

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



SATISFACCIÓN LABORAL EN LA FÁBRICA DE CALZADOS
“CINDY” E.I.R.L., EN LA CIUDAD DE TRUJILLO - 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORAS

MORANTE PANIAGUA, JACKELINE VANESSA
PERLECHE GAMONAL, MERLIN JANINA

Chiclayo, 14 de Diciembre de 2018

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LA FÁBRICA DE CALZADOS
“CINDY” E.I.R.L., EN LA CIUDAD DE TRUJILLO - 2018**

PRESENTADA POR:

**Morante Paniagua, Jackeline Vanessa
Perleche Gamonal, Merlin Janina**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Mgr. Girón Cordova, Rafael Camilo
PRESIDENTE

Mgr. Guzman Pupuche, Maria de los Angeles
SECRETARIO

Mgr. Ruiz Chacon, Stephanie Virginia
ASESOR

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto de tesis a Dios y a nuestros padres. A Dios porque ha estado con nosotros en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar, a nuestros padres, quienes a lo largo de nuestra vida han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se nos presentara sin dudar ni un solo momento en nuestra inteligencia y capacidad.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibimos 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 nuestro Asesora, Mgtr Stephanie Virginia Ruiz Chacon por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

Resumen y palabras clave

El objetivo general de esta tesis es analizar el nivel de satisfacción laboral en la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L en la ciudad de Trujillo-2018, basándonos en el modelo propuesto por Chiang, quien mide el clima organizacional. En ella utilizamos como técnica de recolección de datos un cuestionario de 27 preguntas y como instrumento de medición se adjuntó “el modelo de Chiang” para diagnosticar la satisfacción laboral de la empresa mencionada. Este cuestionario mide 5 dimensiones: Ambiente físico del trabajo, la forma en que realiza su trabajo, oportunidades de desarrollo, relación subordinada, supervisor y remuneración.

En conclusión, los resultados de este estudio corroboran que existe un bajo nivel de satisfacción laboral. Dada esta información se llevó a cabo la siguiente sugerencia: Proponer un plan de mejora para la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L en la ciudad de Trujillo-2018. Esta propuesta buscará mejorar los resultados obtenidos por las 5 dimensiones y, de esta manera poder mejorar la productividad de los colaboradores en la fábrica, sustentada en la búsqueda de la satisfacción laboral.

Palabras clave: Remuneración, Satisfacción laboral, Oportunidades de desarrollo, Productividad.

Abstract and keywords

The general aim of this thesis is analyzes the level of job satisfaction in the factory of footwears "Cindy" E.I.R.L in the city of Trujillo 2018, basing on the model proposed by Chiang, who measures the climate organizacional. In order to its we use as technology of compilation of information a questionnaire of 27 questions and as instrument of measurement it was attached " The model of Chiang " to diagnose the job satisfaction of the mentioned company. This questionnaire measures 5 dimensions: physical working environment, the way in which they realizes thier work, opportunities of development, subordinated relation, supervisor and compensation.

On the basis of the results of this research, it can be concluded that there is a low level of job satisfaction. Given this information carried out the following suggestion: a plan of improvement proposed for the factory of footwears "Cindy" E.I.R.L in the city of Trujillo 2018. This offer will seek to improve the results obtained by 5 dimensions and, hereby to be able to improve the productivity of the collaborators in the factory sustained in the search of the labor satisfaction.

Keywords: Remuneration, Job satisfaction, Development opportunities, Productivity.

Índice

<i>Dedicatoria</i>	1
<i>Agradecimientos</i>	1
1.2. Introducción	1
II. Marco teórico	3
2.2. Antecedentes:	3
2.3. Bases teórico científicas:	5
2.3.1. Satisfacción Laboral	5
2.3.2. Dimensiones Del Modelo De Chiang	8
2.3.2.1. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	9
2.3.2.2. Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	9
2.3.2.3. Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	9
2.3.2.4. Satisfacción con la relación subordinado – supervisor	10
2.3.2.5. Satisfacción con la remuneración	10
2.3.3. Importancia De La Satisfacción Laboral	11
2.3.4. Modelo De Satisfacción Laboral	11
2.3.4.1. Dimensiones De La Satisfacción Laboral	15
III. Metodología	17
3.1. Tipo y nivel de investigación:	17
3.2. Diseño de investigación:	17
3.3. Población, muestra y muestreo:	18
3.4. Criterios de selección:	18
3.5. Operacionalización de variables:	19
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	22
3.7. Procedimientos:	23
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:	23
3.9. Matriz de consistencia:	25
3.10. Consideraciones éticas:	28
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
V. Conclusiones	42
VI. Recomendaciones	44
Bibliografía	46
Anexos	49

Índice de tablas

<i>Tabla 1 Definiciones de satisfacción laboral (estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas).....</i>	<i>5</i>
<i>Tabla 2 Definiciones de satisfacción laboral (una actitud generalizada ante el trabajo)</i>	<i>6</i>
<i>Tabla 3 Modelo Bifactorial</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 4 Operacionalización de variable</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 5 Resumen de procesamiento de caso</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 7 Matriz de consistencia.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 8 Promedio de Satisfacción Laboral</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 8 Media de las dimensiones</i>	<i>31</i>

Índice de figuras

<i>Figura 1 Dimensiones del modelo de Chiang</i>	<i>16</i>
<i>Figura 2 Media de las dimensiones</i>	<i>32</i>
<i>Figura 3 Promedio de la satisfacción laboral en el ambiente físico del trabajador según el sexo</i>	<i>33</i>
<i>Figura 4 Promedio de la satisfacción de los trabajadores en la forma en que realiza su trabajo según el sexo ..</i>	<i>34</i>
<i>Figura 5 Promedio de la satisfacción laboral en las oportunidades de desarrollo según el sexo.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 6 Promedio de la satisfacción laboral en relación Subordinado – Supervisor según el sexo.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 7 Promedio de la satisfacción laboral en la remuneración según el sexo</i>	<i>36</i>

Índice de Anexo

<i>Anexo 1 Encuesta</i>	49
<i>Anexo 2 Encuesta Resultados en Gráficos</i>	51
<i>Anexo 3 Satisfacción con el ambiente físico con el trabajo.</i>	53
<i>Anexo 4 La forma en que realiza su trabajo</i>	55
<i>Anexo 5 Oportunidades de desarrollo</i>	58
<i>Anexo 6 Satisfacción con la relación subordinado – supervisor</i>	60
<i>Anexo 7 Satisfacción con la remuneración</i>	62
<i>Anexo 8 Fotos</i>	64

1.2. Introducción

Actualmente en nuestro país muchas empresas y fábricas no le toman interés a su capital humano, no se adquiere conciencia de que además de la remuneración, es importante prestar atención a las necesidades de los colaboradores.

