



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CLASA S.A.C. VIRÚ 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

Autores:

Bach. Pamela Elizabeth, Sánchez Silva

Bach. Azucena Suly, Vásquez Gutiérrez

Asesor:

Ing. Luigi Cabos Villa

Trujillo - Perú

2019

## DEDICATORIA

Agradecer principalmente a Dios creador de todas las cosas que por su bendito amor y misericordia nos ha brindado la vida y todo lo que tenemos.

(Vásquez & Sánchez)

A mí amada madre, hermanos y familia en general por su apoyo y por mostrarme el camino del estudio y superación personal.

A mi esposo e hijo Liam por su comprensión y apoyo moral constante para hacer realidad este sueño.

(Vásquez Gutiérrez Azucena Suly)

A mi familia que son la fuerza, el apoyo y la motivación constante para lograr mis metas. Ellos han permitido que pueda llegar hasta aquí.

(Sánchez Silva Pamela)

## AGRADECIMIENTO

Las autoras agradecemos de manera especial a la empresa CLASA SAC por brindarnos la confianza para realizar el estudio. Así mismo a todos los trabajadores, por la disposición y apoyo brindado para el desarrollo del presente estudio.

A los docentes de la facultad de negocios por todos los conocimientos brindados durante estos años de estudio y a nuestra alma mater la Universidad Privada del Norte por acogernos y por la formación recibida.

(Vásquez & Sánchez)

A nuestro asesor Ing. Luigi Cabos Villa por su constante apoyo brindado durante el desarrollo de la presente tesis quien con sus conocimientos y sapiencia le agregó valor al presente trabajo.

(Vásquez & Sánchez)

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>41</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>44</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de la dimensión Satisfacción en relación con sus superiores de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 25
Tabla 2	Nivel de la dimensión Satisfacción con las condiciones físicas de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 28
Tabla 3	Nivel de la dimensión Satisfacción con la participación en las decisiones de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 30
Tabla 4	Nivel de la dimensión Satisfacción con su trabajo de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 32
Tabla 5	Nivel de la dimensión Satisfacción con el reconocimiento en la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 34
Tabla 6	Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 36

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Nivel de la dimensión Satisfacción en relación con sus superiores de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 26
Figura 2	Nivel de la dimensión Satisfacción con las condiciones físicas de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 28
Figura 3	Nivel de la dimensión Satisfacción con la participación en las decisiones de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 30
Figura 4	Nivel de la dimensión Satisfacción con su trabajo de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 32
Figura 5	Nivel de la dimensión Satisfacción con el reconocimiento en la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 34
Figura 6	Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 36

## RESUMEN

La presente tesis está orientada a determinar el nivel de satisfacción laboral en el área de producción de los trabajadores de la empresa Clasa SAC durante el año 2018, recabando información de los factores más relevantes que afectan la eficiencia y eficacia de la empresa, para ello fue necesario identificar y describir las causas que generan una insatisfacción en los colaboradores de la empresa antes mencionada. El propósito de este estudio consistió en el análisis y medición de la satisfacción laboral. Este estudio se basa en métodos deductivos e inductivos. Metodológicamente la tesis se aborda desde la perspectiva del análisis con la aplicación del estudio de campo donde la población estuvo formada con una muestra de 30 colaboradores de dicha área. La técnica empleada fue encuestas cerradas, el procesamiento de datos por medio de la estadística descriptiva e inferencial. Se concluye que el 30% se encuentra en un nivel bajo, y el 70% en un nivel regular respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.

**Palabras clave:** Satisfacción Laboral

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables (Robbins, 2009).

El beneficio que obtiene una empresa con un alto nivel de satisfacción de sus trabajadores se manifiesta en un buen desempeño laboral. Las organizaciones con más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con menos empleados satisfechos, numerosos estudios explican que, a mayor satisfacción laboral en los trabajadores de una organización, el compromiso con la empresa aumenta y esto se reflejará en los resultados financieros positivos de la empresa.

El trabajo de investigación de Juan Vargas (2008) Auto actualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un estudio correlacional en empresas del Bajío, Universidad De La Salle Bajío, Guanajuato- México, indica que “Un nivel alto de Auto actualización de quien está a cargo de una organización, tiene una influencia positiva en la satisfacción laboral de los demás miembros o colaboradores. Esta relación tiene a la vez un impacto positivo en la productividad”.

Silvia Fuentes (2012) Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango Guatemala, concluye que “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 y un bajo rendimiento laboral”

En la tesis de García & Grandez (2016) Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto 2014, Universidad Nacional de San Martín, donde los resultados obtenidos indicaron que existe una influencia positiva de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores.

Ramos (2016) “Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Ituata, 2015.”, Universidad Nacional del Altiplano, el investigador llegó a la siguiente conclusión por la prueba que aplicó, se deduce que el 60.2% de las variaciones del nivel de productividad dependen del nivel de satisfacción.

En la tesis, “Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa complejo Agroindustrial Beta s.a. Provincia Chíncha, 2017.” Universidad Autónoma de Ica, Mesías (2017), A partir del recojo, procesamiento y análisis de la información, se señala como resultado que existe influencia de la satisfacción laboral que perciben los trabajadores con el nivel de productividad alcanzado por la empresa, hecho que se sustenta en el 81% de colaboradores encuestados que manifestaron sentirse satisfechos en su trabajo, afirmando de esta manera, alcanzar un alto nivel de satisfacción laboral.

En la tesis, “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de banca Pyme en el Scotiabank, agencia Centro Histórico. Lima 2016.” Universidad César Vallejo, Santa Cruz (2016). En esta investigación el tesista llega al resultado de que la satisfacción laboral no influye significativamente en la productividad de banca Pyme del banco Scotiabank, agencia Centro Histórico 2016.

Por otro lado, el trabajo de tesis, “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014.” publicado por Alva Zapata, José y Juárez Morales, Junior en la ciudad de Trujillo – 2014, obtuvo como resultado relevante que se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral. Del estudio anterior podemos resaltar que una mayor preocupación por el bien estar del personal (salarios adecuados, incentivos no económicos, capacitación, talleres de integración y otros) generarán una mayor satisfacción laboral redundando en el incremento de productividad en la empresa, estas estrategias pueden ser aplicadas a la empresa Clasa SAC para un mayor beneficio de ambos actores (empresa y empleado).

