

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES EN AGRO INDUSTRIAL SAN PEDRO SAC
EN LA CIUDAD DE TARAPOTO 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

JAVIER IVAN ARISMENDIZ LLUNCOR

ASESOR

Mgr. YESENIA AYLEN SERRUTO PEREA

Chiclayo, 2019

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, a mis padre y hermanos. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar; a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo un gran apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentara, sin dudar ni un solo momento de mi inteligencia y capacidad y a mis hermanos por darme la motivación para no rendirme.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibí el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradecimiento a mi asesora, la Mgtr. Yesenia Aylén Serruto Perea y a mi directora del curso, la Mgtr. Cecilia Alayo Palomino, por sus visiones, críticas, conocimientos, experiencia y sus motivaciones para lograr concluir con éxito la investigación.

Resumen

EL presente trabajo investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral según género, tiempo de servicio y cargo en que se desempeñaron los 50 colaboradores de la Agro Industrial San Pedro, ubicada en la ciudad de Tarapoto, en el año 2019, es así que en este trabajo fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, asimismo se empleó el Modelo de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2006). El resultado reveló que más del 50% de los encuestados representaron un nivel “Satisfecho”, el 40% estuvo en el nivel “Promedio”, y por conclusión, la satisfacción laboral que presentaron los colaboradores de la empresa en estudio estuvo hallado en el nivel “Satisfactorio” y nivel “Promedio”, genero una actitud positiva con el trabajo que realizan y satisfechos con su salario, sin embargo, existen aún unas complicaciones que hay que mejorar.

Palabras claves: satisfacción laboral, condiciones de trabajo, empresa.

Abstract

The present investigation was carried out in Agro Industrial San Pedro, located in the city of Tarapoto, counting on the cooperation of all the collaborators of this company, so in this non-experimental, descriptive cross-sectional investigation had as objective to determine the level of job satisfaction According to gender, time of service and position in which they performed, in the year 2019, was constituted by a census of 50 employees, the model of job satisfaction SL-SPC of Sonia Palma Carrillo was used, as determined by herself in 2006. The result reveals that more than 50% of the respondents are in the "Satisfied" level, 40% are in the "Average" level, and by conclusion, the job satisfaction presented by the collaborators of the company under study, is in a situation in a "Satisfactory" level and "Average" level, generating a positive attitude with the work they do and satisfied with their salary, however, some deficits that that you have to improve.

Keywords: job satisfaction, working conditions, company.

Índice

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

I. Introducción	8
II. Marco Teórico.....	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.2. Bases Teóricas Científicas.....	14
III. Metodología	23
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	23
3.2. Diseño de investigación.....	23
3.3. Población	23
3.4. Criterios de selección.....	24
3.5. Operacionalización de variables	24
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7 Procedimientos	27
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	27
3.9 Matriz de consistencias.....	28
3.10. Consideraciones éticas.....	30
IV. Resultados	30
V. Discusión de resultados	46
VI. Conclusiones	49
VII. Recomendaciones.....	51
VIII. Lista de referencias.....	52
IX. Anexos	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Satisfacción Laboral	30
Figura 2: Nivel de Satisfacción Laboral en relación con el Género de la Agro Industrial San Pedro SAC.....	31
Figura 3: Nivel de Satisfacción Laboral en relación al Tiempo de Servicio de la Agro Industrial San Pedro SAC	32
Figura 4: Nivel de Satisfacción Laboral en relación con el Área de la Agro Industrial San Pedro SAC.....	32
Figura 5: Nivel de satisfacción de la dimensión de Significación en la Tarea en relación al Género	35
Figura 6: Nivel de satisfacción de la dimensión de Significación en la Tarea en relación al tiempo de servicio	36
Figura 7: Nivel de satisfacción de la dimensión de Significación en la Tarea en relación con el Área	36
Figura 8: Dimensión Sindicación en la Tarea	37
Figura 9: Nivel de satisfacción de la dimensión de Condiciones de Trabajo en relación con el Género	38
Figura 10: Nivel de satisfacción de la dimensión de Condiciones de Trabajo en relación con el tiempo de servicio	38
Figura 11: Nivel de satisfacción de la dimensión de Condiciones de Trabajo en relación con el área	39
Figura 12: Dimensión de Condiciones de trabajo	39
Figura 13: Nivel de satisfacción de la dimensión de Reconocimiento Personal y/o Social en relación con el Género.....	40
Figura 14: Nivel de satisfacción de la dimensión de Reconocimiento Personal y/o Social en relación con el Tiempo de servicio.....	41
Figura 15: Nivel de satisfacción de la dimensión de Reconocimiento Personal y/o Social en relación con el Área.....	41
Figura 16: Dimensión de Reconocimiento Personal y/o Social	42
Figura 17: Nivel de satisfacción de la dimensión de Beneficios Económicos en relación con el Género	43
Figura 18: Nivel de satisfacción de la dimensión de Beneficios Económicos en relación con el tiempo de servicio	43
Figura 19: Nivel de satisfacción de la dimensión de Beneficios Económicos en relación con el Área	44
Figura 20: Dimensión Beneficios Económicos	45

I. Introducción

Hoy en día la satisfacción laboral de los trabajadores es clave para toda organización, ya sea pública o privada, mientras un trabajador se sienta motivado con sus labores, éste contribuirá, de manera positiva, ayudando de manera efectiva a alcanzar las metas establecidas en cada empresa.

Por otro lado, la globalización se hace más notoria, promoviendo la apertura de nuevos mercados internacionales, escenarios que generan alta competitividad de las empresas que elaboran los mismos productos, por lo que en la actualidad las organizaciones, buscan el máximo de productividad que les permitan mantenerse firmemente en el mercado local, nacional o internacional.

Por lo tanto, se tiene en cuenta que la satisfacción laboral en el trabajador, es cómo se sienten las personas frente a su función y ambiente laboral, ya que en muchos casos influye la falta de comunicación, el inapropiado manejo de las relaciones interpersonales, el poco incentivo por parte de la empresa al empleador, el no reconocimiento laboral; a pesar que la satisfacción es un factor importante para toda organización, hay empresas que no son conscientes de ello, y se enfocan en aumentar sus ventas y rentabilidad, dejando de lado el capital humano como principal factor, por esta razón las empresas deben sumar esfuerzo para potenciar las habilidades y crear un buen clima en sus colaboradores para que se sientan satisfechos con la labor que realizan dentro de la empresa.

(Dave Curran, CEO y cofundador de Love Mondays, 2019) mencionó que “La satisfacción laboral se ha convertido en uno de los factores más importantes para las empresas en el área de Recursos Humanos. La cultura de la empresa, la oportunidad de carrera y la calidad de vida son algunos elementos que han contribuido a mantener sus talentos y evitar la rotación de personal, además de potencializar la felicidad en el trabajo y contribuir a un mejor desempeño de los empleados”.

(Love Mondays y el periódico Online de recursos humanos “RRHH Digital, 2019), mediante un estudio para comparar la satisfacción en el trabajo en diferentes aspectos en México, Brasil y Argentina, naciones cuyas economías son consideradas las

principales en América Latina, indicó que México obtuvo el mejor promedio en cuatro de las cinco categorías y el mejor promedio general, alcanzando la nota 3,37; Brasil alcanzó el 3,29 , y Argentina 3,03.

Entre las categorías que destacaron fueron: satisfacción general, remuneraciones y beneficios, oportunidad de carrera, cultura de empresa y calidad de vida, donde los índices se miden de 1 a 5, siendo 1 ‘muy insatisfecho’ y 5 ‘muy satisfecho’.

(Info Capital Humano, 2016), portal peruano especializado en Recursos Humanos, que brinda la más completa información del y para el sector, realizó un estudio en ese año indicando que el 76% de peruanos se encuentran insatisfechos con su trabajo, de este porcentaje el 22% indica porque no está en trabajo desafiante, 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, 12% dice porque no está conforme con su remuneración, 10% indica que la empresa no retribuye sus logros, 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, 7% porque no le entregan posibilidades de ascenso.

Se investigó el nivel de satisfacción de los colaboradores teniendo en cuenta los factores como sexo, tiempo de servicio y área. Conllevando a que un porcentaje del personal se encuentre insatisfecho y el otro porcentaje satisfecho.

Esta investigación estuvo enfocada en una empresa dedicada a la producción y exportación de palmito en conserva. La planta está ubicada en la ciudad de Tarapoto, y sus oficinas administrativas en Chiclayo, la cual lleva como nombre “Agro Industrial San Pedro SAC”, ésta cuenta con colaboradores operativos, administrativos, así como proveedores de materia prima y acopiadores de materia prima fijos, que trabajan para los cultivos propios de la empresa. La problemática es el no reconocimiento personal, puesto que la empresa no motiva a sus colaboradores, mediante capacitaciones, o realizando programas para premiar el cumplimiento de meta, asimismo se pudo notar que el clima laboral entre algunos compañeros operarios y administrativos no son las mejores, y algunas condiciones de trabajo no son las adecuadas para el desarrollo completamente satisfactorio de las labores, por ello, la empresa busca mejorar la satisfacción laboral de sus colaboradores, pues anteriormente no se han hecho estudios del nivel de satisfacción de ésta.

Es por ello, que surge la necesidad de realizar un diagnóstico con el fin de recopilar información, que nos acerque a la realidad de los colaboradores de la empresa Agro Industrial San Pedro SAC, en la ciudad de Tarapoto. En relación a la satisfacción laboral y así poder tomar las medidas correctivas a tiempo.

Así mismo, debido a la problemática de este estudio, se analiza ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019?, teniendo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral basado en el modelo de Sonia Palma, y objetivos específicos describir las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa; determinar los diferentes niveles de satisfacción laboral respecto a la significación en la tarea que tiene cada empleador, así como lograr los diferentes niveles de satisfacción laboral según las condiciones de trabajo, también alcanzar los diferentes niveles de satisfacción según el reconocimiento personal y/o social y por último determinar los diferentes niveles según los beneficios económicos, teniendo en cuenta el análisis sociodemográficos como el sexo, tiempo de servicio y área.

Esta investigación es importante, debido a que hoy en día vivimos en un mundo de cambios continuos respecto al ámbito empresarial, donde algunas empresas se desarrollan o se mantienen, y otras buscan sólo mantenerse en el mercado y que por diversos factores desaparecen, por ello surgen distintas interrogantes: ¿Por qué sucede esto?, ¿No hay mucho consumo masivo de productos o servicios en el mercado internacional?, ¿Acaso la economía del mercado es inestable?, o ¿no hay mucha tecnología?, entre otras interrogantes que podrían plantearse; sin darse cuenta que tal vez está faltando uno de los factores más importantes y que no se le esta tomando el interés necesario, como es el caso del capital humano, que simplemente son concebidos en su mayoría como sujetos de producción y no como personas que cuentan con capacidades, actitudes propias en la labor realizada y aspiraciones, sino más bien como máquinas de trabajo; sin tener en cuenta que este factor del capital intelectual es muy importante, puesto que contribuye en la productividad y resultados positivos de las empresas.

La investigación está dividida en los siguientes capítulos:

El Marco Teórico contiene los antecedentes de estudio, las bases teóricas como Satisfacción Laboral; en la metodología se incluye el tipo y diseño de la investigación. Dentro de los resultados y discusión de datos encontramos el análisis e interpretación de los datos obtenidos como resultados del cuestionario utilizado para el desarrollo de la investigación. Y por último las conclusiones y recomendaciones que comprende la interpretación de los hechos observados, datos obtenidos del cuestionario, teniendo en cuenta el desarrollo de los objetivos.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Calderón, E (2016) de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, en su trabajo de tesis, tuvo como objetivo, determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango en cada una de las actividades que conforman el trabajo; El instrumento utilizado fue el cuestionario aplicado a 40 personas, El resultado que se tuvo fue que el personal se encuentra satisfecho en su totalidad, ya que un 40% demostró estar satisfecho con su trabajo y 60% indicó estar satisfecho con su empleo, por lo que uno de los factores intervinientes es que se sienten identificados con la empresa. Sin embargo, la empresa debe conservar los factores que favorecen a que los trabajadores se encuentren satisfecho con su empleo, a través de constantes capacitaciones.

Hernández, E (2015) de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala desarrollaron el trabajo de tesis que tuvo como objetivo, identificar el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores del Instituto Técnico de Capacitación y productividad – Intecap, sede en Huehuetenango, teniendo en cuenta la metodología que utilizó fue la estadística tradicional descriptiva, para lo cual se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral. Esta encuesta fue aplicada a 60 colaboradores de ambos géneros comprendidos entre las edades de 19 a 72 años, que ocupan puestos administrativos y operativos. Los resultados que se obtuvieron fue que la mayoría de los participantes en este estudio poseen una Satisfacción Alta con relación a la Satisfacción general laboral, demostrando que la Institución se preocupa por la satisfacción de sus integrantes, incluyendo factores como la remuneración y prestaciones para que el personal se encuentre a gusto laborar en la institución, también proporciona un ambiente físico adecuado, contribuyendo así, al desarrollo de cada colaborador logrando de esta forma la satisfacción en sus integrantes. Sin embargo, es necesario mantener la satisfacción en ese nivel, en cada uno de sus integrantes, a través de las técnicas utilizadas en el presente estudio, como también buscar nuevos estímulos que sean de ayuda para la satisfacción laboral y de esta manera contar con un personal completamente satisfecho.

Mesia, J (2017) de la Universidad Atónoma de Ica, Perú, en su trabajo de tesis que trata sobre la influencia de satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores en una empresa agroindustrial donde hoy en día este mundo de los negocios se ha vuelto más competitivo con la apertura del libre comercio, por ello; el objetivo de esta investigación es determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa Complejo Agroindustrial BETA. S.A. provincia de Chíncha, 2017; La metodología que utilizaron fue no experimental, teniendo como instrumento de recolección de datos “la encuesta” que fue aplicado a los colaboradores del área de producción de la empresa, teniendo a 76 encuestados, que como resultado se obtuvo que el trabajador se siente satisfecho de pertenecer a la empresa debido a que le permite desarrollarse como persona y profesional, apuntando a los objetivos de la empresa, además de la buena relación interpersonal.

Cachanya, E (2017) de la Universidad Inga Garcilaso de la Vega, Lima – Perú, la tesis que realizó, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios SAC, de Ransa San Agustín, que brinda servicio de estiba y desestiba, etiquetado y entre otras funciones; la metodología que se aplicó fue descriptiva cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal, utilizando la escala de satisfacción de Sonia Palma Carrillo (2004) de 27 preguntas, habiendo 98 personas encuestadas; Los resultados de la investigación mostraron que existe insatisfacción laboral y satisfacción promedio, uno de los factores es la condición de trabajo, generando percepción inadecuada de los colaboradores hacia los elementos que permiten desarrollar la actividad laboral.

Alva, J y Juarez, J (2014) de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú, desarrollaron el trabajo de tesis que tuvo como objetivo establecer la 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; El método que se utilizó fue analítico; El tamaño de la muestra estuvo conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Entre los resultados más relevantes se considera que

existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Asimismo, corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente.

Carrion, B (2018) de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo, su trabajo de tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña, Región Lambayeque 2018. El estudio presento un enfoque de tipo descriptivo no experimental y cuantitativa aplicada, por lo que se aplicó dos encuestas para obtener los datos, en la cual son instrumentos que miden la escala de satisfacción laboral 2005 y escala de clima organizacional 1999, dónde la población estuvo conformada por 30 trabajadores entre varones y mujeres. El resultado del estudio fue que para que exista una óptima satisfacción laboral es necesario que la organización exista un adecuado clima organizacional.

Campos, Rosa (2016) de la Universidad Privada Juan Mejia Baca, Chiclayo, desarrolló su investigación que tuvo objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola del distrito de Íllimo en marzo del 2016; el enfoque que tuvo la tesis fue cuantitativo ya que se recolecto datos numéricos y el diseño que presentó fue no experimental de tipo trasversal; en la investigación participaron 72 trabajadores, donde se aplicó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo, donde el resultado fue que el 60% de los trabajadores se encuentran insatisfechos debido a que tienen una actitud negativa e incomodidad hacia el ambiente de trabajo, no se sienten cómodos consigo mismo al realizar las actividades a cargo, manifiestan que el trabajo que realizan no cubre las expectativas económicas, no existe buena relación entre los trabajadores entre otros.

2.2. Bases Teóricas Científicas

Satisfacción Laboral

Hay múltiples definiciones de la satisfacción laboral, que según los autores (Chiang, Martin y Núñez , 2010), ha sido de Locke (1976) quien lo define como un

estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto. Dada esta definición podemos decir que la satisfacción no solo depende de la compensación económica o la línea de carrera que pueda realizar en la empresa, sino además los individuos que lo rodean como son los compañeros de trabajo, supervisores, etc.

Otro concepto más usado sobre la satisfacción laboral es de (Palma, 2006) que define a la satisfacción laboral como la actitud que tienen los colaboradores hacia su propio trabajo que desempeñan, en función a aspectos relacionados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas

(Chiavenato, 2000), indica que la satisfacción laboral se debe considerar como “el factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su trabajo y que guarda relación con múltiples factores”.

(Spector, 2002) Reafirma que la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de estos.

Factores que influyen en la satisfacción laboral

2.2.2.1. Según (Bagner, 2009), Menciona que muchas personas ocupan en las empresas puestos inadecuadas para ellos. Las causas por las que un colaborador puede estar insatisfecho en su puesto de trabajo pueden ser:

- Porque no dispone de la formación adecuada ni de las habilidades que el puesto de trabajo requiere.
- Porque no desarrolla sus conocimientos y capacidades en el puesto de trabajo, su preparación se ve mermada y aparece el estado de desmotivación.
- Porque se trabaja con estrés

- Porque no existe buen clima laboral con los compañeros de trabajo y superiores.
- Porque el trabajo es rutinario.
- Porque se trabaja en condiciones ambientales adversas: Ruido, Polvo, calor, frio, falta de seguridad, falta de ergonomía.
- Porque no se tiene en cuenta sus propuestas de mejora o sugerencias.

2.2.2.2 El autor (Marquez, M, 2002) indica que (Robbins, 1998), propuso que los principales factores que determinan la satisfacción son:

- **Reto del trabajo**

(Marquez, M, 2002), mencionó que Robbins (1998), en su investigación, Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron cinco "dimensiones centrales":

- **Variedad de habilidades**, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- **Identidad de la tarea**, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- **Significación de la tarea**, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el inicio hasta el final con un resultado notorio
- **Autonomía**, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- **Retroalimentación del puesto mismo**, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

(Marquez, M, 2002), indicó que Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por lo que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral pues se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, por lo que un desafío demasiado grande crearía frustración y sensación de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

- **Sistema de Recompensas justas**

(Marquez, M, 2002), citando a Robbins (1998), hace referencia en este punto al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con él mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí, las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

- **Condiciones favorables de trabajo**

(Marquez, M, 2002), citando nuevamente a Robbins (1998) menciona que a los empleados les interesa su ambiente de trabajo, permitiéndoles el bienestar personal facilitando la ejecución de un buen trabajo. También, un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar, siendo elementos primordiales para lograr un mejor desempeño favoreciendo la satisfacción del empleado. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo,

siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

- **Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión**

(Marquez, M, 2002), indicó que, según Robbins (1998) El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación, no es simple, según estudios se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerantes sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo, cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les calare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Teorías vinculadas a la satisfacción laboral

2.2.1.1. (Quintero, J, 2007) indica que en la teoría de Maslow (1998) la jerarquía de las necesidades básicas de, se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- **Necesidades fisiológicas**, son de origen biológico y refieren a la supervivencia del hombre; considerando necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio (Quintero, J, 2007)
- **Necesidades de seguridad**, cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Aquí se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal (Quintero, J, 2007)
- **Necesidades de amor, afecto y pertenencia**, cuando las necesidades anteriores están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y buscan superar los sentimientos de soledad y alienación. Estas necesidades se presentan continuamente en la vida diaria, cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social (Quintero, J, 2007)
- **Las necesidades de estima**, cuando las tres primeras necesidades están medianamente satisfechas, surgen las necesidades de estima que refieren a la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas tienden a sentirse seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad;

cuando 14 estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor (Quintero, J, 2007)

Maslow propuso dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad (Quintero, J, 2007)

- **Auto-actualización**, son las más elevadas encontrándose en la cima de la jerarquía; responde a la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona “nació para hacer”, es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir (Quintero, J, 2007)

2.2.1.2. Teoría bifactorial de Herzberg

También conocida como la “Teoría de los dos factores” (1959) formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas según (Gestiopolis, 2013)

- **Factores de higiene**
 - Sueldo y beneficios
 - Política de la empresa y su organización
 - Relaciones con los compañeros de trabajo
 - Ambiente físico
 - Supervisión
 - Status
 - Seguridad laboral
 - Crecimiento

- Madurez
 - Consolidación
 - Áreas
-
- **Factores de motivación**
 - Logros
 - Reconocimiento
 - Independencia laboral
 - Responsabilidad
 - Promoción.

En esta investigación se utilizó las dimensiones otorgadas por Sonia (Palma, 2006), en la cual ella determina cuatro factores que intervienen en la satisfacción laboral:

Significación de la tarea:

Es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas al trabajo personal: el sentido de esfuerzo, realización, equidad o aporte mental. Considera que para el trabajador la actividad laboral tiene un significado de valor personal y social, efectúa su trabajo con mucha complacencia, por lo que recibe retroalimentación de parte de compañeros y superiores. (Palma, 2006)

Condiciones de trabajo:

(Palma, 2006) define este factor como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos físicos, materiales o disposiciones normativas y de relación con la autoridad que regulan la actividad laboral.

Reconocimiento personal o social:

Es la tendencia evaluativa de trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros o por el impacto de estos resultados, el valor que tiene para los jefes y para sí mismo cada acción a realizada en el ámbito laboral (Palma, 2006)

Beneficios económicos:

Es la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, el establecimiento objetivo de los planteamientos económicos acordes a las responsabilidades laborales de cada trabajador (Palma, 2006)

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

Es de enfoque cuantitativo, ya que se recolectó datos numéricos que fueron procesados y sometidos al análisis estadístico, ayudando a concretar el objetivo de la investigación (Calero, 2007).

Es de tipo aplicada, porque como investigador se busca resolver un problema específico y encontrar respuestas a preguntas específicas (Abarza, 2013)

De nivel descriptivo, puesto que permitió buscar y recoger información actual con respecto al objetivo planteado (Achaerandio, 2001), centrándose fundamentalmente, en caracterizar el fenómeno o situación concreta indicando los rasgos más peculiares o diferenciadores (Gross, 2010)

Se utilizó la metodología de Sonia Palma, profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú dónde la escala de Satisfacción Laboral está conformada por cuatro dimensiones.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, puesto que no se manipuló la variable propuesta, solo se observó al problema como tal, y como se daba en su contexto natural (Palella, y Martins, 2012). Los datos reunidos se obtuvieron del personal administrativo y personal de planta de la empresa.

Es transversal, porque los datos recolectados fueron recogidos en un momento preciso del tiempo, permitiendo presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010)

3.3. Población

Es un censo, puesto que es una investigación estadística que consiste en el recuento de la totalidad de elementos que componen la población por investigar. Es necesario que se especifique el espacio y el tiempo al que se refiere el recuento (INEI, 2006)

La población fueron los colaboradores de la empresa Agro Industrial San Pedro SAC, siendo un total de 50 personas.

3.4. Criterios de selección

Son todos los colaboradores que están laborando en el mes de mayo del 2019 de la Agroindustria San Pedro SAC.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla N°1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Técnica
<p>Sonia Palma (2006) define a la satisfacción laboral como la actitud que tienen los colaboradores hacia su propio trabajo que desempeñan, en función a aspectos relacionados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas.</p>	<p>Significación en la tarea</p> <p>Es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas al trabajo personal: el sentido de esfuerzo, realización, equidad o aporte mental. Considera que para el trabajador la actividad laboral tiene un significado de valor personal y social, efectúa su trabajo con mucha complacencia, por lo que recibe retroalimentación de parte de compañeros y superiores.</p>	<p>Trabajo justo</p> <p>Tarea Valiosa</p> <p>Labor útil</p> <p>Complacencia</p> <p>Realización</p> <p>Gusto por el trabajo</p> <p>Bien con uno mismo</p> <p>Gusto por la actividad</p>	1,2,3,4,5,6,7,8	Cuestionario	Encuesta
	<p>Condiciones de trabajo</p> <p>Este factor como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos físicos, materiales o disposiciones normativas y de relación con la autoridad que regulan la actividad laboral.</p>	<p>Distribución física</p> <p>Ambiente confortable</p> <p>Disgusto con el horario</p> <p>Relación favorable con el jefe</p> <p>Comodidad del ambiente de trabajo</p> <p>Incomodidad con el horario</p> <p>Ambiente físico cómodo</p> <p>Comodidad para el buen desempeño</p> <p>Valoración del jefe al esfuerzo</p>	9,10,11,12,13,14,15,16 y 17		
	<p>Reconocimiento personal y/o social</p> <p>Es la tendencia evaluativa de trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros o por el impactos de estos resultados, el valor que tiene los jefes y para sí mismo cada acción a realizada en el ámbito laboral</p>	<p>“Mi trato”</p> <p>Tomar distancia</p> <p>Tareas mal percibidas</p> <p>Aburrimiento por el trabajo compartido</p> <p>Limitación del trabajo</p>	18,19,20,21 y 22		
	<p>Beneficios económicos</p> <p>Es la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, el establecimiento objetivo de los planteamientos económicos acordes a las responsabilidades laborales de cada trabajador.</p>	<p>Sueldos bajos</p> <p>Insatisfacción del salario</p> <p>Sueldo aceptable</p> <p>Sensación de explotación</p> <p>Cubrir expectativas económicas</p>	23,24,25,26 y 27		

Nota: Palma (2006)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Rodríguez (2008), plantea que entre las técnicas de recolección de datos se destacan, la observación, entrevista y la encuesta. En este estudio se utilizó la encuesta que según, Trespalacios, Vázquez y Bello (2005), es una técnica utilizada frecuentemente en investigaciones descriptivas que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

Como instrumento para aplicar la encuesta fue el cuestionario, donde se utilizó el Modelo del Nivel de Satisfacción de PALMA 2006; la encuesta exhibió 27 ítems aplicando la escala de Likert, donde se aprecian las siguientes alternativas: TA (totalmente de acuerdo), A (de acuerdo), I (indiferente), D (en desacuerdo) y TD (totalmente en desacuerdo).

Para obtener validez y confiabilidad de esta investigación y evitar los sesgos, se aplicó anteriormente una prueba Piloto a la empresa “Molino Servicio Agrícola Latino SAC” con la finalidad de comprobar el instrumento validado por S. Palma, se encuestó a 15 colaboradores al azar en abril del 2019.

Posteriormente con lo mencionado se pudo finalizar esta investigación realizando la encuesta a los 50 colaboradores de la Agro Industrial San Pedro SAC en mayo del 2019.

Tabla N°2

Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	27

Según se puede considerar en la tabla n°2, el resultado de la confiabilidad de la variable de Satisfacción Laboral se ha obtenido un 715 con 27 elementos, lo que nos responde que el instrumento es confiable.

Tabla N°3

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,511
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	581,441
Bartlett	Gl	351
	Sig.	,000

Asimismo, la tabla N°3, la prueba de KMO y Bartlett, fueron resultados aprobatorios.

3.7 Procedimientos

En la primera etapa para esta investigación se realizó la visita a Agro Industrial San Pedro SAC, para establecer la autorización y la aprobación correspondiente por el gerente, mostrando documentaciones necesarias para la elaboración del proyecto. Una vez obtenida la autorización, se dispuso con los mismos para poder ingresar a la entidad y conocer las características de la población, así también se estableció los posibles horarios para aplicar el instrumento, los cuales fueron entregados a cada uno de los 50 colaboradores, entre los días 14 al 16 de mayo del 2019, en el horario de 14:00 a 19:00 horas.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

El análisis de los resultados obtenidos en esta investigación del Nivel de Satisfacción laboral ha sido registrado en una hoja electrónica de cálculo, empleando el software Excel versión 2010, conformando así la base de datos. Enseguida se empleó el programa estadístico SPSS Statistics V22.0.0, para el llenado de datos, para obtener la confiabilidad, ejecutar el método alfa de Cron Bach, realizar la prueba de normalidad de los datos mediante la prueba de KolmogorovSmirnov y posteriormente realizar gráficas.

Se utilizó 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 con respecto a significación de la tarea (1 al 8), condiciones de trabajo (9 al 17), reconocimiento personal y/o social (18 al 22), beneficios económicos (23 al 27), dicha escala consta de 27 ítems. Su aplicación es de forma individual o colectiva, en personas adultas, con un tiempo de duración de 15 minutos

aproximadamente. El puntaje total de la escala resulta al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones son: 5 (Totalmente de acuerdo), 4 (de acuerdo), 3 (indeciso), 2 (en desacuerdo) y 1 (total desacuerdo), el puntaje total a alcanzar oscila entre 27 y 135. La escala se estima en niveles: muy satisfecho (117 a más), satisfecho (103-116), promedio (89-102), insatisfecho (75-88) y muy insatisfecho (47 a menos).

Tabla N°4

Categoría Diagnóstica de Satisfacción Laboral

Nivel de Satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje Total
Muy Satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 - 36-	35 - 40	20 - 23	16 - 19	103 - 116
Promedio	28 - 32	27 - 34	18 - 19	11 - 15	89 - 102
Insatisfecho	24 - 27	20 - 26	12 - 17	8 - 10	75 - 88
Muy Insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

3.9 Matriz de consistencias

Tabla N°5

TEMA: Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019

<p>NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA AGRO INDUSTRIAL SAN PEDRO SAC EN LA CIUDAD DE TARAPOTO MAYO 2019.</p>	<p>NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA AGRO INDUSTRIAL SAN PEDRO SAC EN LA CIUDAD DE TARAPOTO MAYO 2019.</p>	<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019, teniendo en cuenta el análisis sociodemográficos como género, tiempo de servicio y área.</p>	<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>Significación en la Tarea</p>	Trabajo justo	1. Tipo y nivel de investigación.	
			O. Específico 1			Tarea Valiosa	Es de enfoque cuantitativo, ya que se recolectó datos numéricos que fueron procesados y sometidos al análisis estadístico, ayudando a concretar el objetivo de la investigación (Calero, 2007).	
			<p>Describir las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa.</p>			Labor útil	Es de tipo aplicada, ya que como investigador se buscaba resolver un problema específico y encontrar respuestas a preguntas específicas (Abarza, 2013)	
						O. Específico 2	Complacencia	Es de nivel descriptivo, donde permitió buscar y recoger información actual con respecto al objetivo planteado (Achaerandio, 2001), centrándose fundamentalmente, en caracterizar el fenómeno o situación concreta indicando los rasgos más peculiares o diferenciadores (Gross, 2010).
						<p>Determinar los diferentes niveles de satisfacción laboral respecto a la Significación en la Tarea que tiene cada colaborador.</p>	Realización	Se utilizó la metodología de Sonia Palma, profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú dónde la escala de Satisfacción Laboral está conformada por cuatro dimensiones.
							Gusto por el trabajo	2. Diseño de estudio
							Bien con uno mismo	El diseño de la investigación fue no experimental, puesto que no se manipuló la variable propuesta, solo se observó al problema como tal, y como se daba en su contexto natural (Palella, y Martins, 2012). Los datos a reunir se obtuvieron del personal administrativo y de planta de la empresa.
			O. Específico 3		Comodidad del ambiente de trabajo	Es transversal, ya que se recolectaron los datos en un solo momento preciso del tiempo, permitiendo presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo		
			<p>Determinar los diferentes niveles de satisfacción laboral según las Condiciones de Trabajo</p>		Ambiente físico cómodo	3. Población, muestra y muestreo		
					Comodidad para el buen desempeño	La población fueron los colaboradores de la empresa Agro Industrial San Pedro SAC, siendo un total de 50 personas		
O. Específico 4	Incomodidad con el horario	<p>4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p>						
<p>Determinar los diferentes niveles de satisfacción según el Reconocimiento Personal y/o Social .</p>	Relación favorable con el jefe							
	O. Específico 5		Comodidad para el buen desempeño					
<p>Determinar los diferentes niveles según los Beneficios Económicos</p>	Valoración del jefe al esfuerzo		La técnica es la encuesta					
	<p>Reconocimiento personal y/o social</p>	“Mi trato”	<p>El instrumento es el cuestionario</p>					
		Tomar distancia						
		Tareas mal percibidas						
	<p>Beneficios económicos</p>	Aburrimiento por el trabajo compartido						
Limitación del trabajo								

3.10. Consideraciones éticas

Guerrero et al. (2010), señala que el Informe Belmont, plantea tres principios éticos, los cuales se han aplicado en esta investigación.

Respeto a las Persona, se llevó a cabo este principio a través de la evaluación anónima, y también antes de realizar la aplicación del cuestionario (Anexo 1)

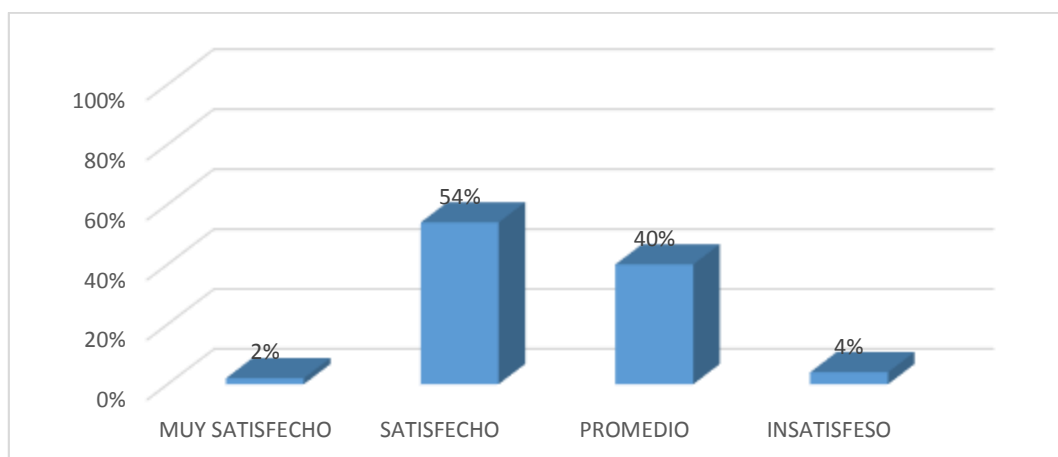
Justicia, se hizo valer este principio no exigiéndoles a quienes no deseaban participar, además todos fueron tratados con igualdad.

Beneficencia, se respetó este principio no divulgando información y utilizándola para otros fines que no sean la investigación de dicho proyecto, es por ello que para evitar inconvenientes, el cuestionario fue anónimo.

IV. Resultados

4.1 Determinación del nivel general de satisfacción laboral en la empresa Agro Industrial San Pedro SAC.

Figura 1: Satisfacción Laboral



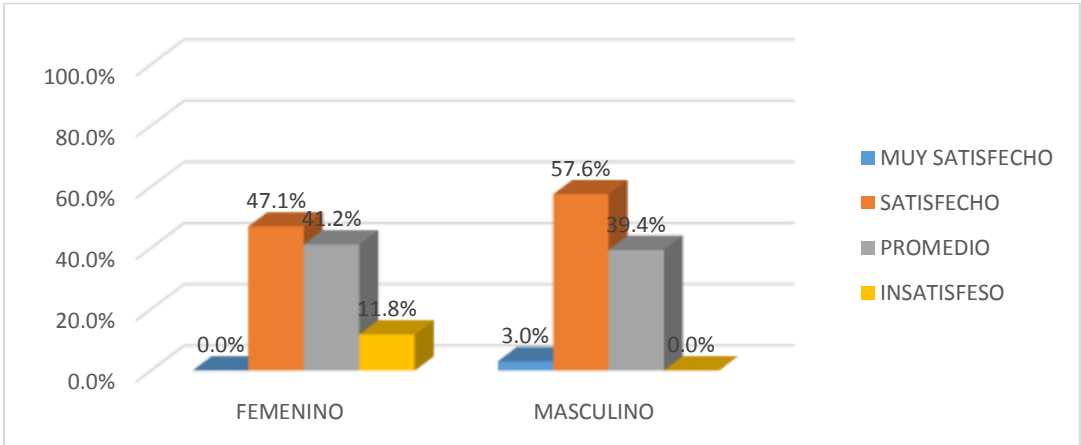
Elaboración Propia 2019

En la figura 1 se muestra una perspectiva general de la Satisfacción laboral que existe en la empresa agroindustrial en estudio, pues se concluye que más del 50% de los encuestados se encontraran en el nivel “Satisfecho”, el 40% está en el nivel “Promedio”, el 2% está en el nivel

“Muy satisfecho” y el 4% en el nivel “Insatisfecho”; siendo esto un resultado positivo para la empresa, pero a la vez se tiene que tomar en cuenta las deficiencias que existen dentro de la organización y mejorarlas, ya que a largo plazo si no se toman en cuenta estas características negativas y las corrigen, corren el riesgo de que el personal pueda renunciar a sus puestos de trabajo y haya una menor productividad.

4.1.1. Determinación del Nivel general de satisfacción laboral en relación al género, tiempo de servicio y área de trabajo

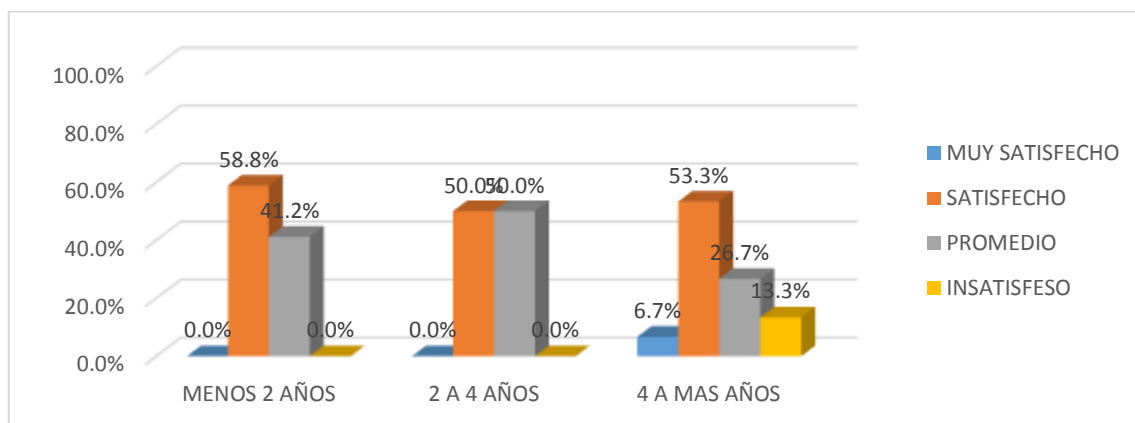
Figura 2: Nivel de Satisfacción Laboral en relación con el Género de la Agro Industrial San Pedro SAC



Elaboración propia 2019

En la Figura 2, se analizó que poco más del 50% de varones mostraron mayor satisfacción laboral, debido a que se adaptan más al horario de trabajo, porque de generarse horas extras ellos reciben beneficios económicos ascendentes; a diferencia de las mujeres, que presentaron una menor satisfacción (47%), pues no logran igualar los beneficios económicos de los varones.

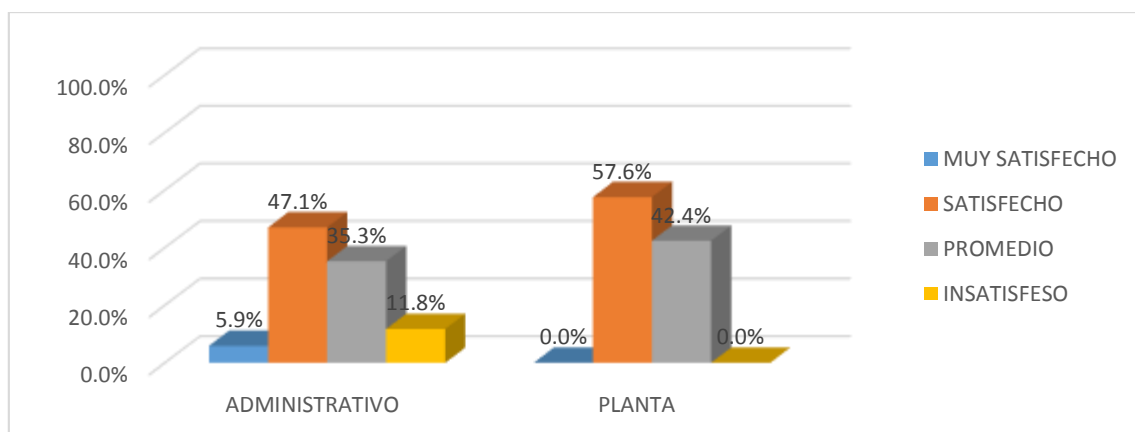
Figura 3: Nivel de Satisfacción Laboral en relación al Tiempo de Servicio de la Agro Industrial San Pedro SAC



Elaboración propia 2019

En esta figura 3 revelo que, teniendo en cuenta el tiempo de servicio el resultado fue, más del 50% del personal, desde los que poseen menos de 02 años trabajando en la empresa, hasta los que tienen más de 04 años, se hallaron satisfechos con su trabajo, esto por las diversas razones que se detallan en los gráficos posteriores de esta investigación

Figura 4: Nivel de Satisfacción Laboral en relación con el Área de la Agro Industrial San Pedro SAC



Elaboración propia 2019

Por último, en la figura 4, el análisis sociodemográfico referente al área de trabajo, fue que el 57% del personal de planta se encuentran con mayor nivel de satisfacción a diferencia de los de áreas administrativas que tienen un 47%.

4.2 Descripción de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa

La investigación sobre la satisfacción laboral se hizo a una empresa ubicada en la ciudad de Tarapoto, al mismo tiempo sus plantaciones están en la ciudad de Yurimaguas y sus

oficinas administrativas de comercio exterior ubicada en Chiclayo, llamada Agro Industrial San Pedro SAC, donde su nombre comercial es AGROSAN, dedicada desde hace 10 años a la elaboración de palmito en conserva para el mercado internacional y nacional, actualmente cuenta con certificaciones internacionales como FDA, Validación Haccp y Kosher.

Los países a donde exportan son a Francia, España, Estados Unidos, Israel, Canadá e Iraq.

La visión es que esperan convertirse en una empresa líder en el cultivo, procesamiento y comercialización de conserva de palmito cumpliendo con los más altos estándares de calidad exigidos por el mercado interno y externo.

La misión de la empresa es satisfacer de manera confiable las necesidades de conserva de palmito del mercado mundial, integradas por personas con espíritu de empresa comprometidos en satisfacer a sus clientes, luchando por la rentabilidad del negocio y para asegurar un futuro económico digno para sus trabajadores.

El organigrama de la empresa es el siguiente:

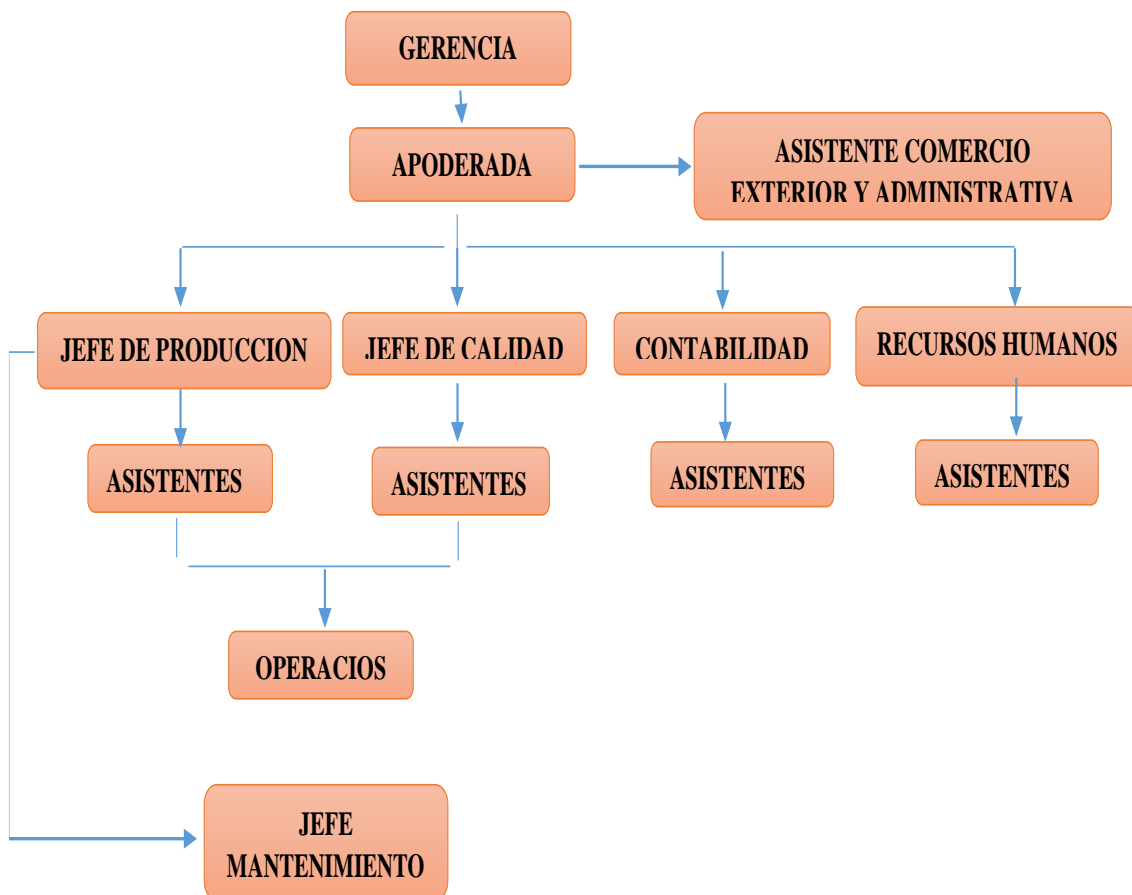
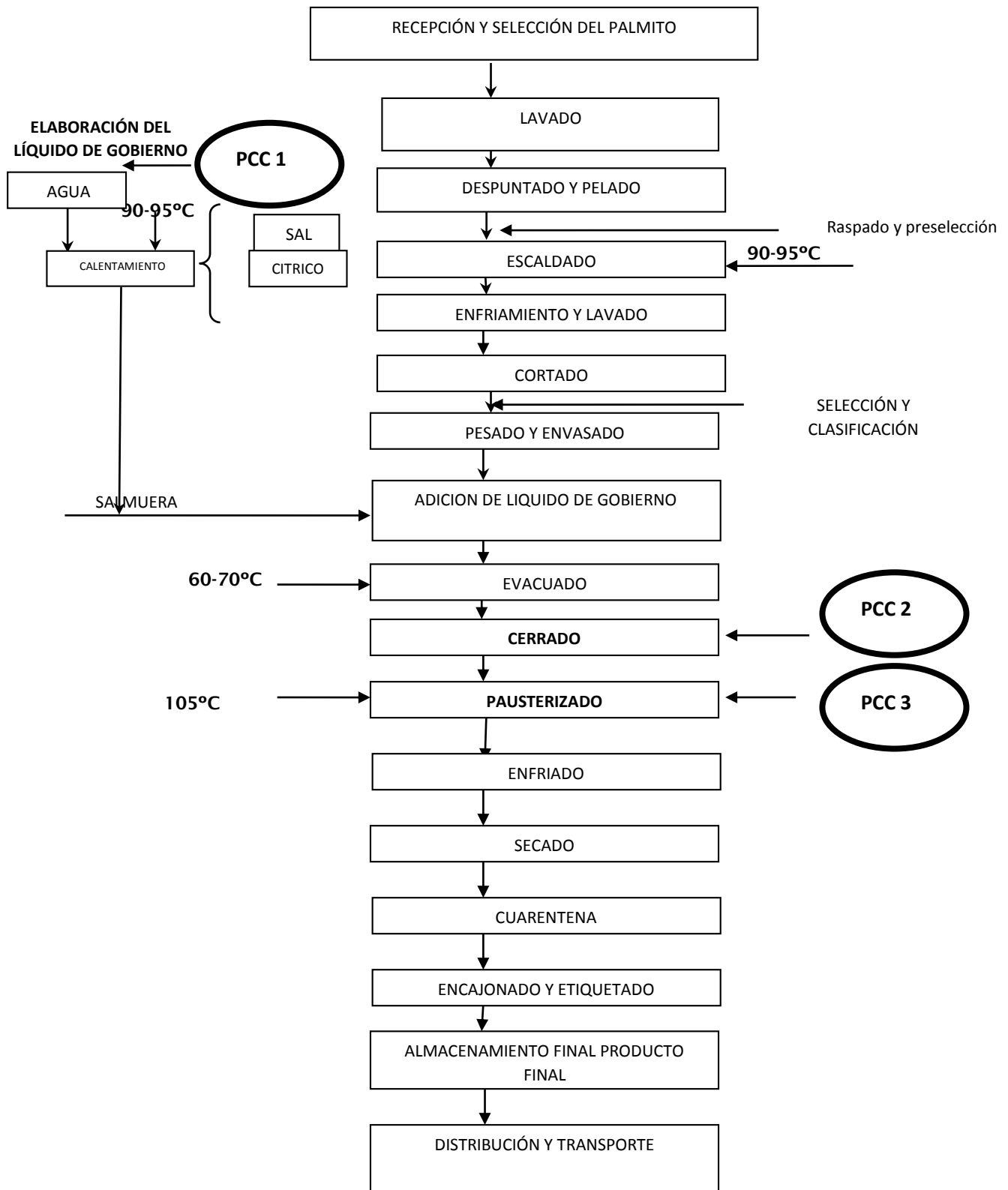


DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ELABORACIÓN PALMITO EN CONSERVA

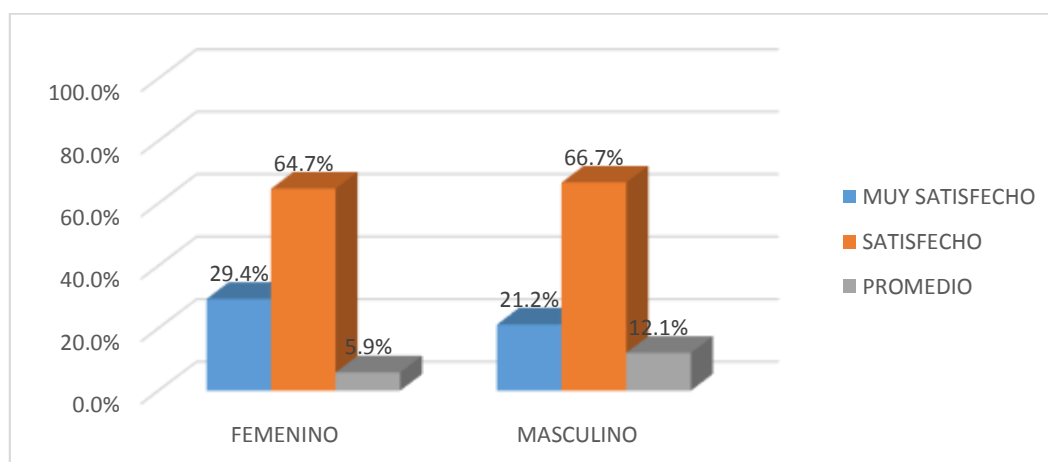


A continuación, se describe las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa, que es uno de los objetivos específicos de esta investigación:

<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso del RRHH - Herramientas para desarrollo de actividades - Brindar un producto de calidad - Clientes Fijos. - Gente Proactiva - Buena Relación con los proveedores. 	<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Globalización - Mayor preocupación por la Salud. - Tendencia de Crecimiento en Compra de Alimentos Naturales. - El Palmito es un producto Gourmet, muy valorado en Europa y Asia. - Empresa Rentable con Acceso a Crédito Bancario
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pocos almacenes - No tener cámaras de frío para conservar la MP. - Poca disposición de mano de Obra - Límite al acceso de información. - Pisos Inadecuados - Generación de Horas Extras 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clima de la Selva - Disminución a Nivel Mundial en el Precio del Palmito. - Especulación de ingreso de una Empresa - Nueva acopiadora de Palmito. - Falta de preocupación de los Palmicultores por mejorar sus campos. - Variación del TC

4.3. Determinación de los diferentes niveles de la Satisfacción Laboral de acuerdo a la significación en la tarea

Figura 5: Nivel de satisfacción de la dimensión de Significación en la Tarea en relación al Género

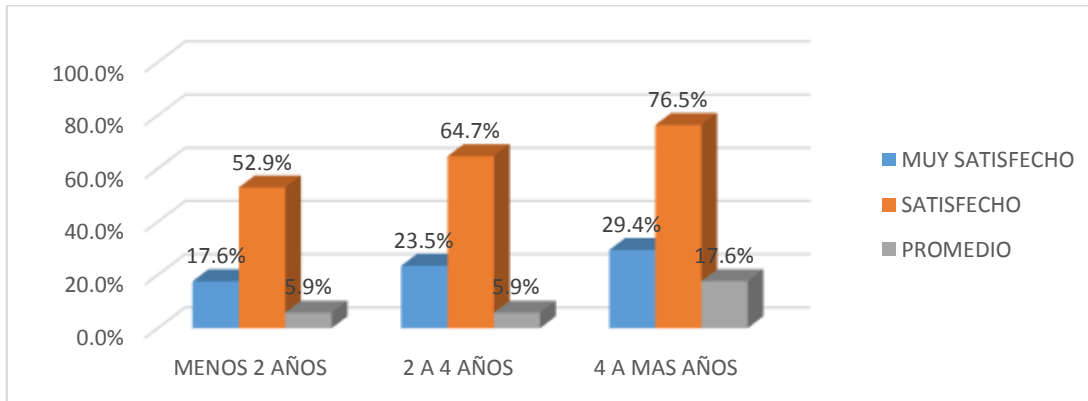


Elaboración propia 2019

Según la figura 5, la dimensión Significación en la Tarea, reveló que, más del 60% de los encuestados se localizaron en el nivel “Satisfecho”, tanto femenino como masculino, asimismo

el 21% y el 29 % del personal indicó que están en el nivel “Muy satisfecho”, y por último el 6% y 12% del personal optaron por en el nivel “Promedio”.

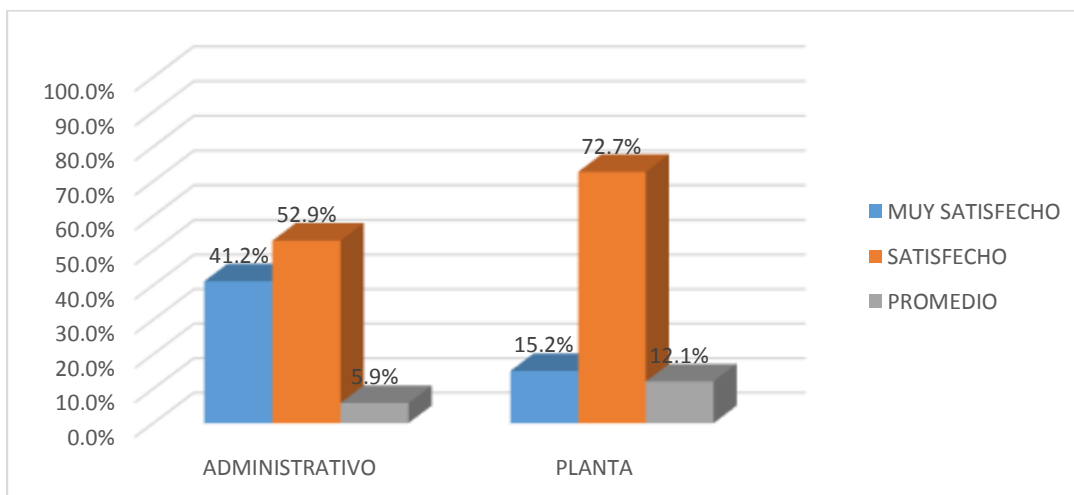
Figura 6: Nivel de satisfacción de la dimensión de Significación en la Tarea en relación al tiempo de servicio



Elaboración propia 2019

La figura 6, se mostró que más del 50% del personal administrativo, desde los que adquieren más de 4 años en la empresa hasta los que poseen menos de 02 años, se encontraron en el nivel “Satisfecho”, debido que opinaron ser útiles con su labor, complacidos con los resultados de su esfuerzo, indicaron que haciendo ese trabajo están bien consigo mismos y además les agrada la actividad que realizan, y en el nivel “Muy satisfecho” entre el 18% hasta el 29% de cada tiempo de servicio, consideraron lo mismo, pero con poco más de saciedad. Sin embargo, 6% desde lo que poseen menos de 2 años y de 2 a 4 años se hallaron en el nivel “Promedio”, y el 18% de los que adquirieron más de 04 años se encontraron también en el mismo nivel, esto se debe que no deciden si les interesa la actividad que realizan y no resuelven si les complace su labor.

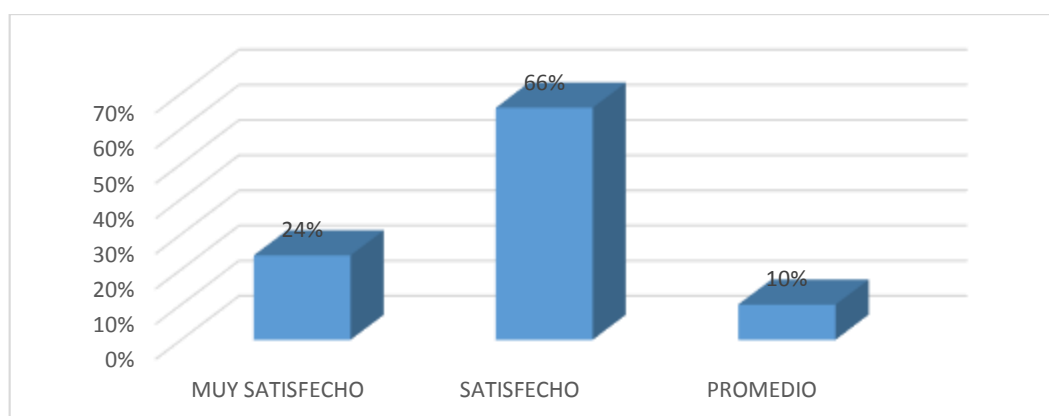
Figura 7: Nivel de satisfacción de la dimensión de Significación en la Tarea en relación con el Área



Elaboración propia 2019

La figura 7, mostró que en la dimensión Significación en la Tareas, más del 50% del personal administrativo y de planta se hallaron en el nivel “Satisfechos” con la labor que ejecutaron en su plaza correspondiente, opinaron que haciendo su trabajo percibieron un bienestar consigo mismo, además apreciaron que la tarea que cumplieron es tan valiosa como cualquier otra, por lo tanto consideraron estar realizados como personas. Asimismo, en el nivel “Muy satisfecho” indico el 42% y el 15% de las personas encuestadas de ambas áreas, optaron lo mismo que aquellos que estuvieron en el primer nivel, y por último el resto de empleados entre el 6% y 12% se hallaron en el nivel “Promedio”.

Figura 8: Dimensión Sindicación en la Tarea

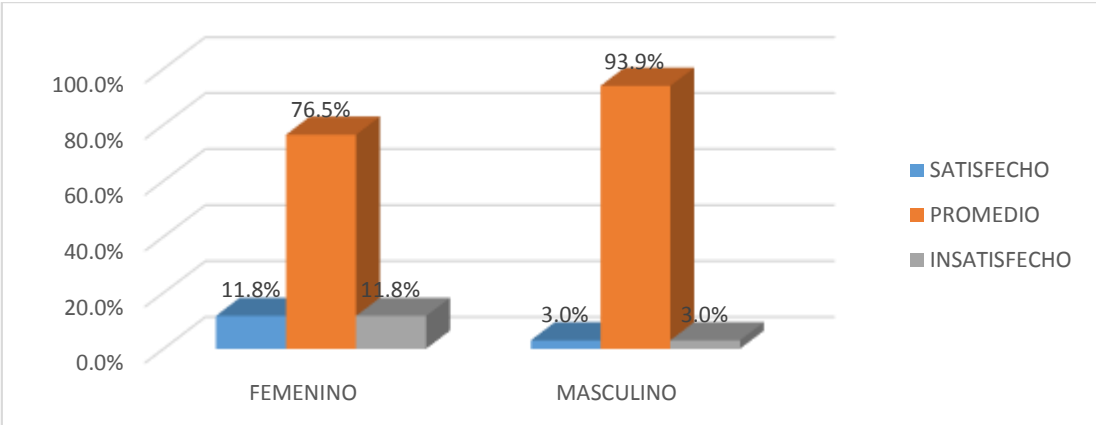


Elaboración propia 2019

La figura 8, concluyó que de acuerdo a la dimensión Significación en la Tarea, es una de las dimensiones para medir el nivel de satisfacción laboral del personal, el 66% de los encuestados se encontraron “Satisfecho”, así como se puede visualizar en la figura 6, dónde se elaboró el análisis por tiempo de servicio, el nivel más alto son aquellos que tienen más de 04 años, tal vez por la misma experiencia de haber realizado más labores en los distintos procesos del producto dentro de la empresa pues perciben mayor satisfacción con su labor, el 24% del personal está en el nivel de “Muy Satisfecho”, por las mismas razones ya mencionadas, y por último, está el nivel “Promedio”, en la cual el 10% del personal indicó estar indeciso en sus respuestas, debido a que opinan que su trabajo se les ha hecho algo monótono.

4.4 Determinación de los diferentes niveles de la Satisfacción Laboral según las Condiciones de trabajo.

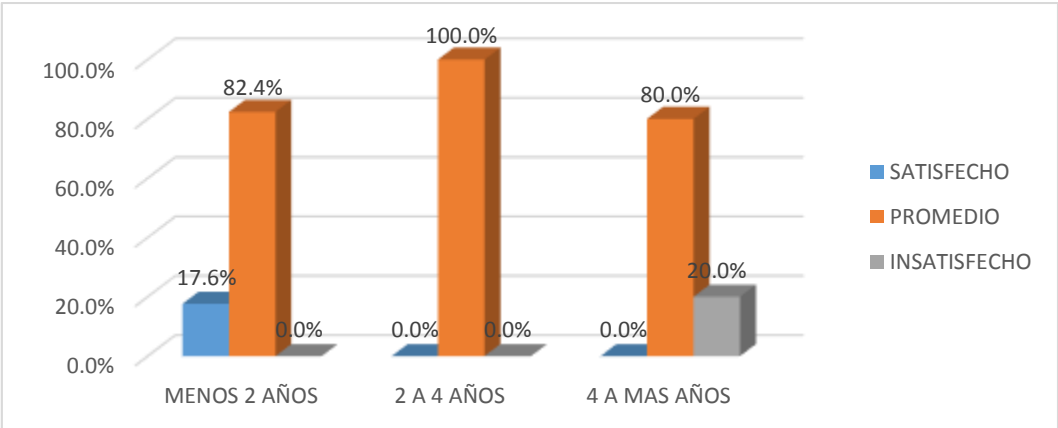
Figura 9: Nivel de satisfacción de la dimensión de Condiciones de Trabajo en relación con el Género



Elaboración propia 2019

La figura 9 , muestra que respecto a la dimensión, Condiciones de Trabajo, tanto hombres como mujeres estan en más del 70% del nivel “Promedio”, por consiguiente visualisamos que menos del 12% del personal se encuentra en el nivel “Satisfecho” e “Insatisfecho” en ambos géneros.

Figura 10: Nivel de satisfacción de la dimensión de Condiciones de Trabajo en relación con el tiempo de servicio

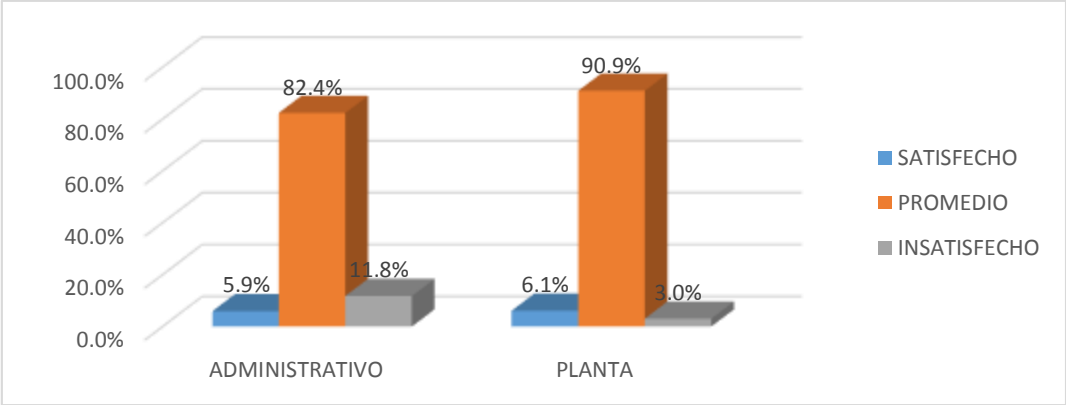


Elaboración propia 2019

Según la figura 10 en la dimensión Condición de Trabajo, se indicó que más del 80% del personal entre los que poseen menos de 2 años y más de 4 años se encuentran en el nivel “Promedio”, y los que adquirieron de 2 a 4 años el 100%, es decir todo ellos se encuentran en el mismo nivel, revelan que existen algunas comodidades para un buen desempeño, y se sienten algo cómodos con el ambiente físico de trabajo, sin embargo mencionan que falta implementar

ciertos mecanismos de trabajo para que se sientan 100% cómodos, además que el horario de trabajo les resulta a veces dificultoso, ya que cuando se obtiene bastante materia prima muchas veces su jornada laboral se extiende y terminan agotados, sin embargo el 17% de los encuestados están “Satisfechos”, y el 20% “Insatisfechos”.

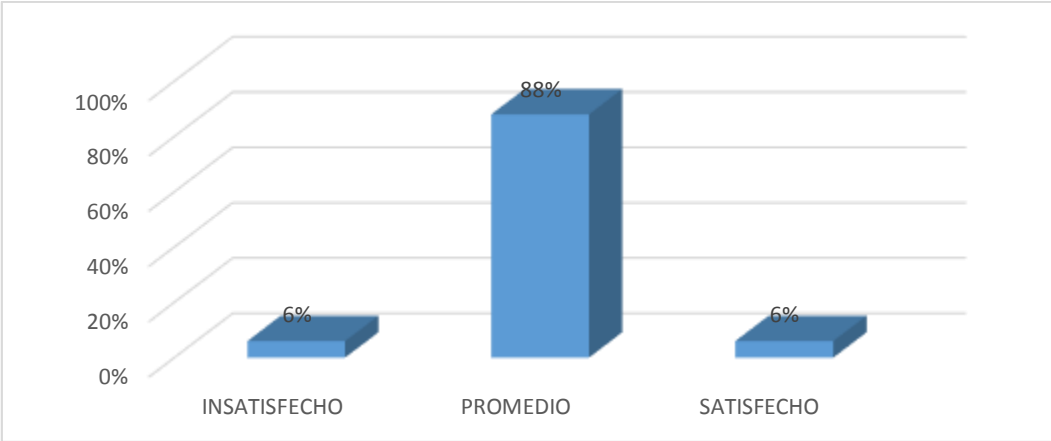
Figura 11: Nivel de satisfacción de la dimensión de Condiciones de Trabajo en relación con el área



Elaboración propia 2019

La figura 11 correspondiente a las Condiciones de Trabajo de acuerdo al área administrativa y planta, nos indicó que más del 80% del personal se encuentran en el nivel “Promedio”, por lo que reveló que cierta distribución física les permite desarrollar cómodamente sus funciones para ambos, el 6% del personal indicaron que se encuentran “Satisfechos”, sin embargo el 12% del personal se encontró en el nivel “Insatisfecho”, debido a que percibieron que la distribución física no facilita sus funciones y no les agrada su horario, ya que creen que a veces el trabajo limita sus necesidades personales.

Figura 12: Dimensión de Condiciones de trabajo

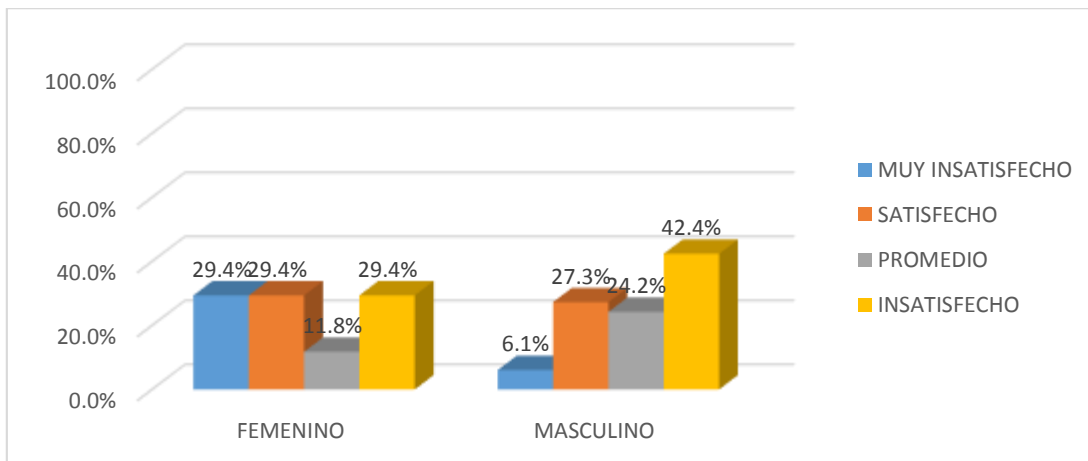


Elaboración propia 2019

La figura 12 mostró que de acuerdo a la segunda dimensión Condiciones de Trabajo, el cual es la segunda dimensión para medir el nivel de satisfacción laboral del personal, más del 80% se encontraron en el nivel “Promedio”, tal como podemos observar en la figura n° 11 y 12 dónde se elaboró el análisis por tiempo de servicio y por área; coinciden y comentan las razones, que si bien es cierto la empresa brinda la indumentaria correcta y necesaria para cubrirlos de cualquier peligro, hay ambientes de trabajo que no son del todo favorables para poder realizar su trabajo, por lo que una de las razones que mencionan es que el área de producto terminado no cuenta con un suelo adecuado por lo que impide realizar al 100% bien su labor y además que no cuentan con un área de primeros auxilios, esto los hace sentir inseguros por ese lado.

4.5 Determinación de los diferentes niveles de la Satisfacción Laboral según el reconocimiento personal y/o social

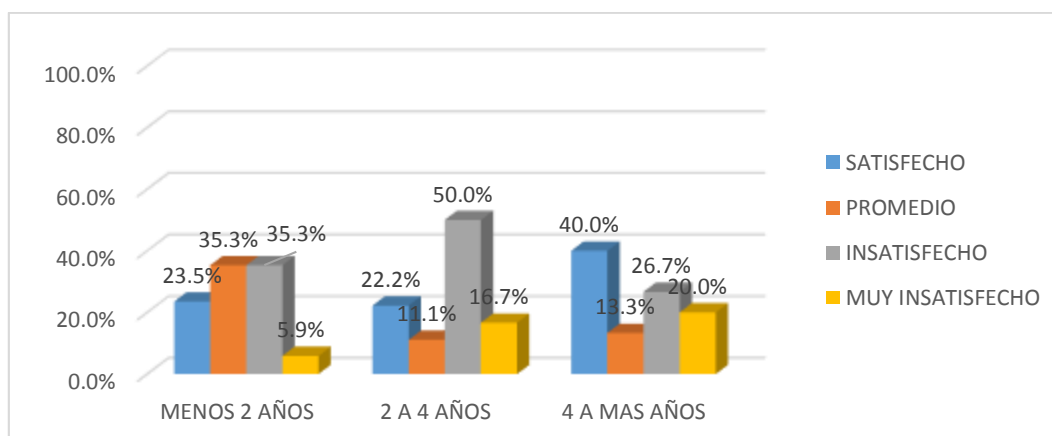
Figura 13: Nivel de satisfacción de la dimensión de Reconocimiento Personal y/o Social en relación con el Género



Elaboración propia 2019

La figura 13, mostró que el 42% del personal masculino indicó estar Insatisfecho respecto al Reconocimiento Personal y/o Social, se visualizó asimismo el 29% del personal femenino de cada nivel está insatisfecho, muy insatisfecho y promedio

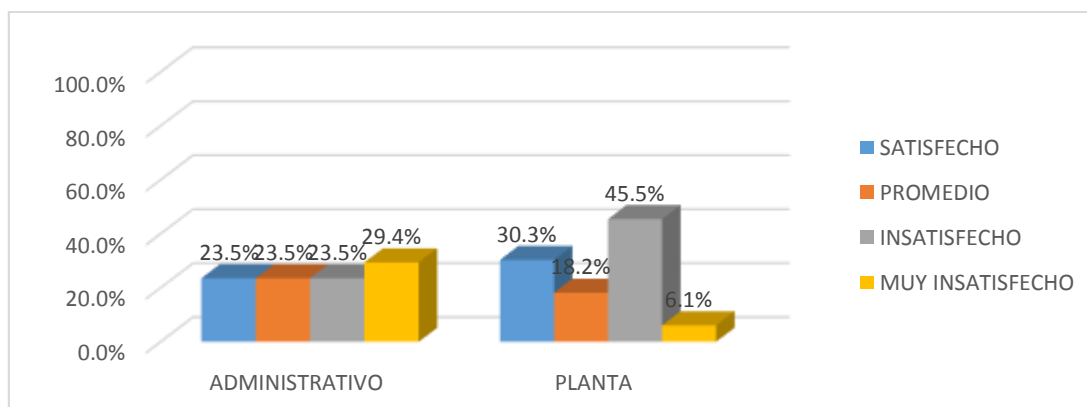
Figura 14: Nivel de satisfacción de la dimensión de Reconocimiento Personal y/o Social en relación con el Tiempo de servicio



Elaboración propia 2019

En la figura 14; se visualiza que la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social, el 50% del personal entre 02 a 04 años se halló en el nivel “Insatisfecho”, indican que pese a que tienen una buena relación con los jefes, y no reciben mal trato por parte de ellos, la falta de incentivos, motivación, capacitaciones constantes y reconocimiento antes sus metas cumplidas, optaron por ese nivel, el 35% que tienen menos de 2 años en la empresa se encontró en el nivel “Promedio” y nivel “Insatisfecho”, un número reducido de personas representan que menos del 20% están en el nivel “Muy insatisfechos”, ya que se pudo notar que no llevan una buena relación ni con los compañeros ni con los jefes.

Figura 15: Nivel de satisfacción de la dimensión de Reconocimiento Personal y/o Social en relación con el Área

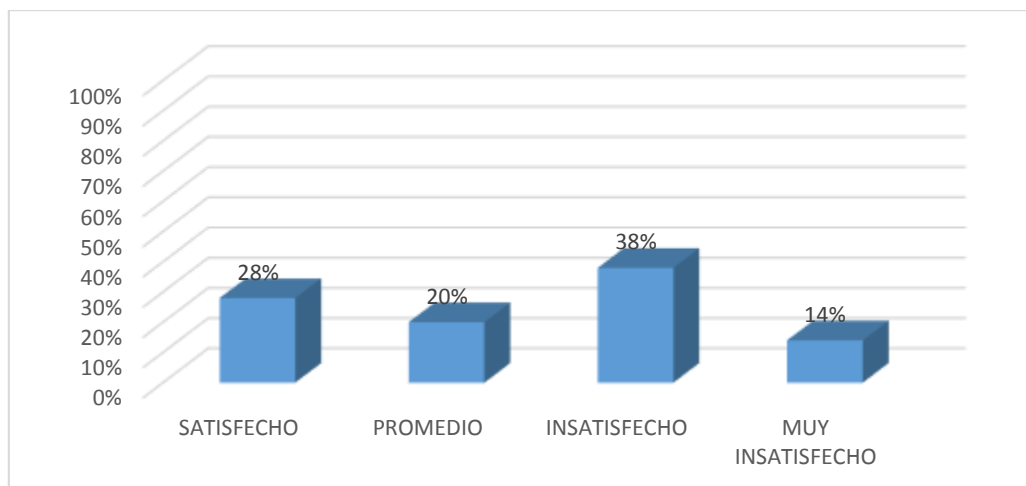


Elaboración propia 2019

La figura 15, reveló que más del 45% del personal de planta se encuentra en el nivel “Insatisfecho”, opinando que su jefe inmediato y la empresa no valoran mucho su esfuerzo, y las mismas razones que se mencionan en la figura 14 en el análisis por tiempo de servicio; el 24% del personal administrativo se halló el nivel mismo nivel y el 29% en el nivel “Muy

insatisfecho”, y entre el 23% del personal administrativo se encontró en el nivel “Satisfecho” y “Promedio” y el 30% y 18% del personal de planta están en los mismo niveles mencionados respectivamente.

Figura 16: Dimensión de Reconocimiento Personal y/o Social

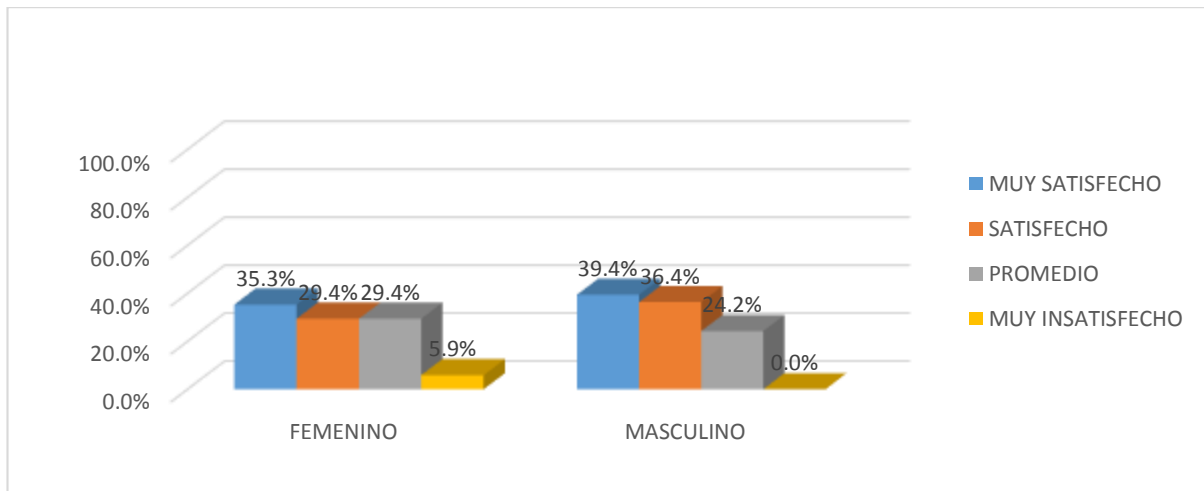


Elaboración propia 2019

Se puede observar que en la figura 16 en lo que es la dimensión del Reconocimiento Personal y/o Social, el nivel superior en los trabajadores de la empresa de este estudio, es la categoría “Insatisfecho” representada por el 38% del personal encuestado, y el 14% constituida en el nivel “Muy insatisfecho” siendo esto un resultado negativo para la empresa con respecto a esta dimensión, no obstante los trabajadores percibieron que no son reconocidos en función al trabajo que realizan , y sólo entre el 28% y 20% del personal están en el nivel “Satisfecho” y “Promedio” respectivamente. En la figura 14 y 15, se consideró la razón por la cual esta dimensión resulto “Insatisfecho”, ya que se hizo el análisis por tiempo de servicio y por área, y en ambos casos el personal indica su insatisfacción frente a esta dimensión.

4.6 Determinación de los diferentes niveles de la Satisfacción Laboral según los beneficios económicos

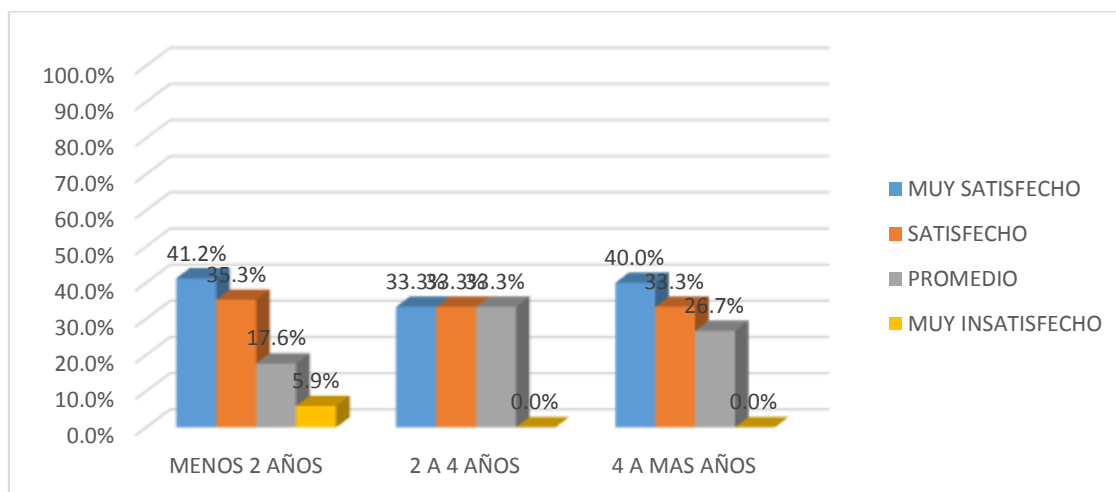
Figura 17: Nivel de satisfacción de la dimensión de Beneficios Económicos en relación con el Género



Elaboración propia 2019

La figura 17 mostró, que según la dimensión Beneficios Económicos dentro de la empresa Agro Industrial San Pedro SAC, el 39% y 36% del personal masculino represento el nivel “Muy Satisfecho” y nivel “Satisfecho”, respectivamente, asimismo el 35% y 29% de las mujeres se encuentran en el nivel “Muy satisfecho” y “Satisfecho” respectivamente, el 29% de mujeres y 24% de varones se encontraron en el nivel “Promedio”, y solo el 6% se halló en el nivel “Muy insatisfecho”. El nivel de satisfacción de los varones es un poco más notorio que el de las mujeres debido a que son mayormente los varones realizan horas extras dentro de la empresa y por ende su pago resulta un poco más que el de las mujeres.

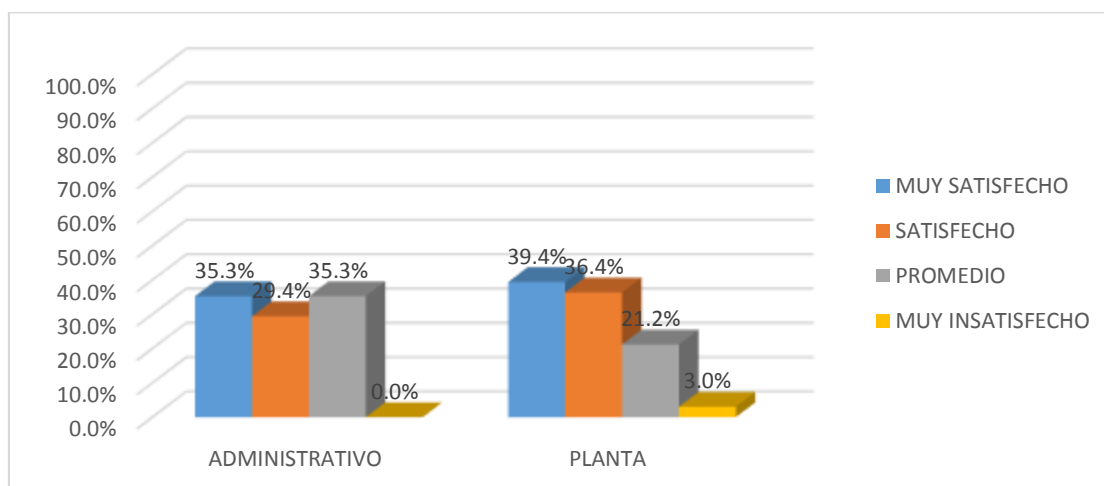
Figura 18: Nivel de satisfacción de la dimensión de Beneficios Económicos en relación con el tiempo de servicio



Elaboración propia 2019

La figura 18 mostró, que la dimensión Beneficios Económicos, más del 33% del personal entre 02 a 04 años y los de más de 04 años, se hallaron en el nivel “Muy Satisfecho”, indicaron que el trabajo que realizan les permite cubrir sus expectativas económicas, por lo tanto el sueldo que reciben es bastante aceptable, y se sienten muy satisfechos con lo que ganan de acuerdo a la labor que realizan, sólo el 18% de los que poseen menos de 02 años y 27% de los que conservan más de 04 años, se encuentran en el nivel “Promedio”, y por último el 33% de los que disponen de 04 a 4 años, se situaron en los 03 primeros niveles de satisfacción laboral.

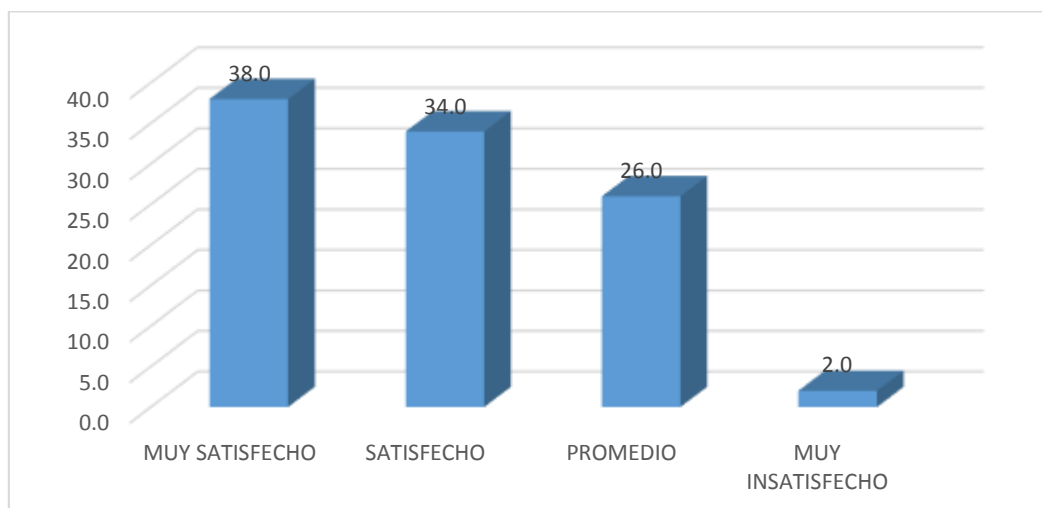
Figura 19: Nivel de satisfacción de la dimensión de Beneficios Económicos en relación con el Área



Elaboración propia 2019

En la figura 19, se apreció que el 39% y 36% del personal de planta se encontró en el nivel “Muy satisfecho” y “Satisfecho” respectivamente, esto se debe a las mismas razones que se mencionan en la figura N° 18 en el análisis por tiempo de servicio; el 35% del personal administrativo situado en el nivel “Muy Satisfecho” y nivel “Promedio”, y el 29% en el nivel “Satisfecho”, y sólo el 21% del personal de planta se halló en el nivel “Promedio”.

Figura 20: Dimensión Beneficios Económicos



Elaboración propia 2019

La figura 20 concluyó, que en la dimensión de Beneficios Económicos, el nivel superior en los trabajadores de la empresa de este estudio, se halló en el “Muy Satisfecho” representada por el 38% del personal encuestado, y el 34% está en el nivel “Satisfecho” siendo esto un resultado positivo para la empresa con respecto a esta dimensión, donde los trabajadores percibieron que su salario está acorde a la labor que realizaron, y sólo entre el 26% y 2% del personal se situaron en el nivel “Promedio” y “Muy Insatisfecho” respectivamente.

V. **Discusión de resultados**

En el desarrollo de esta tesis se estudió el nivel de satisfacción laboral de la empresa Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019.

La satisfacción laboral es definida por Palma (2006), como la actitud que tienen los colaboradores hacia su propio trabajo que desempeñan, en función a aspectos relacionados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que reciben, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas. Estos resultados coinciden con la investigación de Calderón, E (2016), donde revelo que en su investigación los trabajadores se encuentran satisfechos con el 40%, ya que se sienten bien haciendo su labor, además también coincide con la investigación de Alva, J y Juarez, J (2014), donde su resultado fue una satisfacción media, igual que también en esta investigación, menciona que uno de los motivos es que la empresa no otorga incentivos de capacitación, y no proporciona los recursos necesarios para una mayor productividad, y no son reconocidos por su desempeño. Estos resultados coinciden con los de esta investigación como se puede observar en la dimensión II y III (Condiciones de trabajo y reconocimiento personal y/o social). En los resultados encontrados (figura n°1), son favorables para la empresa, ya que el 54% de los encuestados se hallan Satisfechos, sin embargo, hay que tomar en cuenta que el 40% se encuentran en el nivel Promedio, esto quiere decir que a pesar que el nivel de satisfacción de sus trabajadores es “Satisfecho”, también hay un número de personas que no lo están del todo, por lo que probablemente si no se toman las medidas correctivas a tiempo, la empresa corre el riesgo la renuncia de los trabajadores.

Según Palma (2006) la dimensión Significación en la tarea es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas al trabajo personal: el sentido de esfuerzo, realización, equidad o aporte mental. Considera que para el trabajador la actividad laboral tiene un significado de valor personal y social, efectúa su trabajo con mucha complacencia, por lo que recibe retroalimentación de parte de compañeros y superiores. Complementando lo antes dicho, agregamos una investigación de Campos, Rosa (2016)

en la que concluye que el 50% del personal se encuentra insatisfecho, e indica las posibles causas de sus resultados obtenidos entre los cuales se tiene o principalmente porque la empresa no brinda los beneficios adecuados que permitan regular la actividad laboral o también porque el empleado no puede realizarse personalmente en el trabajo donde labora, por ello el valor frente a su puesto será inadecuado, sin embargo sus resultados difieren con los resultados de esta investigación, encontrándose que de acuerdo a esta dimensión “Significación en la tarea” los trabajadores están “Satisfechos”, por tanto, tomando en cuenta lo que menciona en su investigación Campos, Rosa (2016), y lo que menciona Sonia Palma (2006), se puede decir que este resultado se debe a que los colaboradores de la empresa Agro Industrial San Pedro SAC, reciben los beneficios que le corresponde a todo trabajador, como es obtener un seguro, recibir utilidades, tener CTS, esto promueve que se encuentren complacidos con la labor que realizan, y sienten que el esfuerzo realizado en su labor, provocan resultados favorables.

Por otro lado, la dimensión condiciones de trabajo es definida por Palma (2006), como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos físicos, materiales o disposiciones normativas y de relación con la autoridad que regulan la actividad laboral. En el estudio de Mesías J (2017) concluye que en su investigación existe satisfacción laboral de los colaboradores, porque la empresa reúne todas las condiciones como: infraestructura, ambientes de trabajo implementados, herramientas de primeros auxilios, uniforme, etc.; y estas características dan respuesta al porqué en esta investigación los colaboradores tienen una satisfacción “Promedio”, debido a que la empresa no reúne todas las condiciones físicas para que los empleados se encuentren satisfechos, como se puede visualizar en figura 12, además comentaron que no cuentan con un ambiente de primeros auxilios, esto produce que se encuentren inseguros si llegase a ocurrir algún accidente.

También se tiene, la dimensión reconocimiento personal y/o social que es definida por Palma (2006), como la tendencia evaluativa de trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros o por el impacto de estos resultados, el valor que tiene los jefes y para sí mismo cada acción a realizada en

el ámbito laboral. Para complementar a ello, en el estudio de Cachanya, E (2017), concluye que los trabajadores de la empresa de su investigación se categoriza como insatisfacción laboral, generando una percepción negativa hacia el ser reconocido en relación a los logros alcanzados, esto coinciden con los resultados de esta investigación, ya que los colaboradores manifestaron, que a la empresa les falta incentivarlos mucho más, motivarlos, capacitarlos constantemente y que reconozcan su esfuerzo para lograr los objetivos de la empresa.

Por último, se tiene, la dimensión Beneficios económicos, dónde Sonia Palma (2006), la define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, el establecimiento objetivo de los planteamientos económicos acordes a las responsabilidades laborales de cada trabajador. En el estudio de Cachanya, E (2017), concluye que el nivel que abunda en los trabajadores de su investigación es Satisfacción Promedio, generando una disposición insuficiente hacia el trabajo en función a las remuneraciones o incentivos económicos, además menciona que se genera está sensación en los trabajadores, cuando perciben que su salario es bajo para las funciones que realizan, ya que opinan que los están explotando o que no les permite cubrir sus expectativas, sin embargo sus resultados difieren con los resultados de ésta investigación, ya que en los colaboradores de la empresa Agro Industrial San Pedro SAC, existe “Satisfacción” en relación a esta dimensión, por lo que una de las razones es que se remunera puntual según lo acordado en el contrato, además de reconocer de manera remunerativa las horas extras que puedan generar, estas razones son las cuales los trabajadores se muestran satisfechos en cuanto a su salario mensual, sacando un aproximado entre los S/1500.00 a S/1800.00 el personal de planta, y más de los S/2000.00 aproximadamente un personal administrativo.

VI. Conclusiones

- La satisfacción laboral que presentaron los colaboradores de la empresa en estudio, concluyó en un nivel “Satisfactorio” y nivel “Promedio”, generando una actitud positiva con el trabajo que realizan y satisfechos con su salario, sin embargo, aún existen unos déficits que se deben mejorar, puesto que los jefes no valoran el esfuerzo de sus tareas y las condiciones físicas no son del todo las adecuadas.
- En cuanto a la dimensión Significación en la Tarea, el nivel más resaltante con el 66% en los trabajadores, representado por el nivel de “Satisfacción”, opinaron ser útiles con su labor, además poseen simpatía por la actividad que realizan, asimismo consideraron que su tarea es valiosa, de esta manera perciben bienestar, estas razones van generando toda la disposición suficiente hacia las funciones que realizan en el puesto de trabajo.
- De acuerdo a la dimensión de las Condiciones de Trabajo con el 88%, mostró un nivel de satisfacción “Promedio”, lo cual generó una percepción inadecuada hacia los elementos que permiten desarrollar con normalidad la actividad laboral, como por ejemplo suelos en mal estado en el área de proceso y producto terminado, no obtener tampones para los oídos y protegerse del ruido de las maquinarias, estas razones forman que la distribución y ambiente físico no sean del todo adecuados para el desarrollo con normalidad de los trabajadores, además en algunos de ellos les resulta tedioso el horario, pese a que si son reconocidas las horas extras, para algunos de ellos es desagradable el permanecer mayor tiempo en el trabajo.
- Respecto a la dimensión del Reconocimiento Personal y/o Social, el nivel más resaltante es la de insatisfacción laboral, con el 38%, asimismo cierta parte del personal no poseen buena relación con sus compañeros por lo que prefieren tomar distancia, la mayor parte del personal perciben, tanto el gerente como jefe inmediato no valora el esfuerzo que producen por su trabajo, y por ultimo no reciben incentivos, capacitaciones, talleres que permitan sentirse motivados y valorados, esto genero una perspectiva negativa hacia el ser reconocido por el esfuerzo y desempeño que sitúan en su labor.

- En cuanto a la dimensiones Beneficios Económicos, el nivel representativo es el “Muy satisfecho” con el 38%, puesto que opinaron estar satisfechos con su salario, percibieron que sus sueldos son aceptables para cada trabajador y además indicaron que cubren sus expectativas económicas, mostrando de esta manera que la empresa se preocupa por brindar las remuneraciones adecuadas para que el personal se encuentre placentero en esta organización.
- Al realizar el análisis de cada objetivo específico se consideró realizar el cruce sociodemográfico con sexo, tiempo de servicio y área, en lo que se concluyó que los varones sienten un poco más de satisfacción, lo que compete al tiempo de servicio se demostró que todos tienen satisfacción laboral, desde lo que tienen menos de 02 años en la empresa hasta los que tienen más de 04 años y en lo que corresponde a área el personal de planta tienen más satisfacción que el personal administrativo.

VII. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos y a las conclusiones obtenidas en la presente investigación, se recomienda lo siguiente:

- Mejorar las condiciones de trabajo, en especial, el ambiente de producto terminado que no cuenta con un suelo adecuado para el transporte del mismo, asimismo, que la empresa proporcione una enfermería para resguardar la salud e integridad de los colaboradores.
- Respecto a la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social, existe una insatisfacción laboral, por lo que algunos trabajadores prefieren tomar distancia con sus compañeros, asimismo se recomienda a la empresa realizar un taller sobre clima laboral, que permita generar un ambiente de trabajo confortable, permitiendo el desarrollo de manera positiva las actividades laborales. Ejecutar actividades o programas de reconocimiento personal, el cual se permita premiar a los colaboradores por su buen desempeño, o por metas cumplidas o trabajo que impacte de manera positiva al equipo de trabajo o a la empresa.
- La empresa debe comprometerse realizar capacitaciones, talleres o charlas motivacionales, de liderazgo, manejo de emociones, que permitan tener una disposición positiva a sí mismo y a sus compañeros de trabajar y así mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores.

VIII. Lista de referencias

- Abarza. (2013). *Investigación aplicada vs investigación pura*.
- Baguer. (2009). *Dirección de personas, un timón en la tormenta*.
- Cachanya, E. (2017). *Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios SAC. de Ransa San Agustín - Callao*.
- Calderón, E. (2016). *NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL QUE POSEEN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DE HUEHUETENANGO*.
- Campos, R. (2016). *NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA AGRÍCOLA, DISTRITO DE ÍLLIMO*.
- Carrion, B. (2018). *RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA, REGION LAMBAYEQUE*.
- Chiang, Martin y Núñez . (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción*.
- Chiavenato. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*.
- Dave Curran, CEO y cofundador de Love Mondays. (03 de Enero de 2019). México destacó en satisfacción laboral en 2018.
- Gestiopolis. (2013). *Teoría de los dos factores de Herzberg*.
- Gross. (2010). *Conozca tres tipos de investigación: descriptiva, exploratoria y explicativa*.
- Hernandez, E. (2015). *NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL QUE PRESENTAN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO TÉCNICO DE CAPACITACION Y PRODUCTIVIDAD -INTECAP, SEDE EN EL DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO*.
- Hernandez, Fernandez y Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*.
- INEI. (2006). *Glosario básico de términos estadísticos*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0900/Libro.pdf
- Info Capital Humano. (2016). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*.
- Love Mondays y el periódico Online de recursos humanos “RRHH Digital. (04 de Enero de 2019). En 2018 México destaca en satisfacción laboral.
- Marquez, M. (2002). *Satisfacción Laboral*.
- Mesías, J. (2017). *INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCION EN LA EMPRESA COMPLEJO AGRO INDUSTRIAL BETA SA. PROVINCIA CHINCHA, 2017*.
- Palella, y Martins. (2012). *Diseño de la investigación*.
- Palma. (2005). *Elaboración y validación de escala de satisfacción laboral en trabajadores de lima Metropolitana*.

Palma. (2006). *Escala SL-SPC*.

Quintero, J. (2007). *Seminario Teorías y paradigmas educativos*.

Robbins. (1998). *Comportamiento Organizacional*.

Spector. (2002). *Psicología industrial y organizacional*.

IX. Anexos

Anexo 1:

Encuesta realizada a los trabajadores de Agro Industrial San Pedro SAC

Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2006)

Sexo: M F..... Edad:..... Años de servicio:.....

Área:..... Tipo de contrato:.....

A continuación, se presentará proposiciones relacionadas al trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tiene cinco opciones para responder. Lea cuidadosamente y marque con un aspa (x) lo que considere mejor desde su punto de vista. Conteste todas las preguntas. Tenga en cuenta que no existen respuestas buenas ni malas.

Total de Acuerdo (TA)

De Acuerdo (DA)

Indeciso (I)

En desacuerdo (D)

Total en Desacuerdo (TED)

		TA	DA	I	D	TED
Significación en la tarea	1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
	2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
	3. Me siento útil con la labor que realizo.					
	4. Me complace los resultados de mi trabajo.					
	5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
	6. Me gusta el trabajo que realizo.					
	7. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
	8. Me gusta la actividad que realizo.					
Condiciones de trabajo	9. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
	10. El ambiente donde trabajo es confortable.					
	11. Me disgusta mi horario.					
	12. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
	13. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
	14. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
	15. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
	16. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
	17. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					
Reconocimiento personal y/o social	18. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
	19. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
	20. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
	21. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
Beneficios económicos	22. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
	23. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
	24. Me siento mal con lo que gano.					
	25. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
	26. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
	27. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

Anexo 2: Carta de Aceptación



RUC: 20362054665

Agro industrial San Pedro SAC

Yo, Yngrid del Pilar García Ruiz
Apoderada de la Agro Industrial San Pedro SAC

Asunto: Aceptación de la encuesta aplicada para la investigación de tesis.

Por medio de la presente hago constatar que el egresado Javier Iván Arismendiz LLuncor, identificado con el DNI 44801904, de la escuela profesional de Administración de Empresas de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, ha sido aceptado para la aplicación de la encuesta como aplica a su trabajo de investigación, que se llevó a cabo los días del 14 al 16 de mayo del año 2019 en nuestra Agro Industrial.

Sin otro individual me despido de usted.

AGRO INDUSTRIAL SAN PEDRO S.A.C.

YNGRID DEL PILAR GARCIA RUIZ
DNI: 21488123

AV. VIA DE EVITAMIENTO NRO. 1815 SAN MARTIN - SAN MARTIN - TARAPOTO

Anexo 3: Carta de Aceptación para la prueba piloto



Anexo 4: Tomas fotográficas de la empresa investigada

Equipo produccion de la empresa Agro Industrial San Pedro SAC



Sala de proceso del producto Palmito en Conserva de la Agro Industrial San Pedro SAC



Equipo del área de Calidad en la Agro Industrial San Pedro SAC