La satisfacción laboral se ve como un gasto y no como una inversión, lo definimos como una inversión ya que está relacionada con el compromiso y la productividad, un trabajador satisfecho puede producir más y es que cuando uno encuentra una motivación acude contento a desempeñar su puesto. La insatisfacción de cada colaborador puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la empresa, la calidad de los productos y servicios e influir en el enlentecimiento del crecimiento y el desarrollo organizacional bajando los niveles de productividad y calidad, provocando de esta manera descontento en el cliente final y hasta su posible pérdida para la empresa.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente se evidenció en la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo – 2018, cuenta con 30 trabajadores, que se dividen en áreas: Corte, Perfilado, Ensuelado, Alistado, Empaquetado y Venta. Conforme a la investigación realizada se observó que el jefe en modo directo de supervisión hacia los colaboradores hace que estos se sientan incómodos y tardan en finalizar una tarea. A pesar de su remuneración los colaboradores solicitan un bono adicional en fechas específicas como 28 de julio y navidad, por lo tanto el jefe hace que sus colaboradores no se sientan satisfechos con el pago otorgado. En cuanto a la Responsabilidad, el jefe afirma que sus colaboradores son puntuales en el trabajo, sin embargo cuando el jefe les asigna una tarea diferente a lo habitual sus colaboradores, tardan en culminar dicha tarea y no ponen en práctica su creatividad, para poder realizar el trabajo en el tiempo establecido. Ellos se sienten seguros con el trabajo, a consecuencia que tienen años trabajando para la fábrica. Reciben reconocimientos como atención, agradecimiento y estima por parte de sus compañeros de trabajo y jefe.

Ante esta realidad, la formulación del problema se enfoca en ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los colaboradores en la fábrica de calzados Cindy E.I.R.L., en la ciudad Trujillo - 2018?

El objetivo principal es analizar el nivel de satisfacción de los colaboradores en la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L., en la ciudad Trujillo - 2018, según el modelo Chiang, así como los

objetivos específicos son: determinar el nivel de la satisfacción con el ambiente físico del trabajo, determinar el nivel de la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, determinar el nivel de la satisfacción con las oportunidades de desarrollo, determinar el nivel de la satisfacción con la relación subordinado – supervisor, determinar el nivel de satisfacción con la remuneración y Proponer un plan de mejora para la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L. en la ciudad de Trujillo – 2018.

La elaboración de la tesis permitirá profundizar en el estudio de satisfacción laboral en base al modelo Chiang. Es importante en todas las empresas como en este caso en una fábrica de calzados, donde se busca el grado de conformidad de los colaboradores respecto a su entorno de trabajo, de modo que la satisfacción laboral es una variable indispensable.

II. Marco teórico

2.2. Antecedentes:

En la presente sección se mostrarán diferentes trabajos de investigación que guardan relación con el tema de la presente tesis, así mismo, se presentarán los objetivos de cada una de ellas, sus conclusiones.

Según: Chiang & Ojeda, J, (2011) en su investigación sobre el estudio de la relación entre satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de las ferias cuyo objetivo consistió en analizar las variables satisfacción laboral y productividad del trabajo de las ferias libres , así como la relación entre estos dos constructos llegando a las conclusiones presentan un nivel muy alto de satisfacción Al mejorar la relación de los feriantes con sus superiores en términos de supervisión y dirección, aumentaría la productividad de los primeros. Además, el reconocimiento de los superiores en la forma en cómo realizan sus tareas los feriantes llevará a éstos a ser más productivos y por ultimo aunque no son estadísticamente significativas, es importante mencionar la correlación alta y positiva entre ventas promedio diarias y satisfacción con el reconocimiento, lo que podría estar indicando un posible efecto entre las ventas diarias que realiza un trabajador y su nivel de satisfacción con el reconocimiento que recibe de parte de sus jefes por el trabajo bien hecho.

Zavala (2014) en su investigación titulada: motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas que tiene como objetivo la elaboración de un instrumento de medición que abordara el tema de motivación y satisfacción laboral tiene como objetivo el diseño de un instrumento de medición y se concluyó después de toda la investigación obtenida y analizada que hay gran cantidad de estudio que abordan el tema tanto antigua como actual pero se verifico que hay pocas investigación de México debido a esto se tomó la iniciativa en elaborar un cuestionario que permitiera recopilar avances mostrados por diferentes autores. (Peiró y Meliá, 1998a; Peiró y Meliá, 1998b; Engagement Pulse Survey; Weiss et al, 1967, citado por Furnham, 2011; Smith, 1976, citado por Furnham, 2011), y adaptar los ítems a la realidad de la organización en estudio. Así mismo, se integraron dos ítems que no se encontraron en ningún instrumento de medición y que se considera un fenómeno importante en el mundo laboral actual: los adictos al trabajo (workoholics). Se concluyó que los colaboradores la población de estudio manifiesta niveles de motivación y satisfacción laboral altos o muy altos lo cual

es beneficioso para el bienestar de los trabajadores que con motivación se llega a la productividad de la empresa.

Silva, (2014) en su siguiente investigación llamada: Tuvo como objetivo Determinar como la comunicación influye en la satisfacción laboral en la empresa de calzado PAVIS del Cantón Cevallos Provincia de Tungurahua se concluyó que la mayoría de los colaboradores no reciben información a través de lo memos lo que ocasiona falta de comunicación entre gerente y colaboradores de empresa no utilizan símbolos y signos de motivacionales así como no asisten a cursos de capacitación no tienen aspiraciones a crecer lo que no permite desenvolverse de manera efectiva en la empresa.

Aguilar & Pinglo, (2017) en su siguiente investigación sobre Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C–Trujillo 2017 cuyo objetivo fue determinar la incidencia entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa se llegó a la conclusión que el nivel general de satisfacción laboral de los colaboradores es medio debido a que no cuentan con las condiciones laborales adecuadas lo que provoca el descontento con la empresa, así mismo que la satisfacción refleja negativamente en la productividad.

Maruri, (2014), en su investigación llamada: Influencia de clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la industria comercial plástica Mendieta carrillo CIA LTDA. PLASTIMEC Quito 2014, tuvo como objetivo determinar si el clima organizacional de la empresa influye en la satisfacción laboral de los colaboradores y se concluyó que el clima organizacional es muy bueno por lo tanto esto influye que la satisfacción laboral de los trabajadores sea favorable y así allí mayor productividad.

Bravo, (2015) en su investigación que tiene por título: Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima 2015, tuvo como objetivo analizar la relación de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, los participantes cuenta con un total de 180 colaboradores, de los cuales 175 accedieron a participar en el estudio. De este grupo, el 55% pertenece a la categoría de operarios, 8% a la de practicantes, 48% a la de empleados y 10% a la de ejecutivos. la cual llegó a su conclusión que la asociación es positiva y alta, por lo cual se confirma a lo hallado en diversas investigaciones en relación al clima y la satisfacción laboral; que si una es positiva influye de manera alta en la otra es decir, si el clima percibido resulta ser bueno, la satisfacción de los colaboradores dentro de una empresa resulta ser muy favorable.

