

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE
PRODUCCIÓN, ALMACÉN Y RECURSOS
HUMANOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR
PESQUERO DEL DISTRITO DE CHANCAY EN EL
AÑO 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Selene Iris Velasquez Huerta

Asesor:

Mg. Sara Ricardina Zacarias Vallejos
<https://orcid.org/0000-0003-3481-198X>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	MARIA ISABEL FLORES BAZAN	45659048
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	MAGNOLIA JESUS DUSEK PAZ	06782959
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO III: RESULTADOS	37
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	69
REFERENCIAS	77
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de variables	26
Tabla 2. Relación de trabajadores de la empresa del sector pesquero	29
Tabla 3. Especificaciones para el cuestionario sobre Satisfacción laboral	31
Tabla 4. Puntuación y categorías diagnósticas de la Escala SL-SPC	33
Tabla 5. Perfil de expertos	33
Tabla 6. Confiabilidad del instrumento	34
Tabla 7. Recopilación de acuerdo a las dimensiones de la Satisfacción laboral	37
Tabla 8. Nivel de la dimensión significación de la tarea	38
Tabla 9. ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?	39
Tabla 10. ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?	40
Tabla 11. ¿Me siento útil con la labor que realizo?	41
Tabla 12. ¿Me complace los resultados de mi trabajo?	42
Tabla 13. ¿Mi trabajo me hace sentir realizado como persona?	43
Tabla 14. ¿Me gusta el trabajo que realizo?	44
Tabla 15. ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?	45
Tabla 16. ¿Siento que la actividad que desempeño me motiva?	46
Tabla 17. Nivel de la dimensión condiciones de trabajo	47
Tabla 18. ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?	48
Tabla 19. ¿El ambiente donde trabajo es confortable?	49
Tabla 20. ¿Mi horario de trabajo es el adecuado?	50
Tabla 21. ¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?	51

Tabla 22. ¿La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable?	52
Tabla 23. ¿Dentro de mi horario de trabajo cumplo con mis funciones?	53
Tabla 24. ¿En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo?	54
Tabla 25. ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?	55
Tabla 26. ¿Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?	56
Tabla 27. Nivel de la dimensión reconocimiento personal y/o social	57
Tabla 28. ¿Siento que recibo “buen trato” de parte de la empresa?	58
Tabla 29. ¿Las actividades que realizo son en equipos de trabajo?	59
Tabla 30. ¿Mis funciones son las actividades principales?	60
Tabla 31. ¿Me gusta compartir con mi equipo de trabajo?	61
Tabla 32. ¿Cumplo mi jornada laboral sin llegar a las horas extras?	62
Tabla 33. Nivel de la dimensión beneficios económicos	63
Tabla 34. ¿Siento que estoy conforme con mi contrato?	64
Tabla 35. ¿Estoy de acuerdo con la retribución económica?	65
Tabla 36. ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?	66
Tabla 37. ¿El sueldo que tengo es bastante aceptable?	67
Tabla 38. ¿Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Bajo nivel de satisfacción laboral en la empresa del sector pesquero	13
Figura 2. Organigrama de la empresa	28
Figura 3. Criterios de interpretación de un coeficiente de confiabilidad	34
Figura 4. Recopilación de acuerdo a las dimensiones de la Satisfacción laboral	37
Figura 5. Nivel de la dimensión significación de la tarea	38
Figura 6. ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?	39
Figura 7. ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?	40
Figura 8. ¿Me siento útil con la labor que realizo?	41
Figura 9. ¿Me complace los resultados de mi trabajo?	42
Figura 10. ¿Mi trabajo me hace sentir realizado como persona?	43
Figura 11. ¿Me gusta el trabajo que realizo?	44
Figura 12. ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?	45
Figura 13. ¿Siento que la actividad que desempeño me motiva?	46
Figura 14. Nivel de la dimensión condiciones de trabajo	47
Figura 15. ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?	48
Figura 16. ¿El ambiente donde trabajo es confortable?	49
Figura 17. ¿Mi horario de trabajo es el adecuado?	50
Figura 18. ¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?	51
Figura 19. ¿La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable?	52
Figura 20. ¿Dentro de mi horario de trabajo cumplo con mis funciones?	53
Figura 21. ¿En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo?	54

Figura 22. ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?	55
Figura 23. ¿Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?	56
Figura 24. Nivel de la dimensión reconocimiento personal y/o social	57
Figura 25. ¿Siento que recibo “buen trato” de parte de la empresa?	58
Figura 26. ¿Las actividades que realizo son en equipos de trabajo?	59
Figura 27. ¿Mis funciones son las actividades principales?	60
Figura 28. ¿Me gusta compartir con mi equipo de trabajo?	61
Figura 29. ¿Cumplo mi jornada laboral sin llegar a las horas extras?	62
Figura 30. Nivel de la dimensión beneficios económicos	63
Figura 31. ¿Siento que estoy conforme con mi contrato?	64
Figura 32. ¿Estoy de acuerdo con la retribución económica?	65
Figura 33. ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?	66
Figura 34. ¿El sueldo que tengo es bastante aceptable?	67
Figura 35. ¿Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?	68

