis planteadas con anterioridad.

Por otro lado en España, Cosano (2015) nos da a conocer en su investigación denominada “Apoyo social y empowerment en la satisfacción laboral y vital de los trabajadores sociales”, que tanto el apoyo social como las condiciones de efectividad laboral (empoderamiento) muestran una influencia indirecta positiva sobre la satisfacción laboral, debido a que permiten disminuir los efectos que puede tener el estrés laboral que pueden sentir los colaboradores respecto a sus actividades en la organización donde laboran.

Así mismo Guzmán, Pontes y Szufliita (2015) realizan una investigación implicando ambas variables, trabajando con una muestra de 31 sujetos que laboran en tres diferentes ocupaciones, dando como resultado la existencia de una correlación significativa y positiva entre satisfacción laboral y condiciones de efectividad laboral (empoderamiento) debido a que ambas comparten ciertos componentes para que estén presentes dentro de una organización, también debido a que las condiciones de

efectividad en el trabajo (empoderamiento) le permite al individuo identificarse con la empresa y así sentirse satisfecho en ella, generándose una percepción y sentimientos positivos hacia ésta.

En el Perú, Patilla (2016) realizó una investigación en Huancayo con una muestra de 22 trabajadores de la empresa Inversiones Portaimport S. A. C, cuyo objetivo fue identificar si es que existe una relación significativa entre las variables empowerment y satisfacción laboral obteniéndose como resultado $p = 0,001 < \alpha = 0,05$ lo que nos indica que existe correlación significativa entre ambas variables en estudio.

1.2.Bases teóricas.

A continuación, se dará a conocer el soporte de la investigación. Los cuales son la teoría de Higiene- motivación y el trabajo de Weitner en relación a la satisfacción laboral, con relación a las condiciones de efectividad en el trabajo (empoderamiento) debido a la falta de teorías disponibles nos apoyaremos en la idea que tiene Alkire y Kanter.

1.2.1 Condiciones de efectividad laboral (Empoderamiento).

Para que existan condiciones de efectividad en el trabajo (empoderamiento) es esencial la presencia de dos aspectos, los cuales se refieren primero a un aumento de la agencia personal siendo este un que le permite a la persona desarrollar sus potencialidades haciendo que sea considerada una persona que posee una competencia personal evidenciándose en su mejor desempeño ante las exigencias de sí mismo y su contexto, y segundo en relación a la estructura de oportunidades, la cual es facilitada por el entorno. Debido a ello se puede considerar que las causas de una ausencia de ésta son la falta de libertad, desigualdades sociales o el trato diferente hacía un grupo vulnerable. (Alkire citado por Barbier, 2014)

Por su parte Kanter citado por Ríos (2012) menciona que la teoría del empowerment estructural considera que para que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades de manera óptima y pueda lograr sus objetivos es necesario que la organización le brinde acceso tanto a información, recursos, apoyo y oportunidades, lo que generaría una serie de características que mejorarían la comunicación efectiva y un compromiso por parte del colaborador para con la organización mejorando la productividad.

1.2.2 Satisfacción Laboral.

La teoría de Higiene- Motivación nos da a conocer que para que se dé la satisfacción laboral dentro de una organización se debe a la presencia de ciertos factores considerados factores motivacionales, los cuales son intrínsecos al trabajo pudiendo ser el reconocimiento del logro de sus metas, la responsabilidad y el desarrollo. Por otro lado también influyen factores ausentes, los cuales son la causa principal de la insatisfacción dentro de la organización y son denominados factores de higiene, éstos se encuentran extrínsecos a la empresa pudiendo ser el status, relaciones interpersonales, salario y las condiciones salariales de la organización (Herzberg, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

De igual manera Weinert citador por Caballero (2002) nos dice que el interés que se tiene hoy en día sobre la satisfacción laboral se debe a diferentes razones, algunas de ellas son la posible relación directa que tiene con la productividad, clima organizativo, actitudes y sentimientos de los colaboradores frente a la organización y su relación con la satisfacción que siente en su vida diaria, dichos factores se ven relacionados con el desarrollo en el tiempo de las teorías de la organización.

1.3. Definición conceptual.

Las condiciones de efectividad en el trabajo (empoderamiento) surgió cuando diferentes organizaciones se dieron cuenta a través de todos los sucesos donde se daba un abuso de poder que la distribución más equitativa de éste entre todos los que conforman la organización generaría una mayor productividad y por ende una disminución de la pobreza. No existe una definición muy exacta sobre lo que consiste el empoderamiento lo cual genera que existan confusiones respecto al tema e importancia que éste tiene dentro de las organizaciones.

Wilson (2004) nos dice que las condiciones de efectividad laboral (empoderamiento) tiene una vital importancia para los superiores dentro de las organizaciones debido a que le brindaría a sus colaboradores una mayor flexibilidad y una recompensa adecuada en función a sus propios esfuerzos, por otro lado al enfocarse en que la persona pueda tener control y libertad sobre ella misma y sus actividades dentro de la organización le generaría una mayor responsabilidad y utilización de sus talentos ya que realizará las tareas con mayor motivación y sin presión porque ya no está al mando de nadie y él sería su propio jefe. Pero este proceso no solo se enfoca en el poder que tiene la persona dentro del puesto que tiene si no de la participación activa que ahora posee respecto a las decisiones que se den dentro de la organización , lo que le generaría sentido de pertenencia y así mismo una mayor satisfacción e interés, por otro lado también beneficiaria a la misma organización con una resolución más rápida de los conflictos o problemas si es que existiesen ya que no solo pensará la cabeza al mando si no mayor cantidad de personas que día a día están en contacto con la realidad de la empresa. Finalmente nos recalca la importancia que tiene para la organización debido a que al encontrarse en un entorno que evoluciona de manera constante tiene que

adaptarse de la misma manera y al trabajar todos en conjunto y de manera equitativa haría que todos los procesos se den de manera más efectiva y rápida lo que le daría a la organización una mayor productividad y por ende una estabilidad en el mercado laboral.

Con relación a la satisfacción laboral no se tiene una definición específica ya que diversos autores la definen en relación a su propia perspectiva, pudiéndose ver tanto como un estado emocional o como la actitud que se tiene hacia el trabajo de manera general. Gómez, Recio, Ávalos y Gonzáles (2013) nos dice que para que se dé la satisfacción laboral dentro de la organización es necesario que exista un compromiso organizacional, así mismo son determinantes importantes los datos sociodemográficos de los colaboradores debido a que todo ello influye de manera significativa en la percepción ya sea positiva o negativa que tengan respecto a su puesto, trabajo y la empresa los colaboradores.

1.4. Planteamiento del Problema

1.4.1 Descripción del problema.

En Lima, así como en otros contextos dentro de Perú, las organizaciones en estos últimos años han visto la gran necesidad de establecer procesos estratégicos que le permitan generar un progreso tanto para ellos como en su personal, es por ello que se habla hoy en día en mayor proporción temas con referencia al empowerment o también llamado empoderamiento, debido a que éste tiene un gran efecto en el rubro empresarial permitiendo que los individuos posean cierto control y responsabilidad dentro de una organización generando una efectividad y bienestar para ambas partes (Mendoza, 2002). Así mismo le permite al individuo sentir que posee habilidades, cuyas acciones son vitales debido a que tienen un desenlace importante y significativo dentro de los procesos que se dan en la organización, lo cual no solo depende de lo que la empresa le

brinde al trabajador, si no de las actitudes del colaborador que en conjunto permiten que se dé la ejecución del empowerment (Mendoza y Flores, 2006).

Ríos, Téllez y Ferrer (2010) indican que hoy en día el empowerment ha generado un cambio en la percepción e idea que tiene una organización de las partes implicadas en ésta, una de ellas es con referencia a sus colaboradores ya que ahora no son vistos como solo una persona que brinda sus servicios a la empresa, si no como alguien que tiene potencial el cual debe ser desarrollado y explotado de manera adecuada a través de diferentes acciones de la organización como formación y capacitación constantes, lo cual permitiría el desarrollo y fortalecimiento de la empresa. Además mencionan la importancia de una comunicación vertical que le permita al colaborador no sentirse menos que los superiores, llevándolo a considerarse parte de un equipo de trabajo que actúan en colaboración continua con todos los miembros de la empresa sin importar el área o posición que tengan en ésta lo que hará que se sientan parte importante para el logro de los objetivos de la organización.

De igual manera existen diversos estudios sobre la satisfacción laboral debido a que influye de manera significativa en el desempeño de los trabajadores, éste se ve influido por la percepción de los trabajadores respecto a la organización y las expectativas que tenía de ésta, además de ello hace referencia principalmente a la motivación la cual puede ser por parte de propio sujeto o del contexto donde labora (Zubiri, 2013). Así mismo es de vital importancia las características del trabajador tanto físicas como psicológicas y las de la organización los cuales pueden ser los procesos, el ambiente y condiciones de trabajo. Si éstos son percibidos de manera adecuada generan sentimientos, percepciones y actitudes positivas del colaborador hacia su puesto o trabajo en general (Atalaya, 1999).

Respecto a la evaluación de la satisfacción laboral Ortega y Ortega (2009) dicen que para que ésta se pueda abordar de manera adecuada se debe realizar a partir de dos categorías, una global la cual consiste en la percepción tanto positiva o negativa del colaborador sobre los diversos procesos que se dan en su trabajo y de manera específica que se refiera a la apreciación sobre aspectos específicos de las actividades que realiza. Por otro lado respecto a la satisfacción del trabajo Kahn citado por Pérez (1997) nos dice que es “el balance de la relación entre la definición del rol que el trabajador quiere jugar en la empresa y la definición del rol que la empresa da al que debe desempeñar el trabajador” (p.138).

Una de las investigaciones de Cruz, M., Sánchez, M., Sánchez, P. y Sanchez, F. (2016) una de sus conclusiones principales es que “entre características personales y organizacionales, son los factores organizacionales los que ejercen mayor influencia en la satisfacción laboral” (p.545).

En relación a la información recibida por parte de la población con la que se trabajó se obtuvo que la gran mayoría de ellos no sentía ninguna motivación para realizar sus labores diarias más que la necesidad del dinero debido a que no se sentían parte de un equipo, solo recibían ordenes de un superior sin conocer cuál era el verdadero fin u objetivo de la organización sobre cada labor que realizaban, además algunas veces no tomaban en cuenta sus ideas, les eran exigidas ciertas actividades a pesar de no contar con el material adecuado para su realización y finalmente no sentían que eran percibidos como personas sino simplemente como maquinas que les brindaban un servicio.

1.4.2 Formulación del problema.

Bajo las condiciones establecidas el problema se plantea: ¿Cuál es la relación entre las condiciones de efectividad laboral (empoderamiento) y satisfacción laboral en trabajadores de servicios de comida rápida en Lima?

1.4.3 Objetivos.

Objetivo general.

Identificar la relación entre las condiciones de efectividad laboral (empoderamiento) y satisfacción laboral en trabajadores de servicios de comida rápida en Lima.

Objetivos específicos.

1. Determinar la relación entre las condiciones de efectividad laboral (empoderamiento) y las dimensiones de satisfacción laboral.
2. Determinar la relación de la dimensión oportunidades y las dimensiones de satisfacción laboral.
3. Determinar la relación de la dimensión información y las dimensiones de satisfacción laboral.
4. Determinar la relación de la dimensión de apoyo y las dimensiones de satisfacción laboral.
5. Determinar la relación de la dimensión recursos y las dimensiones de satisfacción laboral.

1.4.4 Hipótesis.

Hipótesis general.

Existe relación entre las condiciones de efectividad laboral (empoderamiento) y satisfacción laboral en trabajadores de servicios de comida rápida en Lima.

Hipótesis específicos.

1. Existe relación entre las condiciones de efectividad laboral (empoderamiento) y las dimensiones de satisfacción laboral.
2. Existe relación entre la dimensión oportunidades y las dimensiones de satisfacción laboral.
3. Existe relación entre la dimensión información y las dimensiones de satisfacción laboral.
4. Existe relación entre la dimensión de apoyo y las dimensiones de satisfacción laboral.
5. Existe relación entre la dimensión recursos y las dimensiones de satisfacción laboral.

II. MÉTODO

2.1. Diseño metodológico.

El presente estudio es de diseño empírico y con estrategia asociativa correlacional (Ato y Vallejo, 2018).

2.2. Diseño muestral.

El muestreo es de tipo no probabilístico por conveniencia debido a que serán escogidos en relación a la disponibilidad que tengan los participantes para la presente investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Los participantes fueron 150 trabajadores de servicios de comida rápida en Lima. De ese total 77 son mujeres (51.3%), mientras que 73 fueron varones (48.7%). Las edades oscilaron entre 16 y 51 años, siendo la edad promedio 24,95 (DE=6.63).

Los criterios de inclusión fueron que los participantes trabajen y estudien o solo uno de ellos, tenga una experiencia mínima laborando expresada en meses y que su tipo de horario sea medio tiempo o tiempo completo.

Por otro lado los criterios de exclusión fueron que hayan tenido alguna suspensión, que tengan altos índices de rotación y con incidentes de malas conductas.

2.3. Medición.

2.3.1 Ficha Sociodemográfica

Para la presente investigación se recolectaron datos sobre edad, sexo, estado civil, el grado de instrucción, el cargo que ocupa, su situación laboral, el tipo de horario de trabajo, antigüedad en la empresa, tipo de remuneración y su actividad.

2.3.2 Cuestionario de Condiciones de Efectividad en el trabajo (CWEQ-II)

Se utilizó el Cuestionario de Condiciones de Efectividad en el Trabajo (CWEQ-II), construida por Laschinger, Finegan, Shamian y Wilk (2001) con la finalidad de poder medir el empoderamiento estructural dentro de la organización.

Según lo revisado en el trabajo de Gonçalves, G., Mendoza, M. I., Borrego, Y., Orgambidez-Ramos, A., y Santos, J. (2014) se encuentra que es una escala que cuenta con 12 ítems distribuidos en 4 dimensiones: Acceso de oportunidades (1, 2,3), acceso a información (4, 5,6), acceso al apoyo (7, 8,9) y acceso a recursos (10, 11,12). La medida consta de un escalamiento Likert que va desde (1 poco, 2 regular, 3 suficiente, 4 bastante y 5 mucho).

En España, el Cuestionario de Condiciones de Efectividad en el trabajo (CWEQ-II) fue validado por Bretones, F. D. y Jaimez, M. J. (2013) con una muestra de 164 personas que estaban cursando algún curso en la Universidad de Granada con un rango de edad entre los 19 y 58 años, así mismo tenían un promedio de antigüedad dentro de la organización de 3,76 años. Donde todas las dimensiones poseen una fiabilidad aceptable a excepción de la de "Recursos" ($\alpha = .61$), aunque a pesar de ello consideraron dejarla debido a que si la eliminaban la fiabilidad del cuestionario total descendería a .81. Respecto al factor de información se obtiene una fiabilidad de .80, dentro del factor de oportunidades de desarrollo se da una fiabilidad de .78 y en el tercer factor denominado apoyo se obtiene una fiabilidad de .71. En relación a la validez se utilizó la referida al contenido debido a que se sometió a cada uno de los ítems a una evaluación mediante el juicio de expertos donde se obtuvieron resultados favorables.

En Colombia fue adaptada por Gonçalves, G., Mendoza, M. I., Borrego, Y., Orgambidez-Ramos, A., y Santos, J. (2014) con una muestra de 346 empleados de una

universidad pública española donde el 65.3 % fueron docentes y el 34.7 %, personal de administración y servicios, respecto al género el 54.6 % eran mujeres y el 45.4 %, hombres, finalmente en relación con la antigüedad dentro de la universidad hay un promedio de 12.86 años. Donde el valor de alfa de Cronbach en la escala total es de .80 y en relación a las sub escalas dentro del acceso de oportunidades hay un .88, acceso a la información un .86, acceso al apoyo un .88 y por último en acceso a los recursos un .74, lo que nos indica que tanto la escala completa como sus dimensiones muestran una adecuada consistencia interna la cual se encuentra por encima de .70.

Con fines de utilizar de manera coherente los instrumentos para la muestra se utilizó el análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach (α), para el Cuestionario de Condiciones de Efectividad en el trabajo (CWEQ-II) obtuvo un α cronbach global .879, así mismo .791 en la dimensión de Oportunidades, .788 para la dimensión Información, .728 para la dimensión de Apoyo y 0.721 en la dimensión Recursos, lo cual es aceptado por George y Mallery (2003) quien dice que es aceptable cuando el $\alpha > .70$. Del mismo modo hemos encontrado que la consistencia interna osciló entre .507 y .701.

2.3.3 Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

El cuestionario de Satisfacción Laboral S20/13 fue construida por J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998) con la finalidad de poder evaluar el nivel de satisfacción de los colaboradores dentro de la organización.

Al respecto Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989) nos dicen que es una escala que cuenta con 23 ítems distribuidos en 5 factores: Satisfacción con la supervisión (13, 14, 15, 16, 17 y 18), satisfacción con el ambiente físico (6, 7, 8, 9 y 10), satisfacción con las prestaciones recibidas (4, 11, 12, 22, 23) , satisfacción intrínseca del trabajo (1, 2, 3, 5)

y satisfacción con la participación (19, 20, 21). La medida consta de un escalamiento Likert que va desde (1 muy insatisfecho, 2 bastante insatisfecho, 3 algo insatisfecho, 4 indiferente, 5 algo satisfecho, 6 bastante satisfecho y 7 muy satisfecho).

Así mismos dichos autores a través de su investigación compuesta por una muestra de 155 sujetos miembros de organizaciones laborales, indicando que en relación a la fiabilidad la escala total posee un alpha de .92 y los factores que la conforman oscilan entre .76 y .89. En relación a la validez nos indican que la escala posee una validez tanto de contenido como de criterio.

En Chile el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 fue validado por Chiang, M. M., Salazar, C. M. y Núñez, A. (2007) con una muestra conformada por 327 trabajadores de un hospital público, obteniéndose un alpha de Cronbach un coeficiente de .93, así mismo los 5 factores obtienen un coeficiente alfa alto entre .73 y .87, donde específicamente en el factor de satisfacción con la relación de sus superiores su coeficiente de fiabilidad es de .88, en satisfacción con las condiciones físicas de trabajo se encuentra un coeficiente de .87, satisfacción con la participación en las decisiones posee un coeficiente de .88, en satisfacción con el trabajo personal hay un coeficiente de .82 y finalmente dentro de la satisfacción con el reconocimiento hay un coeficiente de fiabilidad de .74. Respecto a la validez señalan que presenta una validez de constructo, debido a que la versión lograda en este estudio es representativa de los constructos que se quieren investigar.

En Bolivia la prueba fue utilizada por Peralta (2017) con una muestra conformada por 74 enfermeras y enfermeros de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada., donde 69 fueron del sexo femenino y 5 del sexo masculino, con edades promedio entre 20 a 50 años. En relación a la fiabilidad se obtuvo un alpha de

.93 lo cual indica que es un instrumento confiable para poder medir satisfacción laboral. Así mismo en relación a su validez se realizó la referente a contenido debido a que se hizo uso del juicio de expertos.

De la misma manera en España, Martín (2015) trabajó con una muestra compuesta por 100 personas divididas entre el ámbito de trabajo (primaria y secundaria) y el género (hombres y mujeres). Respecto a su fiabilidad se obtuvo que posee un alfa de Cronbach es de $\alpha=.95$ lo que hace que se le considere una prueba confiable. Con referencia a la validez de la prueba no se dan datos al respecto.

Con fines de utilizar de manera coherente los instrumentos para la muestra evaluada se utilizó el análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach (α), para el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 obtuvo un α cronbach global .952, así mismo .895 en la dimensión de Supervisión, .838 para la dimensión ambiente físico, .819 para la dimensión de prestaciones recibidas, .837 en la dimensión intrínseca al trabajo y .863 en la dimensión de Participación, lo cual es aceptado por George y Mallery (2003) quien dice que es aceptable cuando el $\alpha > .70$. Del mismo modo hemos encontrado que la consistencia interna osciló entre .517 y .756

2.4. Procedimiento.

Para el contacto con los participantes se hizo uso de la herramienta de Google Formularios, donde se trasladó tanto la ficha sociodemográfica como los dos cuestionarios que evalúan las variables a investigar. No se requirió del contacto con una autoridad para la aplicación de las pruebas debido a que el contacto fue directamente con los participantes. La aplicación fue realizada desde el 14 de abril a través de la facilitación a los participantes del enlace para que puedan acceder al formulario y poder

responderlo. A si mismo se recalco el carácter confidencial de toda la información recogida a través de los formularios y de su anonimato.

2.5. Análisis de datos.

Con la información recogida se realizó una base de datos con el programa SPSS versión 25. Para empezar se analizó la confidencialidad de los instrumentos buscando su validez y consistencia interna. Luego se aplicó la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov para determinar los estadísticos a utilizar según la normalidad de datos. Finalmente, se realizó un análisis correlacional.

2.6. Aspectos éticos.

En el presente trabajo de investigación se ha respetado el código de ética de la Universidad de San Martín de Porres (2015). Teniendo en cuenta principios generales como el proteger a la persona y respetar su diversidad cultural, mantener el cuidado del medio ambiente, el informar a los participantes sobre los objetivos de la investigación y cuál sería su papel en éste, así mismo una contribución al desarrollo socioeconómico, científico y tecnológico, el interés por el bienestar de la población, cumplir las normas tanto éticas y legales, institucionales, nacionales e internacionales y finalmente el poder brindar toda la información o datos recogidos de la investigación de manera abierta a la comunidad científica para futuras investigaciones.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo de las Variables Sociodemográficas

El estado civil de los evaluados eran los siguientes: solteros un 82.7 % (N=124), casados representaron el 14.7% (N=22) y divorciados un 2.7% (N=4).

Por otro lado en referencia al grado de instrucción culminaron un 18.7% hasta el nivel secundario (N=28), 16.7% el nivel técnico (N=25), un 60.7% alcanzaron el nivel universitario (N=91) y el 4% no culminó ninguno de los anteriormente mencionados (N=6). En relación al cargo ocupado por los participantes se obtiene que el 8% era jefe de área (N=12), 3.3% gerentes (N=5), el 15.3% asistente del gerente (N=23), un 24.7% se encargaba de la atención al cliente (N=37), el 17.3% se encargaban de la cocina (N=26), un 7.3% desempeñaban el cargo de cajero (N=11), el 6.7% eran repartidores (N=10), el 1.3% se ocupaban de la limpieza (N=2) y en un 16% el cargo variaba (N=24). Respecto a su situación laboral un 16.7% trabajan sin contrato (N=25), el 7.3% labora de manera eventual (N= 11), un 42.7% laboraban con un contrato equivalente a 6 meses o menos (N=64), el 15.3% tenían un contrato de hasta 1 año de duración (N=23), un 2.7% tenían un contrato con un tiempo fijado de hasta 2 años (N=4), el 1.3% tenían un contrato de duración de hasta 3 años o más (N=2) y el 14% tenían un contrato fijo (N=21).