2.3. Bases teórico científicas:

2.3.1. Satisfacción Laboral

Hoy en día la satisfacción laboral es uno de los temas más importantes para las empresas por que determina el bienestar de cada colaborador y es un medio que llega al objetivo de la satisfacción personal de cada uno de ellos, por lo tanto, es un tema que en los últimos años es de especial interés en el ámbito de investigación.

Según: Harpaz, (1983) en la actualidad, no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación (p.41)

Según: Chiang & Nuñez, (2010) sostiene que: El concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas. En primer lugar, existe una serie de definiciones que hace referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Aquí cabe incluir las siguientes definiciones:

Tabla 1

Definiciones de satisfacción laboral (estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas)

Año	Autor	Definición de satisfacción
1969	Smith, Kendall y Hulin	Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral.
1976	Locke	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.
1990	Mauler y Mc Closkey	Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.
1993	Muchinsky	Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.
1993	Newstrom y Davis	Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

Fuente: Chiang , Martin y Núñez (2010)

Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las emociones y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales; así, conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo (tabla 2)

Tabla 2
Definiciones de satisfacción laboral (una actitud generalizada ante el trabajo)

Año	Autor	Definición de satisfacción
1962	Porter	La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida.
1964	Beer	Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo.
1975	Schneider y Snyder	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Blue	Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con el hacia la vida en general
1977	Salancik y Pfeffer	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1983	Harpaz	Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral.
1986	Griffin y Baternan	Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.
1993	Newstron y Davis	Una actitud efectiva , para poner de relieve que es el elemento efectivo de la actitud el que predomina en este constructo.
1993	Garmendia y Parra Luna	La satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración, afiliación, logro y autorrealización. “Alguien estará

		satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea”.
1996	Bravo, Peiro y Rodríguez	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referida hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.
1998	Brief	Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento).tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral.es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotecnico que se pone de manifiesto en cada una de esas dos formas.
2001	Brief y Weiss	
2002	Davis y Newstrom	Consideran que los estudios de la satisfacción se encuentran concentrados, principalmente en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera.
2004	Robbins	La define como “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas.

Fuente: Chiang, Martín y Núñez (2010)

More, L; Carmenate V., Junco C. , & A.M., (2005) informa que: La satisfacción laboral es una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional, entre los fundamentales. Así, el medio laboral está constituido primordialmente por las condiciones laborales, las cuales constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano.

Pozo, Morillejo, Hernández y Martos (2005), determina que realizando una asociación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo a partir de las características del individuo, distinguieron dos tipos de factores que afectan el grado de satisfacción laboral: por un lado, las variables involucradas con las relaciones interpersonales, y, por el otro, los factores de superación. Tales autores concluyen: «Las variables ligadas a las “relaciones interpersonales” (conflictos con superiores o compañeros, apoyo social y reciprocidad) han dado origen a una amplia literatura donde se ha evidenciado su papel en la predicción no sólo de la satisfacción laboral y el bienestar general de los empleados, sino también de los resultados organizacionales y el desempeño individual de los trabajadores».

También puede ser incluida la comunicación dentro de este sector; así, tal como afirman Frone y Major (1988), “cuando se da una buena comunicación se produce mayor satisfacción laboral, pero, sobre todo, en aquellos trabajadores que están más implicados con su trabajo”

2.3.2. Dimensiones Del Modelo De Chiang

Para medir la satisfacción de los trabajadores se utilizó un cuestionario desarrollado y validado por Chiang, , con un total de 27 ítems, los cuales se distribuyen en 5 dimensiones : Satisfacción por el ambiente físico, Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo, Satisfacción con la oportunidad de desarrollo, Satisfacción con la relación con el jefe, Satisfacción con la remuneración .Los colaboradores responden utilizando un formato de respuesta tipo Likert de cinco opciones, siendo 6 = Totalmente de acuerdo a 1 = Totalmente desacuerdo

2.3.2.1. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

Según el modelo de Chiang esta dimensión abarca 5 indicadores los cuales son: la iluminación de su lugar de trabajo, la ventilación de su lugar de trabajo, el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo y la limpieza, higiene y seguridad de su lugar de trabajo.

Según: Robbins, (1998) nos dice que los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

2.3.2.2. Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo

Según el modelo de Chiang esta dimensión se desarrolla por mediante 6 indicadores los cuales son: las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan, las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo, las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca, los objetivos metas y/o tasas de producción que debe alcanzar, con su relación con sus autoridades más inmediatas y el apoyo que recibe de sus superiores.

Según: Stonner, James , & Feeman,E, (1994)) entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella.

2.3.2.3. Satisfacción con las oportunidades de desarrollo

Según el modelo de Chiang esta dimensión se desarrolla por mediante 6 indicadores los cuales son: las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución , las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución, la estabilidad en sus funciones de su trabajo, la igualdad y justicia de trato

que recibe de su institución ,el grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales, y su grado de satisfacción general con esa institución.

Según: Robbins, (1999) nos dice que Los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones brindan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos.

2.3.2.4. Satisfacción con la relación subordinado – supervisor

Según el modelo de Chiang esta dimensión se desarrolla por mediante 4 indicadores los cuales son: la proximidad y frecuencia con que es supervisado, la supervisión que ejercen sobre usted, la forma en que sus superiores juzgan su tarea y la forma en que usted es dirigido.

Aldape, A, Pedrozo, J y Moguel, M (2011) el trabajo debería proporcionar, además de su función económica, un sentido de identidad, significado, auto-estima, un sentimiento de auto-valoración, relaciones sociales, respeto de otros y en general, buenas condiciones de trabajo.

2.3.2.5. Satisfacción con la remuneración

Según el modelo de Chiang esta dimensión se desarrolla por mediante 3 indicadores los cuales son: el salario que usted recibe, sus condiciones laborales y la forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales

Según: Manzo & Moncallo (, 2004) deducen que hoy en día las organizaciones de excelencia conocen muy bien la forma correcta de retribuir a sus colaboradores; la forma en que lo hacen determina el talento humano que adquieren, la lealtad de sus trabajadores y la pasión y compromiso en las labores que desempeñan.

2.3.3. Importancia De La Satisfacción Laboral

Según Ruiz, (2011) nos informa que actualmente la satisfacción laboral es considerada como un aporte para alcanzar los objetivos de la organización además de estar vinculada con la forma en que las personas pueden alcanzar la autorrealización.