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral del área de Producción, Almacén y Recursos Humanos de una empresa del sector pesquero del distrito de Chancay en el año 2021. Se estableció una investigación descriptiva de enfoque cualitativo y diseño no experimental con corte transversal. Se consideró una muestra de 30 trabajadores de una empresa del sector pesquero. Para la recolección de datos se empleó como instrumento de medición el cuestionario “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC” de 27 ítems estructurado por Palma (2005), mediante el método de Likert. De acuerdo con los resultados alcanzados en el presente estudio, se ha determinado que los factores que intervienen en la satisfacción laboral del área de Producción, Almacén y Recursos Humanos de una empresa del sector pesquero del distrito de Chancay en el año 2021 en un nivel satisfecho es la significación de la tarea, en un nivel promedio son las condiciones de trabajo y los beneficios económicos, y en un nivel insatisfecho es el reconocimiento personal y/o social.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, significación de la tarea, condiciones de trabajo, beneficios económicos y reconocimiento personal y/o social.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alan, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Ediciones UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>
- Alarcón, J., Hurtado, F., Martínez, I., & Mendigure, A. (2015). *Satisfacción Laboral en el Sector Hotelero en la Ciudad del Cusco*. [Tesis de maestría, Centrum PUCP]. Repositorio Institucional de la PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/14789>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. [Tesis de maestría, Centrum PUCP]. Repositorio Institucional de la PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4593>
- Amayo, E., & Saona, D., (2017). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa Promas provincia de Trujillo, periodo mayo - octubre 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/13004>
- Andrade, L. (2015). *Satisfação no trabalho: um estudo de caso dentro de uma empresa do ramo de embalagens no DF*. [Tesis de licenciatura, Centro Universitário de Brasília]. Repositorio Institucional de la UniCEUB. <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/7602>
- Araújo (2020), *Nível de Satisfação no Trabalho dos funcionários da Área de Produção em uma Metalúrgica, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidade Federal do Ceará]. Repositorio Institucional de la UFC. <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/55579>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*

- Arismendiz, J. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2072>
- Barreras, C. (2019). *Satisfacción laboral: Equilibrio entre esfuerzo y recompensa*. [Tesis de máster, Estudios de Economía y Empresa UOC]. Repositorio Institucional (O2).
- Campos, R. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo, 2016*. [Tesis de grado, Universidad Privada Juan Mejía Baca]. Repositorio Institucional UMB.
- Canchanya, E. (2017), *Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín - Callao, 2017*. [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1372>
- Delgado, R., & Colque, M., (2019). *Estudio de la satisfacción laboral para una propuesta de mejora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito nuestra familia COOPAC NF, Arequipa 2019*. [Trabajo de maestría, Escuela de Postgrado Neumann]. Repositorio Institucional EP NEUMANN.
- Glosario de investigación, 2016*. Lima, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Hackman, R., & Oldham, G. (1980). *Work redesign*. Addison-Wesley.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D.F, México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1976). One More Time: How Do You Motivate Employees? In: M.M.

https://doi.org/10.1007/978-1-349-02701-9_2

Incentivos laborales salariales y no salariales. (2020, 17 de septiembre). Up SPAIN.

<https://www.up-spain.com/blog/incentivos-laborales-salariales/>

Love Mondays compara los niveles de satisfacción en el trabajo en América Latina. (2017,

4 de julio). *PulsoSocial*. [https://pulsosocial.com/2017/07/04/love-mondays-](https://pulsosocial.com/2017/07/04/love-mondays-compara-los-niveles-de-satisfaccion-en-el-trabajo-en-america-latina/)

[compara-los-niveles-de-satisfaccion-en-el-trabajo-en-america-latina/](https://pulsosocial.com/2017/07/04/love-mondays-compara-los-niveles-de-satisfaccion-en-el-trabajo-en-america-latina/)

Martínez, O. (2017). Con esta Edición Especial. *Revista Científic*, 2(Ed. Esp.), 7.

<https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2017.0.0.0.7>

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.

https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Negrín, E., y Montesdeoca, M. (2019). Diagnóstico de la satisfacción laboral en la Corporación Nacional de Electricidad del Cantón Tosagua. *Uniandes Episteme*, 6(2), 165-179.

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13a ed.). México D.F, México: McGraw-Hill.

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL.

Pellenz, S. (2016). *Satisfação no trabalho: um estudo na Cooperativa Agrícola Mixta São Roque Ltda*. [Tesis de licenciatura, Universidade Federal da Fronteira Sul].

Repositorio Institucional de la UFFS. <https://rd.uffrs.edu.br/handle/prefix/1612>

- Randstad. (2018, 26 de marzo). *Ocho de cada diez trabajadores menores de 25 años están satisfechos con su empleo*. <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/ocho-de-cada-diez-trabajadores-menores-de-25-anos-estan-satisfechos-con-su-empleo/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. (8a. ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Fundamentos de comportamiento organizacional* (13a ed.). México: Pearson Educación.
- Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. (s.f.). Recursos Humanos, el portal del Capital Humano | Guía empresas recursos humanos peru. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Satisfacción laboral mundial*. (2019, 26 de julio). GestionRH. <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>
- Solé, A. (2013). Sistemas de retribución variable: ventajas e inconvenientes. *Revista de Contabilidad Y Dirección*, 17, 11–27.
- Vargas, E., & Muñoz, M. (2015). *Grupos Generacionales y Actitud de Satisfacción Laboral*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santa María. <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/3525>
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L., & Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 9(13), 129-153. <https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5>
- Winter, D. (2009). Theory of work adjustment. *The Careers Group*. http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf