

# FACULTAD NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN



## “NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA WAKA ARQUITECTOS, CAJAMARCA 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Mayra Lizet Ludeña Cerna

**Asesor:**

MBA. Juan Carlos Llaque Quiroz

Cajamarca – Perú  
2018

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA</b>	<b>31</b>
3.1. Hipótesis .....	31
3.2. Matriz de Operacionalización de la variable .....	32
3.3. Diseño de investigación .....	34
3.4. Unidad de estudio .....	34
3.5. Población .....	34
3.6. Muestra (muestreo o selección).....	35
3.7. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos .....	35
3.8. Métodos y procedimientos de análisis de datos .....	39
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN</b>	<b>56</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>63</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>65</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>67</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de satisfaccion laboral	40
Tabla 2: Nivel de condiciones fisicas y/o materiales	42
Tabla 3: Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos	44
Tabla 4: Nivel de politicas administrativas	46
Tabla 5: Nivel de relaciones sociales	48
Tabla 6: Nivel de desarrollo personal	50
Tabla 7: Nivel de desarrollo de tareas	52
Tabla 8: Nivel de relaciones con la autoridad	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de satisfaccion laboral	40
Figura 2: Nivel de condiciones fisicas y/o materiales	42
Figura 3: Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos	44
Figura 4: Nivel de politicas administrativas	46
Figura 5: Nivel de relaciones sociales	48
Figura 6: Nivel de desarrollo personal	50
Figura 7: Nivel de desarrollo de tareas	52
Figura 8: Nivel de relaciones con la autoridad	54

## RESUMEN

La investigación se realiza con el objetivo general de determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa WAKA ARQUITECTOS, Cajamarca 2018, para ello se empleó una metodología de tipo cuantitativo con un diseño de investigación no experimental, con alcance descriptivo y transversal. La población estuvo conformada por todos los colaboradores de la empresa WAKA ARQUITECTOS, sumando un total de 43 colaboradores distribuidos en las diferentes áreas. Para la recopilación de la información se empleó la escala de satisfacción laboral (SL - SPC), la cual fue baremada en Lima Metropolitana por Sonia Palma Carrillo en 2006, diseñada para medir los niveles de satisfacción laboral tanto general como niveles específicos de satisfacción. Los resultados refieren que el 93% de los trabajadores manifiestan sentir bajo nivel de satisfacción, sobre todo en las condiciones físicas donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo, el nivel remunerativo y los beneficios que perciben los trabajadores, las políticas administrativas de la empresa WAKA Arquitectos, escasas actividades de interacción social, oportunidades de desarrollo personal, actividades laborales rutinarias y el trato inadecuado que se recibe por parte de los supervisores. Los resultados sugieren que se debe profundizar el estudio a todas las empresas del rubro y proponer un Programa de Satisfacción Laboral, porque la variable ha demostrado tener beneficios con el desempeño laboral y a la vez con la productividad.

**Palabras clave:** Condiciones laborales, beneficios laborales, políticas administrativas, desarrollo personal, desempeño de tareas, relaciones con la autoridad.

## ABSTRACT

The research is carried out with the general objective of determining the level of job satisfaction of the employees of the company WAKA ARQUITECTOS, Cajamarca 2018, for this a methodology of quantitative type with a non-experimental research design was used, with descriptive and transversal scope. The population was made up of all the employees of the company WAKA ARQUITECTOS, adding a total of 43 employees distributed in the different areas. The labor satisfaction scale (SL - SPC) was used to compile the information, which was assessed in Metropolitan Lima by Sonia Palma Carrillo in 2006, designed to measure levels of job satisfaction both general and specific levels of satisfaction. The results show that 93% of workers say they feel low level of satisfaction, especially in the physical conditions where the daily work is carried out, the remunerative level and the benefits that workers receive, the administrative policies of the company WAKA Architects, few activities of social interaction, opportunities for personal development, routine work activities and inadequate treatment received by supervisors. The results suggest that the study should be deepened to all companies in the field and propose a Labor Satisfaction Program, because the variable has shown benefits with.

**Keywords:** Working conditions, labor benefits, administrative policies, personal development, performance of tasks, relations with the authority

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Alarcón, D. y Sisniegas, Y. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y nivel de estrés en el personal de salud de un establecimiento público – Cajamarca 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. Cajamarca – Perú. Disponible en <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13691>
- Alarcón, M. y Pachamango, H. (2017). *Factores de Satisfacción Laboral y desempeño de los trabajadores del sector metalmeccánica en Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú. Disponible en <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11864>
- Anaya, D., & Suárez, J.M. (2004). *La Escala de Satisfacción Laboral Versión para Orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la Satisfacción Laboral*. *Revista de Investigación Educativa*, 22(2). 519-534.
- Apolitano, J. (2016). *Relación de la satisfacción laboral con el clima organizacional de los colaboradores de una empresa de derivados lácteos, Cajamarca 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. Cajamarca – Perú. Disponible en <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13315>
- Apolitano, J. (2016). *Relación de la satisfacción laboral con el clima organizacional de los colaboradores de una empresa de derivados lácteos, Cajamarca 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. Cajamarca – Perú. Disponible en <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13315>
- Caro, P. y Añasco J. (2014). *Caracterizar la satisfacción laboral, con respecto a los beneficios laborales de los trabajadores, de las empresas constructoras inscritas en la Cámara Chilena de la Construcción*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Austral de Chile. Disponible en <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2014/bpmfec292c/doc/bpmfec292c.pdf>
- Castro, R. (2014). *Grado de Satisfacción Laboral predominante en la empresa constructora GRB de la ciudad de Chillán*. (Tesis de Licenciatura). Universidad del Bío-Bío. Chile. Disponible en <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/476/1/Castro%20de%20la%20Hoz%20C%20Ren%C3%A9.pdf>
- Chiang, M. M., Salazar, C. M., Huerta, P. C., & Nuñez, A. (2008). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento*. *Universum*, 23(2), 66-85. doi: 10.4067/S0718-23762008000200004
- Chiavenato, Ed. (2000). *Gestión del Talento Humano*. 3a. ed. México: McGraw-Hill Interamericana,



- Davis, K., & Newstrom J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. (11va ed.). DF, México: Mc Graw-Hill.
- Forbes (21 de mayo del 2018). Disponible en <https://www.forbes.com.mx/mexico-entre-paises-con-mayor-satisfaccion-laboral-de-america-latina/>
- Gestión (18 de octubre de 2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Gonzales, J. y López, S. (2016). *Condiciones laborales y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Constructora Queiroz Galvao S.A.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. Disponible en <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3683/Tsgoalj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hellriegel, D. y Slocum J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (12va edición). Madrid. España: Thomson.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. (11a ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (Segunda edición). México: Pearson Educación.
- Palma, S. (2006). *Escala SL - SPC*. Lima, Perú: Editorial Cartolan.
- Pérez, M. y Vásquez, M. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – agencia central Cajamarca del banco de crédito del Perú, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. Cajamarca – Perú. Disponible en <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10901>
- Randstad Workmonitor (julio, 2018). *La satisfacción laboral en España, por encima de Alemania, Francia, Italia y Portugal*. Disponible en <https://cepynews.es/satisfaccion-laboral-espana/>
- Reyes, A. (2000), *Administración de Personal*. México, D.F: Editorial Limusa.
- Robbins, R. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Decimoquinta edición. México: Pearson.
- Hernández, S.. (2014). Metodología de la investigación. 6ta. Edición. México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Sánchez, M. y García, L. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Scientia Et Technica, vol. 22, núm. 2. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

- Santana, M. (2014). *Medición de la satisfacción laboral dentro de la empresa El Portal Inmobiliario a través del Minnesota Satisfaction Questionnaire*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Francisco de Quito. Disponible en <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3299>
- Schroeder R. (2002). *Administración de operaciones*. 2ª. Edición. México: McGraw Hill Interamericana de México S.A.).
- Selvaraj, M. (2009). *Gestión de la calidad total en los bancos comerciales de la India: un estudio comparativo*. Journal of Marketing and Communication, 4 (3), 59–70. Disponible en [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Total+quality+management+in+Indian+commercial+banks:+A+comparative+study%E2%80%9D.&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Total+quality+management+in+Indian+commercial+banks:+A+comparative+study%E2%80%9D.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar)
- Sukiman, A. (2010). *Un estudio sobre la satisfacción laboral entre los empleados del Banco Estatal de India en la ciudad de Coimbatore*. Human Resource Management Journal, 20 (1), 5-85. Disponible en <https://es.scribd.com/doc/13489923/Job-Satisfaction-Study-State-Bank-of-India-in-Coimbatore-City>
- Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.1997
- Trabajando.com (mayo del 2016). *Satisfacción laboral en el Perú*. Disponible en <https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html>
- Vera, M. (2017). *Factores que determinan la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. Cajamarca – Perú. Disponible en <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13250>