De acuerdo al trabajo de Tesis, “La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de Sodimac Perú - Trujillo Open Plaza 2013” realizado por Quispe Crisologo, Rose Mary Del Carmen, presentado para obtener el título de licenciado en la Universidad Nacional de Trujillo -2013, En dicha investigación se obtuvo que el personal se encuentra insatisfecho, uno de los motivos es porque consideran que no reciben un pago justo por el trabajo que hacen. También observaron que los trabajadores valoran la seguridad que la empresa les brinda, por otro lado, no percibían un sentimiento de compañerismo ni trabajo en equipo ni se sentían reconocidos por el esfuerzo extra que hacían en su trabajo y que su participación no marca alguna diferencia en la organización. Los asociados de SODIMAC PERU SA afirman que sentirse laboralmente satisfecho mejora la productividad en la empresa.

En la industria ladrillera artesanales y semi-mecanizadas poseen el sistema de producción rudimentarios que en muchos casos no podrían calificarse como

organizaciones empresariales si no como forma de generar empleos de subsistencia de tal forma encontramos que en áreas de fabricación del producto existe un bajo nivel de tecnificación y estandarización de esta actividad ejercida por necesidad, donde existen no solo distintos riesgos para la salud y seguridad de los trabajadores, sino un bajo ingreso salarial, es por ello que nuestro proyecto de investigación busca evaluar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores logrando tener trabajadores con una actitud positiva y comprometidos con su trabajo ,mejorando las condiciones de trabajo como seguridad ,salarios ,etc.

Los problemas observados la empresa Clasa SAC se presenta en varias organizaciones sobre todo en las industriales donde el capital humano es de vital importancia. en La Ladrillera Clasa SAC , de Virú donde laboral varias personas que ejercen este oficio por necesidad, existe una baja eficiencia del desempeño laboral ,un bajo rendimiento del personal obrero en la planta de fabricación, esto se debe a la falta de estabilidad en el trabajo, falta de fluidez de comunicación, la falta de motivación ,falta seguridad en el trabajo, incumplimiento de pago de remuneraciones y beneficios sociales , razón de los problemas y situaciones presentadas se ha visto la necesidad de medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC y poder mejorar los indicadores de eficacia y eficiencia .

- **Bases Teóricas**

- Satisfacción Laboral**

- Definición de Satisfacción Laboral**

- Es el grado de satisfacción que tiene el colaborador en relación a su entorno laboral, reflejando su actitud frente a las funciones que tiene que cumplir acorde

a las responsabilidades que se le asigno en su puesto de trabajo (Palma Carrillo, 2014).

La satisfacción laboral es una variable de actitud que representa las apreciaciones de los trabajadores en torno a sus puestos de trabajo y sus diversas características. Es la medida en que los individuos disfrutan de sus empleos (Robbins, 2004).

Esta definición es similar a la que refiere como satisfacción laboral un estado en que influye no solo el trabajo sino también la vida personal sabiendo que todas las personas que laboran en una organización son diferentes y tienen diferentes objetivos e intereses laborales y personales. (Alles, 2010). Como podemos observar estos autores definen que la satisfacción laboral se da por diferentes factores que influyen en el individuo no solo en ambiente laboral sino también en la vida personal, también va depender de la percepción que este tenga de la empresa y sus actividades con respecto a sus objetivos personales y laborales.

Si bien es cierto la satisfacción laboral como se indica en las definiciones anteriores es un estado de percepción del individuo frente a sus actividades dentro de la organización donde influyen muchos factores, también existe la psicología del trabajo que se encarga de estudiar esta variable más afondo ,tratando de entender las necesidades del individuo y la organización, en qué medida colaboran con el logro y metas de la organización , cuál es el grado de satisfacción en el trabajo y crecimiento personal, con la finalidad de desarrollar la participación más ágil y dinámica del individuo dentro de la organización, el compromiso de los trabajadores y la organización en sí, indicando también que es la causa de la

productividad en la empresa. La psicología del trabajo ha ido estudiando en diferentes décadas el comportamiento del individuo en una organización siempre cambiante. (Zarco, Rodríguez & González 2013).

La satisfacción laboral como vemos líneas arriba, está asociada a la productividad de una organización, esta idea la comparten varios autores ya que después de realizarse evaluaciones de desempeño, los indicadores muestran la relación de estas variables. La satisfacción laboral es un indicador de la valoración del trabajo y calidad de vida laboral, se habla también de las dimensiones que forma parte de la satisfacción laboral, como: conflictos, sobrecarga laboral, bienestar afectivo, compromiso. Para estos autores la insatisfacción laboral conlleva a la baja productividad y rotación de personal, menciona también que satisfacción laboral implica actitudes que los trabajadores pueden mostrar frente a sus objetivos, viéndose muchas veces afectada por ambiente que perciben (clima organizacional) que conlleva a una satisfacción en el trabajador, por ende, se encuentra una relación recíproca entre satisfacción laboral y clima organizacional (Chiang, Martin, Núñez, 2010).

Otro autor que comparte esta relación de ambas variables indica que la satisfacción laboral se promueve por un estado de flow en los trabajadores, quiere decir que el trabajador se siente bien realizando tareas laborales mostrando actitud positiva y bienestar frente a ellas, siente mayor satisfacción estando en actividad que en estado ocio, también menciona que un estado de actitud positiva genera una satisfacción laboral, ayudando a incrementar la creatividad en los trabajadores y aumentando la probabilidad

de tener mayor rendimiento y compromiso laboral. (Moreno & Garrosa, 2013).

### **Importancia de satisfacción laboral:**

La importancia de la satisfacción laboral radica en que para los empleados constituye un tema muy importante ya que es un medio para alcanzar sus objetivos, la satisfacción laboral está asociada también aún a las consecuencias que surjan dentro de la empresa, forma uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral, el absentismo laboral y rotación de personal es una de las consecuencias de la poca importancia a la satisfacción laboral ya que limita al trabajador ,esta variable es de suma importancia para que la persona que ingrese a una organización logra trabajar con la mejor actitud sabiendo que sus objetivos o metas las podrá alcanzar en una ambiente de satisfacción (Chavenato & Chiavenato, 2013)

### **Dimensiones de satisfacción laboral:**

Existen diferentes dimensiones de las que depende la satisfacción laboral, la cual deriva de una serie de factores asociados al trabajo. Estas dimensiones son identificadas y analizadas por varios autores quienes lo enfocan de diferentes puntos que condicionan la respuesta del trabajador a sus labores. Generalmente el comportamiento organizacional va vinculado a la satisfacción laboral es por ello que este autor toma en cuenta tres dimensiones que dan origen esto: condiciones laborales y expectativas satisfechas del cual surge un compromiso afectivo a la organización esto se asocia al rendimiento laboral en la empresa. (Zarco, Rodríguez, & González, 2013). Es causa de los niveles de satisfacción laboral los componentes que puede influir en el desempeño del trabajador, este autor manifiesta más

dimensiones que también son parte de esta variable como satisfacción global o general en el trabajo, con los supervisores, con las condiciones de trabajo, con la gerencia, con las compensaciones económicas, desarrollo personal, compañeros de trabajo y políticas de personal. (Chiang & Núñez, 2010) y finalmente otro punto de vista también indica que el sujeto dentro de la organización se categoriza de acuerdo a su experiencia laboral y refleja una actitud diferente debido por los factores que implican un acuerdo de dimensiones como: trabajo en sí mismos, estilo de liderazgo, estilo de dirección, relación con los colaboradores, remuneración y posibilidades de ascenso.

En la ladrillera Clasa SAC estas dimensiones que son parte de la satisfacción laboral juegan un papel muy importante para la actividad que realizan los trabajadores como son del área de producción donde la actitud del personal hace que el producto sea de mejor calidad y acorta tiempo de producción. Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (citados por Sotomayor, 2013) establecen que las dimensiones de la satisfacción laboral son las siguientes:

- **Satisfacción en relación con sus superiores:** La conducta del jefe resulta ser determinante en la satisfacción del trabajador. Los empleados con líderes comprensivos, que retroalimentan y demuestran interés hacia ellos están más satisfechos que con quienes se muestran hostiles, autoritarios e indiferentes (Sotomayor, 2013).
- **Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo:** Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del trabajador (Sotomayor, 2013).

- **Satisfacción con la participación en las decisiones:** Para el trabajador es importante saber que sus opiniones son necesarias para el buen caminar de la empresa, puesto que es el empleado quien mantiene directamente contacto con la productividad (Sotomayor, 2013).
- **Satisfacción con su trabajo:** La importancia de la naturaleza del trabajo determina lo satisfecho que pueda estar el trabajador, en vista de que esperan que el trabajo les ofrezca la oportunidad de poner en prácticas sus competencias laborales (Sotomayor, 2013).
- **Satisfacción con el reconocimiento:** El reconocimiento intrínseco tiene que ver con lo experimenta el trabajador (orgullo por el trabajo bien realizado, por ejemplo) y el reconocimiento extrínseco los otorga la empresa (salarios y ascensos) (Sotomayor, 2013).

## 1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción, de la empresa Clasa SAC, Virú 2018?

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivo general

Medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de la dimensión Satisfacción en relación con sus superiores de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.



- Describir el nivel de la dimensión Satisfacción con las condiciones físicas de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.
- Describir el nivel de la dimensión Satisfacción con la participación en las decisiones de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.
- Describir el nivel de la dimensión Satisfacción con su trabajo de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.
- Describir el nivel de la dimensión Satisfacción con el reconocimiento de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe un alto nivel de satisfacción laboral los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018 .

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Investigación cuantitativa

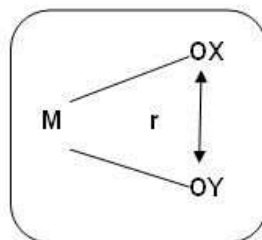
La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La investigación cuantitativa implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultado. En el presente trabajo de investigación se utilizó el tipo de investigación descriptiva debido a que se tomará la información de la empresa Clasa S.A.C. para obtener los resultados y así poder determinar las variaciones a través de cifras.

Diseño no experimental, transversal y de nivel Descriptiva

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, sin manipulación de la variable. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino en presentarlos y describir lo que está sucediendo en un determinado momento.

La representación esquemática del

diseño de investigación es el siguiente:



**Dónde:**

M: Muestra (trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Viru 2018).

O x: Observación de la variable independiente: Satisfacción laboral

O y: Observación de la variable dependiente: Productividad

r: Relación posible entre las variables.

## 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

**Población:**

La población que se tomará para el presente proyecto de investigación serán, 30 trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.

**Muestra:**

Para la muestra encuestaremos a la totalidad de la población que está conformada por 30 trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018 (N=n).

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para poder recoger los datos provenientes de la observación de la variable de estudio, durante su aplicación se consideró las siguientes técnicas e instrumentos:

- **Técnicas.**

**La encuesta.** Permite recoger información de primera línea referente a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Ladrillera Clasa SAC, Virú 2018, y en base a ello se explique del mejor modo la realidad situacional en cuestión.

- **Instrumentos de recolección de datos**

**El cuestionario.** Se elaborará con un conjunto de ítems cerrados y se aplicará a los 30 trabajadores del área de producción de la empresa Ladrillera Clasa SAC Virú 2018, recolectando información sobre la variable satisfacción laboral .

- **Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos:**

**Validez de contenido.** Se llevará a cabo mediante la valoración (juicio de expertos) de los ítems por parte de un grupo de tres expertos conocedores del tema de satisfacción laboral y productividad, los cuales se consignarán a continuación, todos ellos con el grado de magister o de doctor:

- Magister, Experto 1: Jean Carlos Zapata Rojas
- Magister, Experto 2: Roger Villar Morales
- Magister, Experto 3: Luz Moncada Vergara

Con la calificación obtenida de los expertos se realizó la prueba de Razón de validez de contenido de Lawshe y del coeficiente de V de Aiken, resultando en ambos casos preferentemente con excelente validez y validez perfecto tal como se evidencia en el anexo más abajo descrito.

El cálculo de la Razón de Validez de Contenido (Content Validity Ratio, CVR) de Lawshe definida por:

$$RVC = \frac{n_e - N/2}{N/2}$$

Donde:

ne = número de expertos

N = número total de expertos

El cálculo de validez de contenido con el Coeficiente de V de Aiken, está definida por la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

Donde:

V = Coeficiente de Validación: V de Aiken. S = Sumatoria = Número de jueces.

C = Número de valores.

### **Confiabilidad:**

Una vez validados los ítems de los cuestionarios de las variables, se aplicará la prueba piloto con 30 trabajadores del área de producción de la empresa Ladrillera Clasa SAC, Viru 2018. También se realizará con el software SPSS Versión 24, cuyo cálculo se determinará con Alfa de Cronbach (Anexo 4), por dimensiones de la variable para medir posteriormente la confiabilidad del instrumento completo, adjuntándose en anexos el informe correspondiente.

- **Método de análisis de datos**

Los métodos que se usó para el análisis de los datos son:

- a. Estadística descriptiva:**

- Elaboración de la matriz de base de datos sobre el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clasa SAC, Virú 2018.

- Elaboración de figuras estadísticas.
  - Estadísticos descriptivos: media aritmética, desviación estándar y coeficiente de variación.
- b. Aspectos éticos:** En la presente investigación se salvaguardo la identidad de los participantes del estudio y se tuvo en cuenta las consideraciones éticas pertinentes: como confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y anonimato de la información.
- **Confidencialidad:** La información brindada no será difundida ni divulgada para cualquier otro fin que no sea académico y completamente vinculado a la investigación académica.
  - **Consentimiento informado:** La finalidad del consentimiento informado es solicitar autorización a la empresa Clasa SAC, Virú 2018, para la realización del estudio y lograr su participación de manera voluntaria.
  - **Libre participación:** Se refiere a la participación de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC Virú 2018 sin presión alguna, pero si motivándolos sobre la importancia de la investigación.
  - **Anonimidad:** Se mantendrá en consideración desde el principio de la investigación.

#### 2.4. Procedimiento

- Los datos fueron proporcionados por los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.
- Los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.

- Para esta investigación se elaborará y precisará los pasos a usar en la aplicación de los dos instrumentos, así mismo se determinará su confiabilidad y validación de los mismos.
- Se procesará los datos encontrados y se elaborará las tablas de frecuencia y figura estadística, que seguidamente se interpretarán y analizarán.

### **Variable y operacionalización.**

Operacionalización de la variable 1: Satisfacción Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Satisfacción Laboral	“La satisfacción laboral es la actitud que una persona demuestra mediante una experiencia en el trabajo” (Sotomayor, 2013)	Se asume la definición de medida en función de la El Cuestionario de Satisfacción S20/23 (Sotomayor, 2013).	Satisfacción en relación con sus superiores, compuesto por los ítems 1, 2, 3, 4 y 5”	Intervalo, ya que se realiza un orden con los valores, mide su distancia y los compara.
			Satisfacción con las condiciones físicas, compuesto por los ítems 6, 7, 8,9 y 10	
			Satisfacción con la participación en las decisiones, compuesto por los ítems 11, 12, 13, 14, 15 y16	



			Satisfacción con su trabajo, compuesto por los ítems 17, 18, 19 y 20	
			Satisfacción con el reconocimiento, compuesto por los ítems 21, 22 y 23	

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

#### 3.1.Describir el nivel de la dimensión Satisfacción en relación con sus superiores de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.

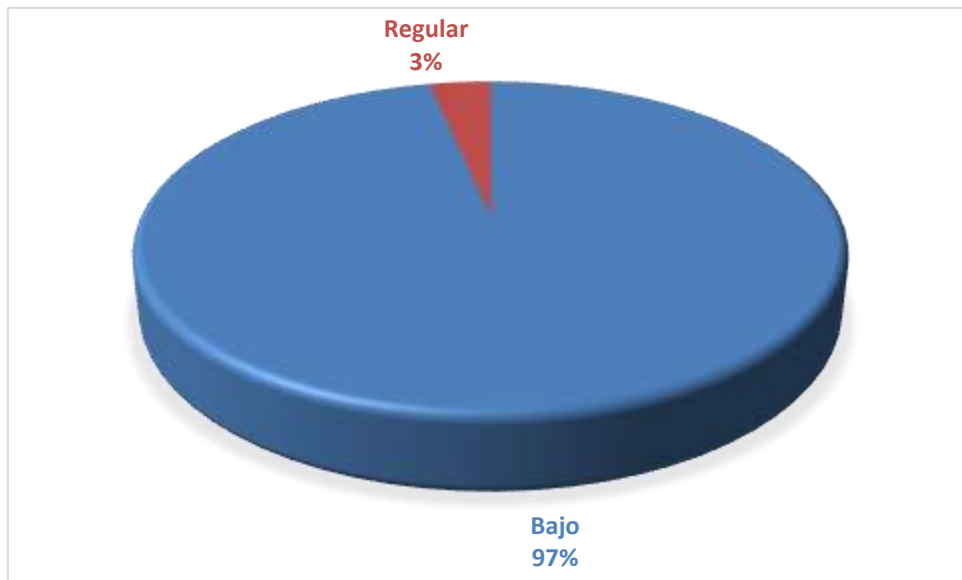
**Tabla 1**

Nivel de la dimensión Satisfacción en relación con sus superiores de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	29	96.7	96.7	96.7
	Regular	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: base de datos creación de las autoras, Anexo 3

En la tabla 1, se aprecia las medidas más significativas respecto al nivel de la dimensión Satisfacción en relación con sus superiores de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú, en la que 96,7% se encuentra en un nivel bajo, el 3,3% en un nivel regular. Tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 1**

Nivel de la dimensión Satisfacción en relación con sus superiores de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú

Fuente: base de datos creación de las autoras, Anexo 3

En la figura 1 se muestra como nivel más resaltante al nivel bajo con un 97%, siendo el mayor para la dimensión Satisfacción en relación con sus superiores de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú.

**3.2.Describir el nivel de la dimensión Satisfacción con las condiciones físicas de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.**

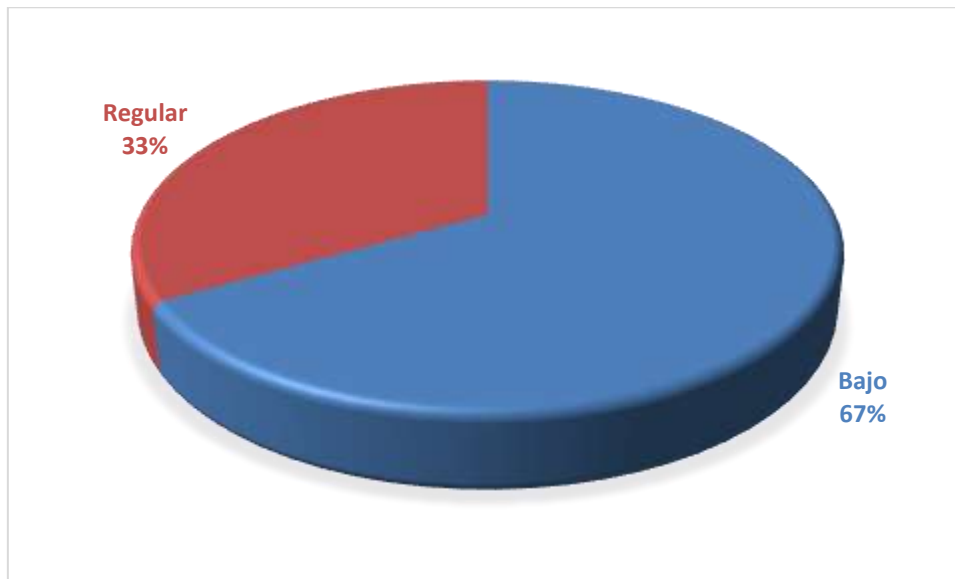
**Tabla 2**

Nivel de la dimensión Satisfacción con las condiciones físicas de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	66.7	66.7	66.7
	Regular	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: base de datos creación de las autoras, Anexo 3

En la tabla 2, se aprecia las medidas más significativas respecto al nivel de la dimensión Satisfacción con las condiciones físicas de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú, en la que 66,7% se encuentra en un nivel bajo, el 33,3% en un nivel regular. Tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 2**

Nivel de la dimensión Satisfacción con las condiciones físicas de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú

Fuente: base de datos creación de las autoras, Anexo 3

En la figura 2 se muestra como nivel más resaltante al nivel bajo con un 67%, siendo el mayor para la dimensión Satisfacción condiciones físicas de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú.

**3.3.Describir el nivel de la dimensión Satisfacción con la participación en las decisiones de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.**

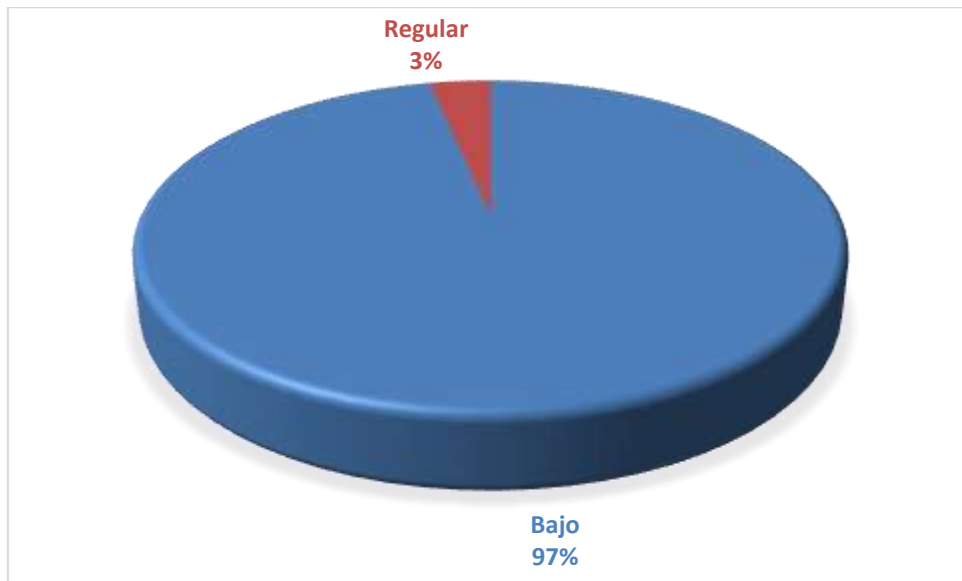
**Tabla 3**

Nivel de la dimensión Satisfacción con la participación en las decisiones de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	29	96.7	96.7	96.7
	Regular	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: base de datos creación de las autoras, Anexo 3

En la tabla 3, se aprecia las medidas más significativas respecto al nivel de la dimensión Satisfacción con la participación en las decisiones de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú, en la que 96,7% se encuentra en un nivel bajo, el 3,3% en un nivel regular. Tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 3**

Nivel de la dimensión Satisfacción con la participación en las decisiones de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú

Fuente: base de datos creación de las autoras, Anexo 3

En la figura 3 se muestra como nivel más resaltante al nivel bajo con un 97%, siendo el mayor para la dimensión Satisfacción con la participación en las decisiones de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú.

**3.4.Describir el nivel de la dimensión Satisfacción con su trabajo de la satisfacción  
laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú  
2018.**

**Tabla 4**

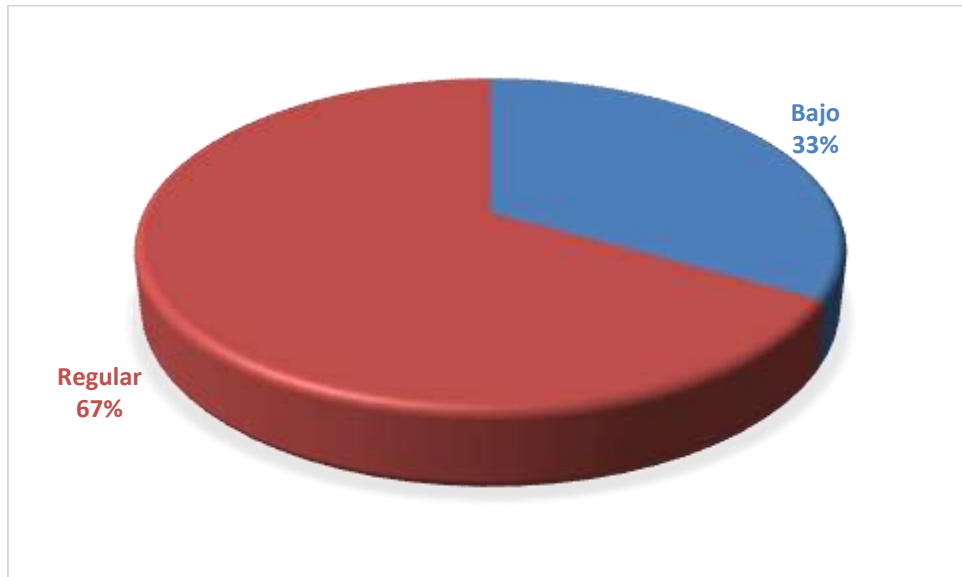
Nivel de la dimensión Satisfacción con su trabajo de la satisfacción laboral de los  
trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	33.3	33.3	33.3
	Regular	20	66.7	66.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: base de datos creación de las autoras, Anexo 3

En la tabla 4, se aprecia las medidas más significativas respecto al nivel de la dimensión Satisfacción con su trabajo de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú, en la que 33,3% se encuentra en un nivel bajo, el 66,7% en un nivel regular. Tal como se ilustra en la siguiente figura:





**Figura 4**

Nivel de la dimensión Satisfacción con su trabajo de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú

Fuente: base de datos creación de las autoras, Anexo 3

En la figura 4 se muestra como nivel más resaltante al nivel bajo con un 67%, siendo el mayor para la dimensión Satisfacción con su trabajo de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú.

**3.5.Describir el nivel de la dimensión Satisfacción reconocimiento en la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.**

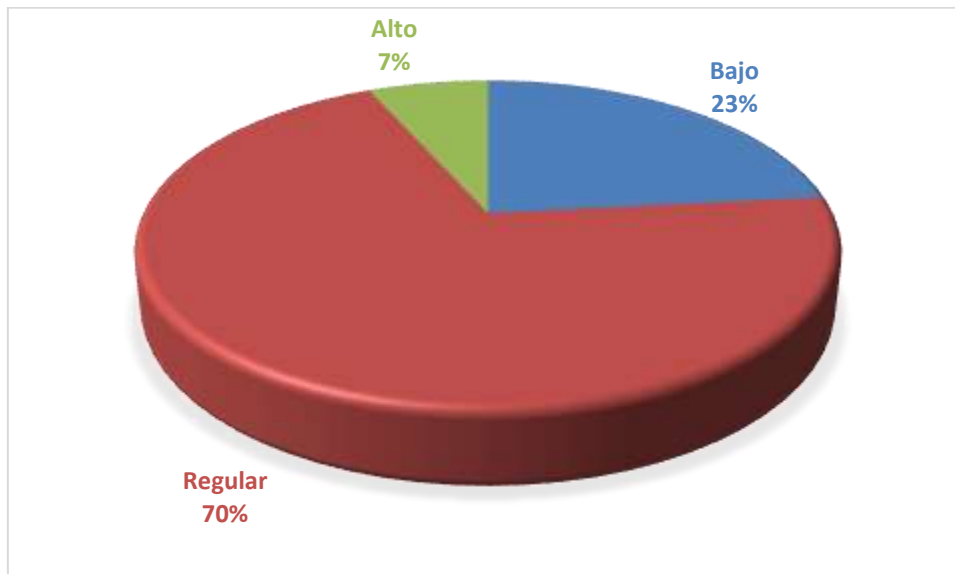
**Tabla 5**

Nivel de la dimensión Satisfacción con el reconocimiento en la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	23.3	23.3	23.3
	Regular	21	70.0	70.0	93.3
	Alto	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: base de datos creación de las autoras, Anexo 3

En la tabla 5, se aprecia las medidas más significativas respecto al nivel de la dimensión Satisfacción con el reconocimiento en la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú, en la que 23,3% se encuentra en un nivel bajo, el 70% en un nivel regular y el 6,7% en un nivel alto. Tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 5**

Nivel de la dimensión Satisfacción con el reconocimiento en la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú

Fuente: base de datos creación de las autoras, Anexo 3

En la figura 5 se muestra como nivel más resaltante al nivel regular con un 70%, siendo el mayor para la dimensión Satisfacción con el reconocimiento en la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú.

### 3.6. Medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.

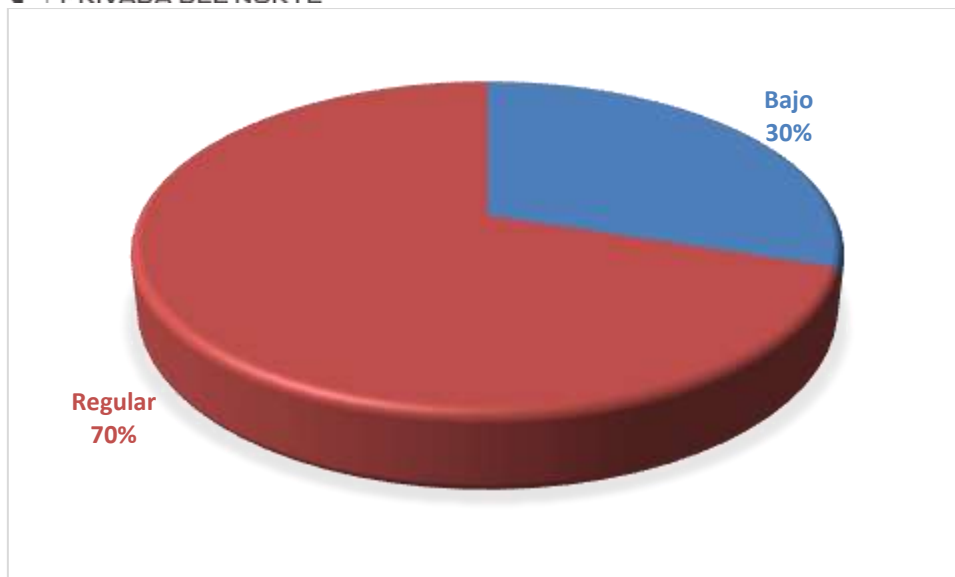
**Tabla 6**

Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	30.0	30.0	30.0
	Regular	21	70.0	70.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: base de datos creación de las autoras, Anexo 3

En la tabla 6, se aprecia las medidas más significativas respecto al nivel de la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú, en la que 30% se encuentra en un nivel bajo, y el 70% en un nivel regular. Tal como se ilustra en la siguiente figura:



**Figura 6**

Nivel de la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú

Fuente: base de datos creación de las autoras, Anexo 3

En la figura 6 se muestra como nivel más resaltante al nivel regular con un 70%, siendo el mayor para la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Esta investigación tuvo como propósito principal el medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción, para esto se aplicaron instrumentos estandarizados y debidamente fiables con un Alfa de Cronbach = 0,783, superior al mínimo sugerido para estudios dentro del ámbito de las ciencias administrativas.

Se hace uso de una muestra de trabajadores que fue conformada por la totalidad de trabajadores del área de producción de la empresa CLASA S.A.C., situada en Virú en el año 2018, dentro de un enfoque transversal y un diseño no experimental que asegura la descripción de las dimensiones y variable en estudio.

Se usó la teoría de Sotomayor (2013) para el dimensionamiento de la variable satisfacción laboral, en las cinco dimensiones: Satisfacción en relación con sus superiores, Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo, Satisfacción con la participación en las decisiones, Satisfacción con su trabajo, Satisfacción con el reconocimiento.

Se encontró en los resultados que el nivel de la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú, en un 30% se encuentra en un nivel bajo, y el 70% en un nivel regular, lo que no concuerda con la hipótesis planteada por el investigador “Existe un alto nivel de satisfacción laboral los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018”. Lo encontrado se explica en la medida que al estudiar cada una de sus dimensiones de la variable, en cuanto que el nivel de la dimensión Satisfacción con el reconocimiento

el 23,3% se encuentra en un nivel bajo, el 70% en un nivel regular y el 6,7% en un nivel alto, también el nivel de la dimensión Satisfacción con su trabajo el 33,3% se encuentra en un nivel bajo, el 66,7% en un nivel regular, el nivel de la dimensión Satisfacción con la participación en las decisiones en la que 96,7% se encuentra en un nivel bajo, el 3,3% en un nivel regular, el nivel de la dimensión Satisfacción con las condiciones físicas el 66,7% se encuentra en un nivel bajo, el 33,3% en un nivel regular, el nivel de la dimensión Satisfacción en relación con sus superiores el 96,7% se encuentra en un nivel bajo, el 3,3% en un nivel regular.

En la revisión de la literatura científica se encuentran los estudios de García & Grandez (2016), Ramos (2016), Santa Cruz (2016) entre otros investigadores que trataron la satisfacción laboral detallando que el nivel de esta variable es de mucho interés para las empresas que apuestan por mantenerse vigentes en el mundo empresarial. Y en constante medición de este termómetro a fin de poder encontrar los factores débiles para establecer estrategias y poder mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de la empresa.

Finalmente, se toma en cuenta lo que señala (Robbins, 2009) sobre la satisfacción laboral quien la explica como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. La satisfacción laboral se da por diferentes factores que influyen en el individuo no solo en ambiente laboral sino también en la vida personal, también va depender de la percepción que este tenga de la empresa y sus actividades con respecto a sus objetivos personales y laborales. Así mismo, La satisfacción laboral es un indicador de la valoración del trabajo y calidad de vida laboral.

## 4.2 Conclusiones

- Se concluye que el 30% se encuentra en un nivel bajo, y el 70% en un nivel regular respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018
- Se concluye que el 96,7% se encuentra en un nivel bajo, el 3,3% en un nivel regular respecto a la dimensión Satisfacción en relación con sus superiores de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.
- Se concluye que el 66,7% se encuentra en un nivel bajo, el 33,3% en un nivel regular respecto a la dimensión Satisfacción con las condiciones físicas de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.
- Se concluye que el 96,7% se encuentra en un nivel bajo, el 3,3% en un nivel regular respecto a la dimensión Satisfacción con la participación en las decisiones de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.
- Se concluye que el 33,3% se encuentra en un nivel bajo, el 66,7% en un nivel regular respecto a la dimensión Satisfacción con su trabajo de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.
- Se concluye que el 23,3% se encuentra en un nivel bajo, el 70% en un nivel regular y el 6,7% en un nivel alto respecto a la dimensión Satisfacción con el reconocimiento de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.



## REFERENCIAS

- Cegarra, S. J. (2012). Los métodos de investigación. Retrieved from. Fecha de consulta: 18 Junio del 2018. Disponible en: <http://ebookcentral.proquest.com>
- Chavenato, I., & Chiavenato, I. (2013). Gestión del Talento Humano. In Journal of Chemical Information and Modeling (Vol. 1542). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fau, M. E. (2009). Karl popper: clásicos resumidos. Retrieved from. Fecha de consulta: 22 Junio del 2018. Disponible en: <http://ebookcentral.proquest.com>
- Gestión. (2016). Industria de ladrillos mueve más de US\$ 250 millones. Perú Construye. Fecha de consulta: 17 Junio del 2018. Disponible en: <http://www.peruconstruye.net/industria-de-ladrillos-mueve-mas-de-us-250-millones/>
- Guía Agropecuaria. (2013). Estudio de mercado del sector ladrillero de Centroamérica. Fecha de consulta: 20 Junio del 2018. Disponible en: <http://www.redladrilleras.net/assets/files/661a6a49f287ae587759ffd762eba0b8.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Metodología de La Investigación. Quinta Edición. Metodología de La Investigación, 76–88. Fecha de consulta: 25 Junio del 2018. Disponible en: <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., Hernández

Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014).

Metodología de la Investigación. Metodología de la investigación.

<https://elcomercio.pe/economia/negocios/sector-construccion-julio-velarde-estima-crecimiento-0-5-ano-8-2018-noticia-456307>

Igbaria y Guimaraes (1993: citado en Galup y Klein 2008), “Antecedents and consequences of job satisfaction among information center employees”.

Journal of Management Informational Systems, 9 (4): 145-174.

Lee y Chang (2008), A study of an augmented CPFR model for the 3C retail industry.

Supply Chain Management: An International Journal, 12(3), 200-209.

Merino, E., Fernández, M., & Bargsted, M. (2015). El papel moderador de la autoeficacia ocupacional entre la satisfacción y la irritación laboral.

Universitas Psychologica, 14(1), 219- 230.

<http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy13-5.pmao>

Michael G. Aamodt (2010). Psicología Industrial/Organizacional, 6ta.ed. México.

Monje Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Universidad Sur colombiana, 1–216.

Olvera, Y. (2013). Estudio de la Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral.

Mayo.

Palma Carrillo, S. (2014). Revista de investigación en psicología. Revista de

Investigación En Psicología, 3(1), 11–21.

Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. Upiicsa, (2), 50–51.

Pineda, E. B., & Alvarado, E. L. de. (2008). Metodología de la investigación. In Organización Panamericana de la Salud (pp. 3–15).

<https://doi.org/10.1056/NEJMsa1008268>

Redacción EC. (2017). BCR estima que sector Construcción crecerá 0,5% este año y 8% en 2018. El Comercio. Fecha de consulta: 25 Junio del 2018.

Disponible en:

Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PP19&dq=cultura+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjxm\\_p5bHhAhUowFkKHXH8DKEQ6AEIRjAG#v=onepage&q=cultura organizacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PP19&dq=cultura+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjxm_p5bHhAhUowFkKHXH8DKEQ6AEIRjAG#v=onepage&q=cultura%20organizacional&f=false)

Silvia Mendoza Martínez. (2010). Casi un tercio de la producción de ladrillos es informal. El Comercio. Fecha de consulta: 16 de Junio del 2018.

Disponible en: [http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/casi-tercio-produccion-ladrillos-informal\\_1-noticia-619321](http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/casi-tercio-produccion-ladrillos-informal_1-noticia-619321).

Sum-Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral. Universidad Rafael

Landívar, 1, 107. Fecha de consulta: 27 junio del 2018. Disponible en:

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

## ANEXOS

### Anexo 1: Juicio de expertos



UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Jean Zapata Rojas, identificado con DNI N° 25820150, GRADO Y/O ESPECIALIDAD: Doctor

A través de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Encuesta elaborado por las Bachilleres: Pamela Elizabeth, Sánchez Silva y Azucena Suly, Vásquez Gutiérrez, para su aplicación a la muestra seleccionada en la investigación: NIVEL SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CLASA S.A.C. VIRÚ 2018 que se encuentra realizando.

Al realizar la revisión correspondiente, se le informa al bachiller que el instrumento, tiene coherencia, pertinencia con la investigación.

Trujillo, 20 de noviembre del 2019



---

**DNI: 25820150**

**Anexo 2: Base de Datos**

OP ER AD OR ES	it e m 1	it e m 2	it e m 3	it e m 4	it e m 5	it e m 6	it e m 7	it e m 8	it e m 9	it e m 10	it e m 11	it e m 12	it e m 13	it e m 14	it e m 15	it e m 16	it e m 17	it e m 18	it e m 19	it e m 20	it e m 21	it e m 22	it e m 23
1	2	1	1	4	1	1	1	1	1	2	3	4	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4
2	1	1	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	2	1	1	4	1	1	3	3	4	2	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3
4	1	1	1	4	1	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
5	1	2	2	4	2	3	5	2	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4
6	1	1	1	4	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
7	1	1	1	4	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
8	2	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3
9	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3
10	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2
11	2	4	2	3	2	3	4	2	3	1	3	2	2	1	4	2	3	1	3	4	3	3	2
12	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	1	2	2
13	2	3	4	2	3	1	2	3	1	3	2	3	1	4	2	3	1	4	3	3	4	1	3
14	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	1
15	2	3	1	4	2	4	1	3	4	1	3	1	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	1
16	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
17	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3
18	2	3	2	2	4	2	1	3	2	1	3	1	3	1	2	4	1	3	4	3	4	1	3
19	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
20	2	4	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	4	2	3	4	1	4	1	4	3
21	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	1	1
22	1	3	4	1	3	3	4	1	4	2	3	1	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
23	1	1	1	1	1	1	3	3	4	1	4	5	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2
24	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	3	1	2	2	2	1	2	4	3	2	1	4	3	1	4	2	4	2	4	1	3	4
26	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5
27	1	2	1	3	2	2	4	3	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	1
28	1	1	1	1	1	2	3	3	4	4	4	4	3	2	1	3	4	4	4	2	3	3	3
29	1	3	2	4	1	4	2	3	2	1	2	3	4	2	3	3	1	4	3	3	4	1	3
30	1	3	4	3	2	4	2	2	3	3	4	5	5	4	3	2	1	3	4	1	1	1	1

**Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos**

**Instrumento de Evaluación de la Satisfacción Laboral**

(Adaptado de Sotomayor, 2013)

**INSTRUCCIONES:**

Lea cada ítem y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente. En donde Muy insatisfecho (0), Algo insatisfecho (1), Indiferente (2), Algo satisfecho (3) y Muy satisfecho (4)

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Satisfacción en relación con sus superiores</b>						
1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
2	La supervisión que ejercen sobre usted.					
3	Las relaciones personales con sus superiores.					
4	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
5	El apoyo que recibe de sus superiores.					
<b>Satisfacción con las condiciones físicas</b>						
6	La ventilación de su lugar de trabajo.					
7	La iluminación de su lugar de trabajo.					
8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
10	La temperatura de su local de trabajo					

<b>Satisfacción con la participación en las decisiones</b>						
11	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales					
12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales					
13	Su participación en las decisiones de su Área,					
14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución					
15	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución					
16	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo					
<b>Satisfacción con su trabajo</b>						
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca					
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
19	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo					
20	Los objetivos y metas que debe alcanzar					
<b>Satisfacción con el reconocimiento</b>						
21	Las oportunidades de ascenso que tiene					
22	Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución					
23	El salario que usted recibe					

#### **Anexo 4: Confiabilidad**

<b>Título de la investigación:</b> NIVEL SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CLASA S.A.C. VIRÚ 2018
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> Satisfacción laboral
---------------------------------------------------------------------------------

#### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

#### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 23 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC Virú, 2018, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0, 689 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0, 689



Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa,  
con un Alfa de Cronbach = 0,783

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.**

Reporte de salida.

**Tabla N°01**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,783	23

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC Virú, 2018, Trujillo 2018, de 0,724 dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

**Tabla N°02**

**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	714,000	51,543	,071	,582
La supervisión que ejercen sobre usted.	712,000	52,743	-,098	,606
Las relaciones personales con sus superiores.	714,000	52,829	-,100	,601
La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	699,333	42,781	,434	,527
El apoyo que recibe de sus superiores.	709,333	54,638	-,262	,613
La ventilación de su lugar de trabajo.	705,333	53,124	-,123	,606
La iluminación de su lugar de trabajo.	702,000	42,314	,559	,510
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	704,000	53,686	-,191	,603

La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	701,333	55,695	-,297	,629
La temperatura de su local de trabajo	702,667	49,210	,176	,572
El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales	699,333	46,781	,585	,539
La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	701,333	48,552	,235	,565
Su participación en las decisiones de su Área,	699,333	47,924	,223	,566
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución	700,000	48,857	,225	,567
La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución	700,000	53,429	-,151	,605
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	698,667	54,124	-,208	,611
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	700,667	53,210	-,130	,606
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	701,333	56,838	-,393	,634

---

La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo	696,667	53,524	-,173	,602
Los objetivos y metas que debe alcanzar	701,333	47,267	,390	,549
Las oportunidades de ascenso que tiene	701,333	44,552	,579	,523
Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución	700,667	44,781	,571	,525
El salario que usted recibe	701,333	43,267	,631	,511

---

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,783 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

**Tabla N°03**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,715
		N de elementos	11
	Parte 2	Valor	,531
		N de elementos	12
	N total de elementos		23
Correlación entre formularios			,504
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,670
	Longitud desigual		,670
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,655

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC Virú, 2018 mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,670 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,655 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC Virú, 2018 instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**