Así mismo en relación al tipo de horario de trabajo que posee el 52.7% trabaja full time (N=79) y el 47.3% part time (N=71). En función a la antigüedad dentro de la empresa el 54% son meses (N=81) y el 46% años (N=69). Según el tipo de remuneración un 50% lo recibía quincenal (N=75), el 48% mensual (N=72) y solo el 2% de forma anual (N=3). Finalmente en relación a la actividad que realizan un 36,7% solo trabaja (N=55) y el 60% trabaja y estudia (N=90).

3.2. Distribución de Normalidad (K-S)

El Cuestionario de Condiciones de Efectividad en el trabajo (CWEQ-II) en sus 4 dimensiones obtuvo $p < .05$ en apoyo, oportunidades, información y recursos lo que nos indica que no reúnen los requisitos de normalidad por lo que se requiere de la utilización de pruebas no paramétricas, utilizando en este caso el Coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 1).

Tabla 1

Análisis de distribución normal de las dimensiones del (CWEQ-II)

DIMENSIONES	<i>P</i>
Oportunidades	,000 ^c
Información	,000 ^c
Apoyo	,000 ^c
Recursos	,001 ^c

En relación al Cuestionario de Satisfacción Laboral s20/23 en sus 5 dimensiones obtuvo $p < .05$ en satisfacción con la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas, intrínseca al trabajo y participación lo que nos indica que no reúnen los requisitos de normalidad por lo que se requiere de la utilización de pruebas no paramétricas, utilizando en este caso el Coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 2).

Tabla 2

Análisis de distribución normal de las dimensiones del s20/23

DIMENSIONES	<i>p</i>
Supervisión	,000 ^c
Ambiente físico	,000 ^c
Prestaciones recibidas	,002 ^c

Intrínseca al trabajo	,000 ^c
Participación	,000 ^c

3.3. Correlación

Teniendo en cuenta el objetivo general de la investigación se pretende analizar la relación entre empowerment y satisfacción laboral en trabajadores de servicios de comida rápida en Lima. Para ello se muestran las correlaciones obtenidas entre ambas escalas (Tabla 3).

Tabla 3

	R	p	r ²	<i>Análisis de</i>
Satisfacción Laboral	0.516	.000	0.27	<i>correlación de los</i>

questionarios CWEQ-II y s20/23

Nota: $p < .0001$

Así mismo en relación a los objetivos específicos en primer lugar se buscó determinar la relación entre empowerment y las dimensiones de satisfacción laboral, donde se obtuvo que existe una relación positiva y altamente significativa.(Tabla 4).

Tabla 4

Análisis de correlación de dimensiones del s20/23 y el cuestionario CWEQ-II

	r	P	r ²
Supervisión	0.529	.000	0.28
Ambiente físico	0.286	.000	0.08
Prestaciones recibidas	0.435	.000	0.19
Intrínseca al trabajo	0.527	.000	0.28
Participación	0.377	.000	0.14

Nota: $p < .0001$

En segundo lugar al determinar la relación de la dimensión oportunidades del cuestionario CWEQ-II y las dimensiones de satisfacción laboral se obtuvo que la relación es de la misma manera positiva y altamente significativa (Tabla 5).

Tabla 5

Análisis de correlación de dimensión oportunidades y dimensiones del s20/23

	R	p	r ²	Nota:
Supervisión	0.498	0.000	0.25	p < .0001
Ambiente físico	0.325	0.000	0.11	
Prestaciones recibidas	0.403	0.000	0.16	
Intrínseca al trabajo	0.55	0.000	0.30	
Participación	0.38	0.000	0.14	

C
om

o tercer punto se buscó determinar la relación de la dimensión información del cuestionario CWEQ-II y las dimensiones de satisfacción laboral, donde se obtuvo que dicha relación es positiva respecto a las 5 dimensiones, pero dicha relación fue altamente significativa en las dimensiones supervisión, prestaciones recibidas y satisfacción intrínseca al trabajo a diferencia que la dimensión ambiente físico donde se obtuvo que fue no significativa (Tabla 6).

Tabla 6

Análisis de correlación de dimensión información y dimensiones del s20/23

	R	p	r ²
Supervisión	0.329	.000	0.11
Ambiente físico	0.136	.098 ^a	0.02
Prestaciones recibidas	0.293	.000	0.09

Intrínseca al trabajo	0.397	.000	0.16
Participación	0.226	.006	0.05

Nota: $p < .0001$; ^a $= p > .05$

Posteriormente se buscó determinar la relación de la dimensión de apoyo del cuestionario CWEQ-II y las dimensiones de satisfacción laboral, donde se obtuvo que la relación fue positiva y altamente significativa (Tabla 7).

Tabla 7

Análisis de correlación de dimensión apoyo y dimensiones del s20/23

	R	p	r ²
Supervisión	0.475	.000	0.23
Ambiente físico	0.305	.000	0.09
Prestaciones recibidas	0.421	.000	0.18
Intrínseca al trabajo	0.457	.000	0.21
Participación	0.394	.000	0.16

Nota: $p < .0001$

Finalmente al determinar la relación entre de la dimensión recursos y las dimensiones de satisfacción laboral se obtuvo que dicha relación es positiva y altamente significativa respecto a las dimensiones de satisfacción con la supervisión, prestaciones recibidas, intrínseca al trabajo y participación, por otro lado, se obtuvo que en la dimensión de satisfacción con el ambiente físico la relación fue significativa (Tabla 8).

Tabla 8

Análisis de correlación de dimensión recursos y dimensiones del s20/23

	R	p	r ²
Supervisión	0.402	.000	0.16
Ambiente física	0.18	.027 ^b	0.03
Prestaciones recibidas	0.304	.000	0.09

Intrínseca al trabajo	0.314	.000	0.10
Participación	0.245	.003	0.06

Nota: p<.0001 ^b=p<.05

CONCLUSIONES

El fin de la presente investigación consiste en ver si es que existe una relación significativa entre el empoderamiento que los colaboradores poseen gracias a los diferentes accesos y recursos que le brinda la organización y el nivel de satisfacción en ésta. Debido a que hoy en día en las organizaciones no se le está dando la importancia que tiene el empoderamiento en los trabajadores y el nivel de satisfacción que le generaría al laborar en ésta lo cual sería beneficioso para ambos ya que mejoraría su productividad y la persona estaría satisfecha con lo que hace y no vería sus labores como una obligación.

En nuestro estudio se encontró que a través del análisis por consistencia interna el coeficiente alfa de Cronbach para el cuestionario de Condiciones de Efectividad en el trabajo (CWEQ-II) y sus dimensiones que obtuvieron una precisión de las puntuaciones mayor a lo establecido, lo que nos indica que fue adecuado ($\alpha > .70$).

En relación al cuestionario de Satisfacción Laboral s20/23 y sus dimensiones se encontró que obtuvieron una precisión de las puntuaciones mayor a lo establecido, lo que nos indica que fue adecuado ($\alpha > .80$).

Por otro lado a pesar de la gran importancia que tienen ambas variables dentro de las organizaciones no se encuentran una gran cantidad de investigaciones que trabajen con ambas, es por ello que adquieren gran relevancia en la presente investigación. Así mismo al tratar de buscar una correlación entre las dimensiones de cada instrumento con otras variables y dimensiones de éstas también se encontró

escases de datos por lo que se pasó a realizar una descripción sobre las correlaciones que se encontraron en la presente investigación y por lo tanto de los objetivos pretendidos en la misma.

En primer lugar se buscó correlacionar la dimensión de oportunidades con todas las dimensiones del cuestionario de satisfacción laboral donde se pudo obtener en un inicio que en relación a la dimensión de supervisión que existe una correlación media, positiva (.498) y altamente significativa, lo que indica que entre una mayor percepción por parte del colaborador de acceso a oportunidades de crecimiento, movimiento dentro de la organización, la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos y habilidades dentro de la empresa existe una mayor satisfacción en relación a las supervisiones que le pueden brindar sus superiores, debido a que al hacerlo y retroalimentarlo le permite tener una visión más amplia de mejora y crecimiento. De la misma se le correlacionó con la dimensión de ambiente físico donde se pudo observar que la relación entre ambas es media, positiva (.325) y altamente significativa lo que significaría que si se cumple lo mencionado anteriormente sobre el acceso a oportunidades generaría una mayor satisfacción en función al entorno físico, el espacio, la limpieza, higiene, salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación dentro de su ambiente de trabajo, debido a que le permitirá una mayor facilidad de movimiento y expresión de sus conocimientos y habilidades de manera positiva sin impedimentos. Al relacionarlo con la dimensión de prestaciones recibidas se puede observar que su correlación es media, positiva (.403) y altamente significativa, lo cual quiere decir que al cumplirse el criterio de mayor acceso a oportunidades con lo ya explicado anteriormente le generaría al trabajador una mayor satisfacción en función a las oportunidades de promoción y de formación que le brinda la organización. Respecto a su relación con la dimensión de satisfacción intrínseca al

trabajo se obtuvo una correlación alta, positiva (.550) y altamente significativa, ello significa que si el colaborador percibe un mayor acceso a oportunidades generaría en él una mayor satisfacción por el trabajo por sí mismo, incluyéndose las oportunidades que le ofrece el trabajo de hacer aquello que le gusta o en lo que se destaca. Finalmente se le correlacionó con la dimensión de participación, obteniéndose una relación media, positiva (.380) y altamente significativa, lo que quiere decir que mientras se dé un mayor acceso a oportunidades se dará una mayor satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea a realizar haciendo uso de sus conocimientos, habilidades y destrezas y así poder desarrollarlas de manera significativa.

En segundo lugar se buscó correlacionar la dimensión de información con todas las dimensiones del cuestionario de satisfacción laboral, donde se pudo obtener que la relación con la primera dimensión supervisión es media, positiva (.329) y altamente significativa, que viene a ser que a mayor sea la información recibida de los objetivos a seguir en la organización, mayor será la satisfacción con la supervisión debido a que al supervisarlos los retroalimentan sobre lo que hacen bien o mal, para finalmente recordarles cuales son los objetivos que se pretenden lograr y brindarles alternativas que le permitan alcanzarlos. En relación a la dimensión de ambiente físico se puede observar una correlación baja, positiva (.136) y no significativa, lo que indica que si bien ambos están asociados la fuerza con la que se da la relación entre ambos es baja y si es que es posible se daría con un margen de error alto debido a que si la organización le brinda al colaborador acceso a información no implicaría necesariamente que se dé una satisfacción con las características del entorno o ambiente donde labora. Respecto a su correlación con la dimensión de prestaciones recibidas se obtuvo que es baja, positiva

(.293) y altamente significativa, ello se refiere a que si bien la fuerza de asociación no es alta, la probabilidad para que se de dicha asociación será con un margen de error muy bajo, es decir que si la organización le brinda mayor información sobre los objetivos que se pretenden alcanzar al colaborador y los cambios que se dan en ésta, podría generarse una mayor satisfacción con aquello que la organización le puede proveer al colaborador ya sea el salario o cumplimiento del convenio pero no de la misma manera que con otras variables más asociadas con dicha dimensión. Al ser relacionado con la dimensión de satisfacción intrínseca al trabajo se obtuvo una correlación media, positiva (.397) y altamente significativa, lo que significa que mientras mayor información se le dé al colaborador, mayor será su satisfacción por el trabajo en sí mismo específicamente con los objetivos que busca debido a que si le das a conocer los objetivos a alcanzar se identificara con ellos y buscara alcanzarlos y no como obligación, de la misma manera que con los cambios que se dan en la empresa ya que si se los das a conocer no le afectaran tanto y la satisfacción con su trabajo será mayor debido a que siente que lo toman en cuenta. Para finalizar se le correlacionó con la dimensión de participación donde se obtuvo que la relación entre ambas es baja, positiva (.226) y altamente significativa, lo que nos dice que de la misma manera que con la dimensión de ambiente físico, si bien la fuerza de asociación no es alta, la probabilidad para que se de dicha asociación será con un margen de error muy bajo, lo cual en este caso si es que se da una mayor información sobre los objetivos y cambios que se dan en la organización es posible que se una mayor satisfacción con la participación dentro de las decisiones de la empresa.

En tercer lugar de la misma manera se buscó correlacionar la dimensión de apoyo con todas las dimensiones del cuestionario de satisfacción laboral, donde

inicialmente se obtuvo que en función a la relación con la dimensión de supervisión se puede observar que es media, positiva (.475) y altamente significativa, lo que vendría a significar que a mayor acceso a que el colaborador asuma riesgos y tenga autonomía en sus decisiones, mayor será su satisfacción con la supervisión de sus superiores debido a que le permiten conocer cuáles son sus puntos débiles y fuertes pero no se introducen directamente en su labor, es decir le dan la oportunidad de que a partir de la retroalimentación el mismo pueda tomar las decisiones de que cambiar, cuando hacer y de la misma manera que se plantee objetivos altos posibles de alcanzar y mejorar. En función a su relación con la dimensión de ambiente físico se obtuvo una relación media, positiva (.305) y altamente significativa, ello significa que cuanto más le permitas al colaborador el asumir riesgos y específicamente que tome sus decisiones, éste sentirá más satisfacción con su entorno físico ya que podría tener control sobre ellos y si busca cambios hacerlos por el mismo y así se generaría también un entorno donde él se pueda sentir cómodo y le permita desarrollar su trabajo de manera óptima. Respecto a su relación con la dimensión de prestaciones recibidas es media, positiva (.421) y altamente significativa, ello se refiere a que si se cumple lo mencionado anteriormente el colaborador se sentirá más satisfecho con el salario, convenio y la forma de negociación debido a que el también estaría incluido en la toma de decisiones respecto a estos puntos mencionados. Por otro lado en la correlación con la dimensión de satisfacción intrínseca al trabajo se puede observar que es media y positiva (.457) y altamente significativa, lo que significaría que si el colaborador siente que la empresa le permite la oportunidad de asumir riesgos y tomar decisiones por el mismo le estaría permitiendo de la misma manera poder demostrar aquello que sabe hacer y lo que destaca lo que le generaría una satisfacción. Finalmente, en la correlación con la

dimensión de participación se puede observar que la relación entre ambas es media, positiva (.394) y altamente significativa debido que al permitirle al colaborador lo anteriormente mencionado implícitamente lo estas invitando a que tenga una participación activa en todo lo que respecta a la organización.

Para finalizar se relacionó la dimensión de recursos con todas las dimensiones del cuestionario de satisfacción laboral donde se pudo encontrar que iniciando con la dimensión de supervisión existe una correlación media, positiva (.402) y altamente significativa, lo que indica que si la organización le brinda al colaborador los recursos necesarios para que realice su trabajo de manera óptima le estaría generando una satisfacción con la supervisión que le brinda ya que estaría haciendo notar que realiza una evaluación donde no solo se centra en si el colaborador trabaja bien o mal si no en que si las herramientas con las que cuenta le permite realizarlo o no. En relación a la dimensión de ambiente físico se puede observar que su correlación es baja, positiva (.180) y significativa, ya que si bien la fuerza de la asociación no es alta si se da el margen de error no es grande lo que vendría a significar que si se brindan los recursos que el colaborador requiere para su trabajo podría generar satisfacción en función al ambiente donde labora ya que puede contar como parte de los recursos necesarios para el desenvolvimiento óptimo de su tarea. Respecto a la correlación con la dimensión de prestaciones recibidas se observa que es media, positiva (.304) y altamente significativa, ello significa que si se cumple lo mencionado anteriormente en función a los recursos, se generaría una mayor satisfacción con las oportunidades de promoción y las de formación ya que al brindarle recursos le permites que pueda generar mayor productividad y por ende sea bueno en lo que hace lo que le permitiría ascender, así mismo puede que entre esos recursos sean cosas novedosas y ello le permitiría aprender

cosas nuevas y una mejora en su formación. En la correlación con la dimensión de satisfacción intrínseca al trabajo se puede observar que su relación es media, positiva (.314) y altamente significativa, lo que nos indica que a mayor sea lo que le brindes en función a los recursos que requiere el colaborar para realizar su trabajo le generarías una mayor satisfacción por el trabajo en sí mismo, lo que incluye las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que le gusta o en lo que se destaca y de poder lograr los objetivos de la organización. Finalmente se le correlacionó con la dimensión de participación, donde se pudo observar que su relación es baja, positiva (.245) y altamente significativa, lo que significa que si bien la asociación entre el acceso a recursos y la satisfacción con sentirse participe de las decisiones dentro de la organización no es alta, si es que se presentará se daría con un margen de error muy bajo.

Por otro lado en función a las limitaciones de dicho análisis en la presente investigación la principal fue que la muestra no fue de una cantidad muy significativa (150) lo cual podría generar resultados tal vez no tan consistentes y finalmente el poco control sobre la toma de la muestra debido a que si bien la muestra final fue de 150 trabajadores se empezó con una cantidad más amplia que se tuvo que acortar debido a que habían respuestas omitidas o mal respondidas.

Para culminar, a pesar de las limitaciones antes expuestas la contribución principal y más importante de la presente investigación es dar a conocer que efectivamente la relación entre el empoderamiento y la satisfacción laboral es positiva, lo cual podría servir de base para las organizaciones en cuanto a las formas de llegar a los colaboradores y de la importancia de generarles cierto poder dentro de la organización para que así se sienta parte de ésta y puedan identificarse con los objetivos

y poder así trabajar conjuntamente para la mejora de la productividad y en el logro de las metas ya planteadas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las organizaciones que pongan en marcha la elaboración de programas con apoyo de un psicólogo especialista que generen actitudes de efectividad laboral (empoderamiento) dirigidas hacia las oportunidades, la información, el apoyo y los recursos que le genera la organización a los colaboradores para que de esta manera pueda incrementarse en ellos la satisfacción laboral y por ende tener mayor productividad y eficacia en su trabajo.

REFERENCIAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología, III* (5), 46-76. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicología/1999_n5/satisfacción.htm
- Ato y Vallejo (2018). *Diseños de Investigación en Psicología*. España, Madrid: Pirámide
- Avalos, M., Gómez, D., Gonzáles, J. y Recio, R. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de rio verde, S.L.P. *Revista de psicología y*

- ciencias del comportamiento*.4 (1), 59-76. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5925158>
- Barbier, M. (2014). *Agencia personal y bienestar subjetivo en mujeres privadas de su libertad* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5795>
- Bretones, F. D. y Jaimez, M. J. (2013). Adaptación al español Escala de empoderamiento estructural (CWEQ-II). *Spanish Journal of Psychology*, 16(1-7). Recuperado de http://www.academia.edu/3682992/Adaptaci%C3%B3n_al_espa%C3%B1ol_de_la_Escala_de_Empoderamiento_Estructural
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6(1-2), 1-10. Recuperado de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Cai, G., Chen, R. y Yao, Q. (2013). How internal marketing can cultivate psychological empowerment and enhance employee performance. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 41(4), 529-537. doi: 10.2224/sbp.2013.41.4.529
- Chiang, M. M., Salazar, C. M. y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76. Recuperado de <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v16-2/a5.pdf>

- Cosano, F. (2015). *Apoyo social y empowerment en la satisfacción laboral y vital de los trabajadores sociales* (tesis doctoral). Universidad de Málaga, España. Recuperado de <http://docplayer.es/56736684-Universidad-de-malaga.html>
- Cruz, M., Sánchez, M., Sánchez, P. y Sanchez, F. (2016). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Rev. adm. empres*, 54(5), 537-547. doi: 10.1590/S0034-759020140507
- De los Rios, P. (2012). El Empowerment Organizacional: Revisión de modelos teóricos y su aplicabilidad en la gestión empresarial. Recuperado [http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3749/Trabajo_7042_113.pdf?Se que nce=1&isAllowed=y](http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3749/Trabajo_7042_113.pdf?Seque nce=1&isAllowed=y)
- Ferrer, J., Ríos, M. y Téllez, M. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría y administración*, (231), 103-125. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n231/n231a6.pdf>
- Flores, R. y Mendoza, J. (2006). Empowerment en grupos de trabajo en organizaciones mexicanas: motivación, trabajo en equipo y desempeño. *CIENCIA UANL*, 10(4), 391-399. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/1734/1/EMPOWERMENT.pdf>
- Gonçalves, G., Mendoza, M. I., Borrego, Y., Orgambídez-Ramos, A., y Santos, J. (2014). Adaptación al español del cuestionario de Condiciones de Efectividad en el Trabajo (CWEQ-II). *Univ. Psychol*, 13(3), 923-934. doi: 10.11144/Javeriana.UPSY13-3.aecc
- Guzmán, C., Pontes, P. y Szuflika, M. (2015). Empowerment y satisfacción laboral. *Reidocrea*, 5(2), 33- 39. Recuperado de <http://www.ugr.es/~reidocrea/5-2-6.pdf>

- Laschinger, H.K.S., Finegan, J., Shamian, J., & Wilk, P. (2001). Impact of Structural and Psychological Empowerment on Job Strain in Nursing Work Settings: Expanding Kanter's Model. *Journal of Nursing Administration*, 31(5), 260-272. Recuperado de https://journals.lww.com/jonajournal/Abstract/2001/05000/Impact_of_Structural_and_Psychological_Empowerment.6.aspx
- Martin, A. (2015). *La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en el ámbito educativo* (Tesis de grado). Universidad de La Laguna, España. Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1094/LA%20SATISFACCION%20LABORAL%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20AMBITO%20EDUCATIVO%20.pdf;sequence=1>
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción s20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74. Recuperado de https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Recuperado de https://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Mendoza, I. (2002). El Empowerment Psicológico en el trabajo. *Revista Iberoamericana de relaciones laborales*, 11, 157-168. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=636226>
- Ortega, F. y Ortega, M. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3039065>

Patilla, J. (2016). *El empowerment organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Inversiones Portaimport S.A.C., Huancayo* (tesis de Licenciatura). Universidad Continental, Huancayo, Perú. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/3378/1/INVFCE_308TEPatillaAguirre2017.pdf

Peralta, H. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada* (Tesis de grado). Universidad Mayor De San Andrés, Bolivia. Recuperado de <http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11211/PMHG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, J. (1997). Motivación y satisfacción laboral retrospectiva sobre sus formas de análisis. *Reis: Revista española de investigaciones sociológicas*, (80), 133-170. Recuperado de http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_080_08.pdf

USMP (2015). Código de ética la la investigacion en la USMP. Lima, Perú. Recuperado de <https://www.usmp.edu.pe/odonto/instInvestigacion/pdf/CODIGO%20DE%20ETICA%20PARA%20LA%20INVESTIGACION%202016.pdf>

Wilson, T. (2004). *Manual del empowerment*. España: Gestión 2000. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=hGcff2WdPgwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Anales Sis San Navarra*, 36(2). 193-196. doi: 10.4321/S1137-66272013000200002