De acuerdo con Seashore y Taber (1975, citado en Bonillo y Nieto, 2002) la satisfacción laboral es importante principalmente debido a tres razones. La primera es que es un producto en sí mismo que es valioso para la sociedad. Los autores refieren que si existiera algo así como un Producto Nacional Bruto Psicológico, la satisfacción laboral constituiría un componente importante de él. En segundo lugar está el hecho de que la satisfacción laboral es un indicador que permite alertar de manera anticipada a las organizaciones que se encuentran en etapas iniciales de su desarrollo. Al observar si la gente está satisfecha o la organización podrá realizar las modificaciones correspondientes. La tercera razón es que, y tal como ya se había hecho mención la satisfacción laboral es un predictor del comportamiento organizacional.

2.3.4. Modelo De Satisfacción Laboral

Los modelos que se han utilizado en el estudio de la satisfacción laboral se encontró que Kinicky & Kreitner, (2003) mencionan cinco modelos que explican las causas de la satisfacción laboral. El primero de estos modelos es el de la satisfacción de las necesidades; el cual sugiere que la satisfacción tendrá lugar siempre y cuando las condiciones del trabajo hagan posible la satisfacción de las necesidades. Es decir que cuando las necesidades están insatisfechas esto puede afectar la satisfacción y hasta la rotación del personal. En términos generales aunque haya algunos desacuerdos con relación a este modelo finalmente se ha dado aceptación de que existe una relación entre la satisfacción y la satisfacción de las necesidades.

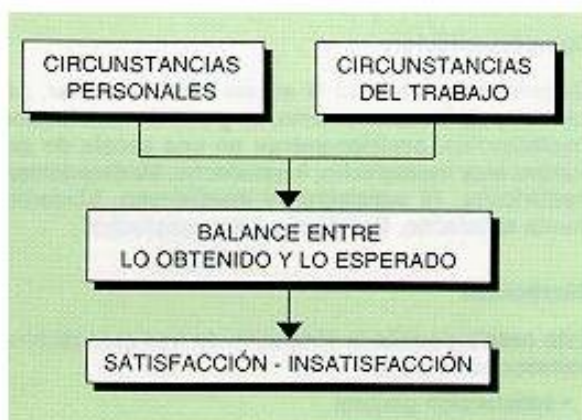
Por su parte, Kreitner (2003) plantea: Un segundo modelo de las discrepancias; el cual propone que una vez se han cumplido las expectativas del trabajador, entonces, tendrá lugar la satisfacción laboral. Es decir, si lo que un individuo espera recibir, está acorde con lo que el sistema laboral puede ofrecerle, entonces el individuo experimentará satisfacción, pero si lo que él espera no está acorde con lo que su organización puede ofrecerle, entonces, tendrá lugar la insatisfacción.

Un tercer modelo planteado por los autores (Kinicki y Kreitner ,2003) está directamente relacionado con el logro de valores, en este caso, el individuo experimentará la satisfacción laboral cuando sienta y piense que sus condiciones laborales contribuyen con el logro de valores en el ámbito laboral que facilitan su desarrollo.

Kinicki y Kreitner (2003) también plantean el modelo de la equidad en este caso los autores dicen que la satisfacción se da cuando el individuo siente y piensa que los resultados de su trabajo son favorables en comparación con los resultados de otras personas cercanas a él. Y finalmente un quinto modelo es el de la predisposición genética; el cual está basado en la asociación de los estados permanentes de insatisfacción o satisfacción, que tienen algunas personas, con sus rasgos de personalidad.

Locke, (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como indica la figura de manera gráfica, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

Gráfico 1
Variables que inciden en la satisfacción laboral



Fuente: Locke (1976)

Estas características personales son las que acabarán determinando los indicios personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural

y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y:

- **buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada,**
- **salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, estrés, ...**
- **conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y ausentismo, rotación, retrasos...**

Un aspecto sobre el que no se ha podido establecer conclusiones claras y comúnmente aceptadas es la relación entre satisfacción laboral y productividad o rendimiento en el trabajo.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por (Herzberg, 1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

Tabla 3
Modelo Bifactorial

FACTORES MOTIVADORES		
	Factores que cuando van bien producen satisfacción	Factores que cuando van mal no producen insatisfacción
SATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Realización exitosa del trabajo. - Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. - Promociones en la empresa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de responsabilidad - Trabajo rutinario y aburrido, etc.
FACTORES HIGIÉNICOS		
	Factores que cuando van bien no producen satisfacción	Factores que cuando van mal producen insatisfacción
INSATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Status elevado. - Incremento del salario. - Seguridad en el trabajo, etc. - Status elevado. - Incremento del salario. - Seguridad en el trabajo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Malas relaciones interpersonales. - Bajo salario - Malas condiciones de trabajo, etc.

Fuente: Herzberg (1959)

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores

motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores.

2.3.4.1. Dimensiones De La Satisfacción Laboral

Según Locke (1979) intentó identificar y analizar las dimensiones de las que dependía la Satisfacción Laboral, considerando que ésta deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo. Esto lo hizo agrupando cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo. Dichas características las clasificó como sigue:

- Satisfacción con el trabajo: Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje, etc.
- Satisfacción con el salario: Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (equidad). La teoría en estudio (Discrepancia; Locke 1976) hace mención a que la satisfacción con las remuneraciones depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, mientras que la teoría de la equidad los individuos comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad.
- Satisfacción con las promociones: Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción.
- Satisfacción con el reconocimiento: Incluye las aprobaciones, elogios, y cuan loable resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo. Según investigaciones de Locke (1976), este punto es uno de los elementos o factores más mencionados como causa de satisfacción e insatisfacción.
- Satisfacción con los beneficios: Incluye beneficios tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: Aspectos de las condiciones laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos.

- Satisfacción con la supervisión: Incluye las capacidades técnicas y administrativas así como cualidades a nivel interpersonal.
- Satisfacción con los colegas de trabajo: Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: Se destaca en este ítem las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. De hecho la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del empleado, por lo que dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador.

En relación a las dimensiones de la satisfacción laboral, Spector (1985) indica que son nueve: pago, promoción, supervisión, beneficios marginales, recompensas contingentes, procedimientos de operación, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación

Entonces el modelo que más de ajusta al tema de investigación es el modelo de Chiang representado en el siguiente gráfico.



Figura 1
Dimensiones del modelo de Chiang

Fuente: Elaboración propia

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación:

- Enfoque:

El presente estudio es de enfoque cuantitativo; debido a que se usó la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico utilizándose de porcentajes de manera global y por cada dimensión de estudio.

Este tipo de investigación contó con características importantes como: plantear un problema de estudio concreto, la revisión de la literatura para construir un marco teórico, la representación de datos en porcentajes a través de un método estadístico, el seguimiento de un modelo estructurado, la generalización de resultados; buscando la explicación de la variable a estudiar, y asegurándose de la validez y la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos (Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P.; 2010).

- Tipo:

El tipo de Investigación es básica, se define como aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico, específico o inmediato. De la Orden Hoz, (1985)

- Niveles:

El nivel de investigación del estudio a realizar es de característica descriptiva. La investigación descriptiva, va más allá de la exploración, describiendo las características fundamentales de fenómenos tal como se presenta en realidad; con criterios sistemáticos para mostrar su estructura y comportamiento, centrándose en medir con mayor precisión. Campos & Sosa, V, (2011).

3.2. Diseño de investigación:

La presente tesis, se basa en una investigación no experimental, porque solo se observan los acontecimientos tal y como se dan en el ambiente de trabajo, para después analizarlos.

De acuerdo al diseño de investigación es transversal, puesto que se obtienen datos en un momento específico, Campos, G. y Sosa, V. (2011).

Los estudios prospectivos se inician con la observación de ciertas causas presumibles y avanzan longitudinalmente en el tiempo a fin de observar sus consecuencias. La investigación prospectiva se inicia, por lo común, después de que la investigación retrospectiva ha producido evidencia importante respecto a determinadas relaciones causales. (Aniorte, 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población:

La población está representada por todo el personal de la fábrica de calzados “Cindy” (30 colaboradores), se les aplicará el cuestionario en base al modelo Chiang . La cantidad de personas que participan en la encuesta de satisfacción laboral se le considera poblacional, porque todo el personal es participe de la evaluación.

No se aplicará muestreo debido a que la población es finita y se puede determinar mediante censo.

Un total de 30 colaboradores, 8 de sexo femenino y 22 de sexo masculino, en un rango de edades de 18 a 45 años de edad.

3.4. Criterios de selección:

En esta sección, se detalla la decisión sobre la población objetivo para la investigación de nuestro objeto de estudio, es por ello que nos basamos en dos interrogantes las cuales son: ¿Quiénes forman parte de la realidad que investigamos? ¿De entre ellos, quiénes serán mis informantes?

Con respecto a la primera pregunta, todos los colaboradores de la fábrica forman parte de la realidad que investigamos, todo ello suma un total de 30 colaboradores, entre ellos 8 de sexo femenino y 22 de sexo masculino, en un rango de edades de 18 a 45 años, con cargos de cortadores, perfiladores, ensueladores, alistadores y ventas.

Con respecto a la segunda pregunta, consideramos tomar en cuenta a toda la población para aplicar la encuesta y así el resultado sea exacto. Asimismo, se reúna las características principales de la población en relación con la variable en estudio, en éste caso se estudia la variable Satisfacción Laboral y las dimensiones: Ambiente físico del trabajo, La forma en que realiza su trabajo, Oportunidades de desarrollo, Relación Subordinado – Supervisor y Remuneración.

3.5. Operacionalización de variables:

Tabla 4
Operacionalización de variable

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral (variable)	Según Crites (1966) es el estado afectivo, en el sentido de gusto o de disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo.	Ambiente físico del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • La iluminación de su lugar de trabajo. • La ventilación de su lugar de trabajo. • El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. • Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo. • La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. 	Ordinal
		La forma en que realiza su trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. • Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. 	Ordinal

Fuente: Chiang, M (2010)

			<ul style="list-style-type: none"> • Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. • Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar. • Con su relación con sus autoridades más inmediatas. • El apoyo que recibe de sus superiores. 	
		Oportunidades de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución. • Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución. • La estabilidad en sus funciones de su trabajo. • La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución. • El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales. • Su grado de satisfacción general con esta Institución. 	Ordinal
				Ordinal

		<p>Relación Subordinado - Supervisor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La proximidad y frecuencia con que es supervisado. • La supervisión que ejercen sobre usted. • La forma en que sus superiores juzgan su tarea. • La forma en que usted es dirigido. 	
		<p>Remuneración</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El salario que usted recibe. • Sus condiciones laborales. • La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales. 	<p>Ordinal</p>

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica de recolección de información que se utilizó en la presente tesis son fuentes primarias y secundarias.

- **Primaria:** Mediante cuestionarios, con un formato estandarizado de preguntas, donde el colaborador reporta sus respuestas marcando la alternativa que le parece.

Se emplearon cuestionarios a los trabajadores de la fábrica, a fin de obtener diferentes percepciones en torno al tema de investigación. El instrumento de recolección de datos a utilizar será el cuestionario revisado de “Chiang”, para determinar las características de la satisfacción laboral en la fábrica de calzado “Cindy” E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Trujillo. Está conformado por 27 ítems agrupados por 5 dimensiones, el objetivo es determinar la Satisfacción Laboral que caracteriza a la organización considerando como intervalos muy de acuerdo, bastante de acuerdo, más bien de acuerdo, más bien desacuerdo, bastante en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. El cuestionario contendrá las decisiones de validez y confiabilidad, será medible mediante el modelo de Chiang. Cabe señalar que el periodo de pase de cuestionarios fue de 07 días.

- **Secundaria:** Mediante libros, tesis, páginas web, artículos, actuales, videos etc. Se debe mencionar que dicha investigación es de suma relevancia para el desarrollo de la investigación debido a que se obtiene bases teóricas necesarias para comprender lo que se quiere analizar e indagar.

La tesis estará basada en información bibliográfica sobre satisfacción laboral, así como, artículos, trabajos de grado, papers y otros materiales que contengan información relevante para la investigación. Principalmente se tomarán los planteamientos de Chiang, Martin y Núñez (2010) sobre el Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal, asimismo Zavala (2014) sobre motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos, el trabajo de Aguilar y Pinglo (2017) sobre la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad en una empresa de calzados y también el trabajo de

Maruri (2014) en su investigación llamada influencia de clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la industria comercial plástica Mendieta Carrillo CIA LTDA. PLASTIMEC Quito.

3.7. Procedimientos:

En la presente tesis utilizamos como instrumento de recolección de datos el cuestionario revisado del modelo de Chiang, para determinar las características de la satisfacción laboral en la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo - 2018. Aplicando el cuestionario a los 30 colaboradores de dicha fábrica de la siguiente manera.

- Para realizar dicho cuestionario viajamos en la noche en bus a la ciudad de Trujillo el día lunes 05 de noviembre y regresamos a Chiclayo el 07 de noviembre en la tarde, porque nos tomó un día la aplicación de la encuesta.
- Entregamos el día martes 06 de noviembre a las 7:30 el cuestionario a 13 colaboradores, luego a las 8:00 a los 17 restantes, todos los colaboradores ingresan en el turno de mañana, los cuales terminan cada quien independiente del momento en que acaben su tarea, es por ello que decidimos dejarles los cuestionarios para que cada quien se lo lleve a casa y pueda llenar el cuestionario con tranquilidad.
- Nos demandó un día como tiempo para que nos entreguen los cuestionarios, a través del jefe, Sr. Jaime quien nos entregó los resultados al siguiente día a las 8:00 de la mañana.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

El procesamiento de la información y presentación de los resultados estuvo conformado por cuadros estadísticos con cantidades absolutas y referenciales. El análisis de los datos, fueron trabajados estadísticamente y con su evaluación correspondiente. Se utilizó el programa de Microsoft Office – Excel, este programa nos ayudó a la presentación de los resultados en forma clara y concisa mediante gráficos.

A través del programa IBM SPSS Statistics, nos permitirá saber la confiabilidad de nuestros cuestionarios a partir del Alfa de Crombach. Los resultados de dichas tablas, se

agrupan por dimensión del modelo de Chiang y luego se realiza el análisis de la satisfacción laboral.

En la siguiente tabla, se detallará los resultados de procesamiento de casos, utilizando el programa IBM SPSS Statistics.

Tabla 5
Resumen de procesamiento de caso

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Fuente: IBM SPSS

En la tabla 3 se puede observar la cantidad de encuestas que se han aplicado, las cuales han sido 30. Como se puede ver ninguna encuesta ha sido excluida y por lo tanto el SPSS nos ha dado un resultado de un 100% de validez en cada encuesta.

A continuación, los resultados de fiabilidad de la encuesta analizada:

Tabla 6
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	27

Fuente: IBM SPSS

En la tabla 4 se puede observar el número de elementos que han sido utilizados para las encuestas, en nuestro caso han sido 27 preguntas. Como resultado en el alfa de Cronbach nos ha dado un 0.988%, lo cual quiere decir según Frías (2014), quien menciona a George y Mallery (2003, p.231), que si el Coeficiente alfa es mayor a 0.9 los resultados son excelentes. Esto quiere decir que existe una total confiabilidad en nuestras encuestas y por lo tanto podemos llevar a cabo los resultados y discusiones para implementar las propuestas de mejora para el clima laboral.

3.9. Matriz de consistencia:

Tabla 7
Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Operacionalización			Método
		Variables	Dimensión	Indicador	
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los colaboradores de la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo - 2018?	<p>General:</p> <p>Analizar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo - 2018.</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores de la fábrica de calzados “Cindy”</p>	Variable Satisfacción Laboral	Satisfacción con el ambiente físico con el trabajo	La iluminación de su lugar de trabajo.	<p>1. Tipo y nivel de Investigación Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Descriptiva</p> <p>2. Diseño de Investigación No experimental Transversal</p> <p>3. Población La población está representada por todo el personal (30 colaboradores)</p> <p>4. Muestra Un total de 30 colaboradores, 8 de sexo femenino y 22 de sexo</p>
				La ventilación de su lugar de trabajo.	
				El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	
				Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.	
				La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	

<p>E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo - 2018.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción con la forma en que realiza su trabajo los colaboradores de la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo - 2018</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción con las oportunidades de desarrollo de los colaboradores de la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo - 2018</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción con la relación subordinado – supervisor de</p>			Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	<p>masculino, en un rango de edades de 18 a 45 años de edad.</p> <p>No se aplicará muestreo debido a que la población es finita y se puede determinar mediante censo.</p> <p>5. Técnicas e Instrumentos</p> <p>Se utilizó el cuestionario del método de Chiang.</p> <p>Se utilizó el programa Microsoft Office - Excel, Detallando los resultados de procesamiento de casos.</p>
				Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	
				Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	
				Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.	
				Con su relación con sus autoridades más inmediatas.	
				El apoyo que recibe de sus superiores.	
			Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.	
				Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.	
				La estabilidad en sus funciones de su trabajo.	

<p>los colaboradores de la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo – 2018</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción con la remuneración de los colaboradores de la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo - 2018</p> <p>Proponer un plan de mejora para la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L. en la ciudad de Trujillo – 2018.</p>				La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	
				El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	
				Su grado de satisfacción general con esta Institución.	
			Satisfacción con la relación subordinado - supervisor	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	
				La supervisión que ejercen sobre usted.	
				La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	
			Satisfacción con la remuneración	La forma en que usted es dirigido.	
				El salario que usted recibe.	
				Sus condiciones laborales.	

Fuente: Elaboración propia

3.10. Consideraciones éticas:

Los colaboradores de la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo – 2018, dedicada a la fabricación de calzados para damas, los cuales participando en su totalidad en el cuestionario, se les aclaró en primera instancia que dicho instrumento sería de utilidad para poder analizar la Satisfacción Labora, para dicho objeto de estudio en su ambiente de trabajo, asimismo les comentamos que la información brindada es anónima, protegiendo sus datos para no alterar su participación en la empresa.

El ejercicio de la investigación científica, sea de corte cualitativo o cuantitativo, y el uso del conocimiento producido por las ciencias tanto las naturales como las sociales y humanas deben pensarse como prácticas sociales, es decir, como actividades que determinan y son determinadas por asuntos de la vida colectiva, que afectan y se ven afectados por la vida cotidiana (Hernández, 2005). En este sentido, demandan conductas éticas en el investigador y los coinvestigadores (entre quienes está el maestro), compromisos personales y sociales, tanto respecto a los grupos o individuos implicados en el proceso de investigación como en relación con el conocimiento que se genera a partir de la misma. Las conductas poco éticas carecen de lugar en la práctica científica, por tanto, deben ser identificadas y erradicadas. Aquel que, con intereses particulares que sólo buscan el bien particular, desprecia la ética en una investigación, pervierte a la ciencia y sus productos y se corrompe a sí mismo.

Las consideraciones éticas en investigaciones de corte cualitativo con enfoque histórico hermenéutico y socio crítico son, con mayor frecuencia, menos visibles que cuando se trata de modelos empírico analíticos, por esta razón es necesario plantear algunos aspectos desde la teoría y reflexión éticas. No obstante, éstas deben ser consideradas a la hora de llevar a cabo cualquier tipo de investigación.

La ética, en tanto estudio de la moral, es filosofía práctica que no tiene como tarea resolver conflictos, sino plantearlos y pensar en ellos desde una perspectiva axiológica y pragmática. La relación entre moral y ética es un asunto que no solo se resuelve desde lo teórico, también se aborda desde lo cotidiano y es en este escenario, donde cobra importancia en el ejercicio investigativo de los sujetos morales. Entendida como saber que reflexiona sobre acciones reguladoras de los comportamientos sociales y del ejercicio de la voluntad individual, permite la comprensión de la diversidad de sistemas de valores y consolida un referente a través del cual se reordenan las relaciones sociales. Se preocupa por construir principios que, como modo de vida, permitan la autocomprensión del ser

humano, guíen su práctica, lo cuestionen sobre sus perspectivas de realización en su relación con los otros y con contextos determinados social e históricamente. La ética conduce al sujeto hacia la autoformulación de sí mismo y desde la relación con los otros, y al reconocimiento de su responsabilidad frente a la sociedad que recibe el resultado y consecuencias de sus actos.

La ética entendida como “el estudio de los valores y sus relaciones con las pautas de conducta” (Baca, 1996: 39) invita a la investigación, como práctica social, a trascender la producción de conocimiento permitiendo e establecimiento de una relación ética con el problema que investiga y con los sujetos sociales con los que interactúa. Se concibe como orientaciones que guían las acciones y las decisiones basadas en principios, valores e intereses por grupos específicos en situaciones históricas. Por eso se transforma y evoluciona hacia la búsqueda del bien común, sujeta a las contingencias específicas de cada sociedad y cultura, sin desconocer la existencia de principios universales y mínimos para todos los sujetos sin importar raza, ni religión, ni color político. Así, en el contexto escolar, la investigación científica debe promover espacios y prácticas que contribuyan en la formación de valores que trasciendan las prácticas puntuales y que fortalezcan la manera de establecer "relaciones con el mundo y con los otros fuera de la escuela" (Hernández, 2005).

Con base en las anteriores consideraciones se presentan algunas reflexiones frente a la investigación:

La participación de individuos, grupos y organizaciones sociales como sujetos de estudio o informantes en proyectos de investigación es una decisión libre y autónoma. Por esta razón, las relaciones entre el investigador y los participantes debe estar mediada por la verdad y por esto son ellos mismos, los participantes, dueños de la información, quienes de forma voluntaria y consciente la entregan a los investigadores. La investigación debe basarse, hasta donde sea posible, en el consentimiento libre, consciente y reflexivo de aquellos que se estudian o en cuyo contexto social se busca intervenir. De esto se deriva la responsabilidad de explicar detalladamente los términos y condiciones del proyecto, de tal forma que los participantes entiendan los propósitos, el sentido del trabajo, y la forma como se llevará a cabo su divulgación.

Las relaciones entre investigador X participantes están mediadas por la reciprocidad. Esta reciprocidad hace parte del consentimiento informado. ¿Qué recibirán a cambio? La decisión se toma teniendo en cuenta el contexto, las características de los

actores sociales, las condiciones en las que se desarrolla el trabajo y los acuerdos logrados por los participantes. Una de las principales formas de retribuir los aportes hechos por una comunidad a cualquier proceso de investigación es compartir con sus integrantes el conocimiento producido, buscar espacios o medios para hacerles saber cuáles fueron los resultados (cualitativos o cuantitativos) de la investigación llevada a cabo.

En procesos de investigación el investigador es responsable del uso que se pueda dar a los hallazgos y acciones. Hay algunos contextos o temáticas de especial sensibilidad frente a este aspecto, como las situaciones de conflicto social, o los casos en los que compiten intereses sociales determinados. En estos casos se requiere de mayor cuidado y responsabilidad por parte del investigador, para que no se vulneren los derechos, ni se viole la dignidad de ninguno de los sujetos que participa en la investigación.

Asumir esta responsabilidad implica privilegiar los problemas del conocimiento por encima de los beneficios económicos que de él se pueden derivar. Es necesario, por ejemplo, ubicar en su justa dimensión el llamado carácter empresarial de la investigación. La investigación tiene que garantizar su propia estabilidad económica mediante una administración rigurosa, transparente y eficiente de los recursos a ella asignados. Como organización para el conocimiento necesita generarlo, evaluarlo, confrontarlo, validarlo, aplicarlo y divulgarlo garantizando la estabilidad financiera para cumplir su misión (Domínguez, 2000:26-27).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Estudios cuantitativos: Resultados

El promedio de la satisfacción laboral es de 3.82 esto significa que la satisfacción es baja, en base a los cuestionarios realizados, mostraremos los resultados por dimensión respectivos al estudio.

Tabla 8

Promedio de Satisfacción Laboral

Media	N	Desv. Desviación
3,8297	30	1,00000

Tabla 9

Media de las dimensiones

Dimensiones	N	Media
PROMSATAFISICO	30	4,5067
PROMSATFRTRA	30	3,8444
PROMSATOPDESA	30	3,5333
PROMSATRESSBSP	30	3,5750
PROMSATREMU	30	3,6889
N válido (por lista)	30	

Fuente: Elaboración propia

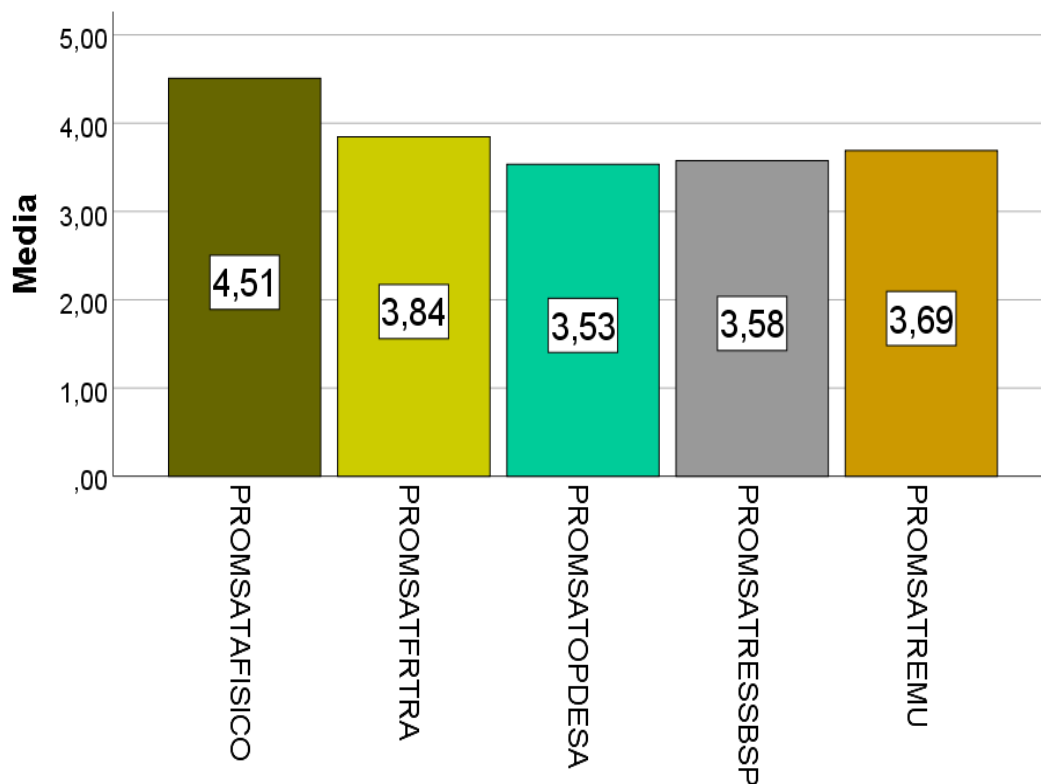


Figura 2
Media de las dimensiones

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 2 se puede observar que la dimensión de satisfacción laboral con respecto al ambiente físico del trabajo es más alta con 4.51, lo cual indica que los colaboradores se sienten más satisfechos con la iluminación, ventilación, higiene y espacio que existe en la fábrica. Sin embargo la dimensión de satisfacción laboral con respecto a las oportunidades de desarrollo es más baja con 3.53 se debe a que la fábrica no se preocupa en su perfeccionamiento de los colaboradores, lo cual hace que su trabajo sea monótono por lo que no los rota en los distintos sectores, siempre los mantiene estables, todo ello hace que los colaboradores se estresen y pierdan interés en sus labores. Por otro lado algunos de los colaboradores se conforman con su sector ya sea porque eso les genera más ganancia o porque no se sienten capaces de laboral en otros sectores, es por ello que gran parte de los colaboradores se sienten satisfechos con los pagos, ya que estos a pesar de que no sientan satisfacción consigo mismos, a menos cubre las necesidades económicas y así pueda brindarle una mejor calidad de vida a su familia

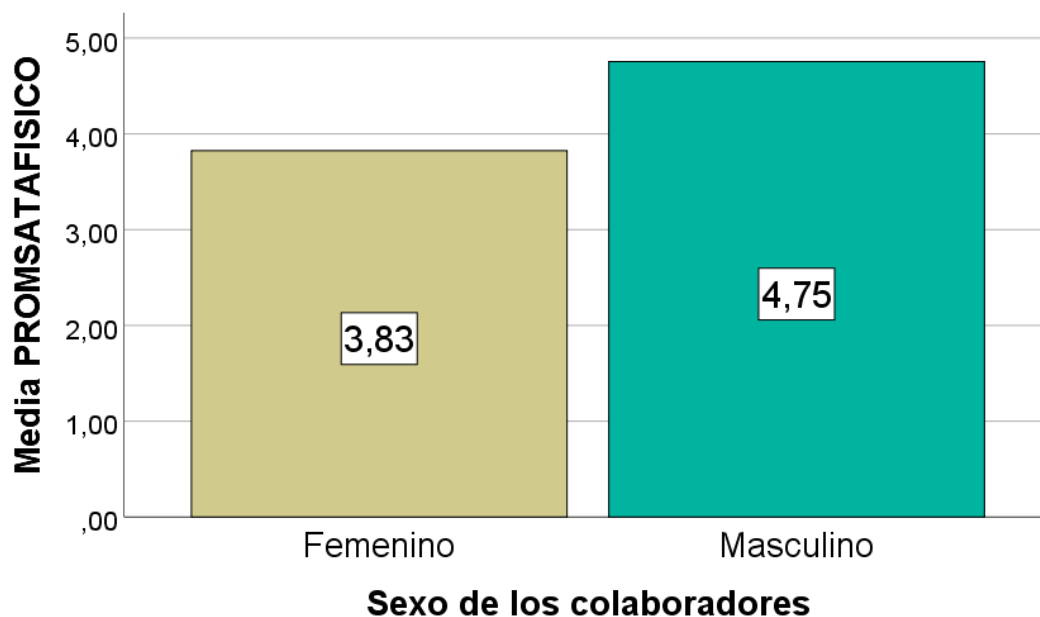


Figura 3

Promedio de la satisfacción laboral en el ambiente físico del trabajador según el sexo

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 3, se puede observar que el sexo masculino se siente más satisfecho, esto se debe a que la fábrica se ha preocupado más en el sector de ensuelado por lo mismo que ellos trabajan con máquinas lo cual genera bochorno si el lugar no está correctamente ventilado y también utilizan elementos químicos muy fuertes como el terokal y PVC los cuales al no tener buena ventilación, espacio e higiene, esto podría ser dañino para los colaboradores. Sin embargo el sexo femenino es más minuciosa al momento de criticar, ella están en el sector de alistado y perfilado, las cuales no se sienten cómodas para elaborar sus tareas. Es por ello que la fábrica debe de enfocarse en esos sectores los cuales necesitan una mayor ventilación y limpieza, así los colaboradores se sientan a gusto para poder culminar con éxito su labor.

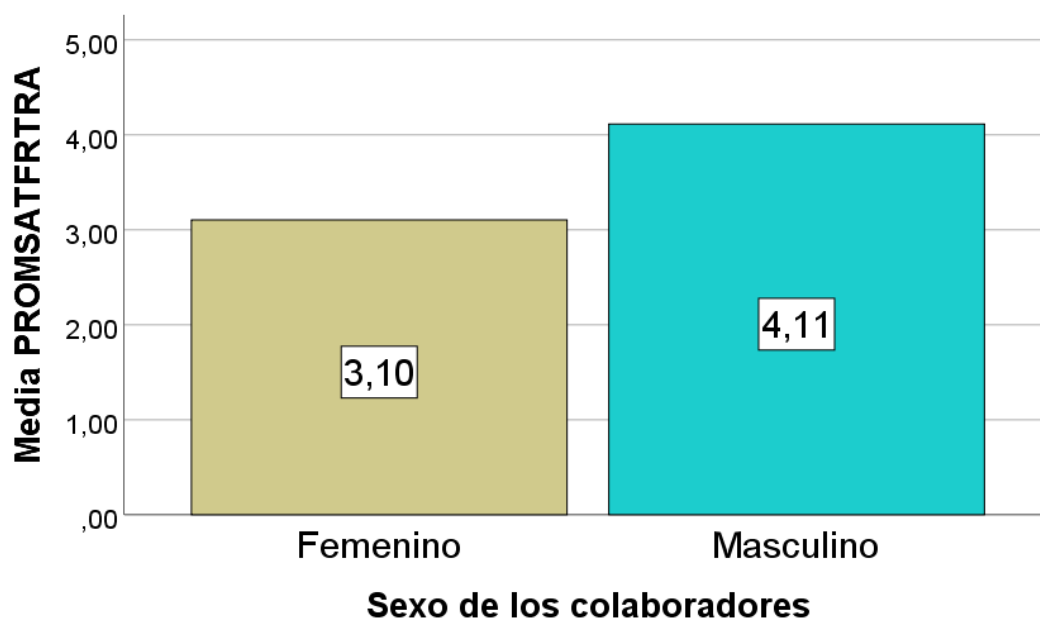


Figura 4

Promedio de la satisfacción de los trabajadores en la forma en que realiza su trabajo según el sexo

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 4, se puede observar que el sexo masculino está más satisfecho con 4,11% esto se debe a que antes de contratar al personal se les hace un recorrido por todos los sectores de la fábrica explicándoles las funciones que abarca cada una, lo cual les brinda la opción de elegir el sector donde más le guste trabajar, en el sector de ensuelado todos son de sexo masculino, ya que es un trabajo más fuerte, este es el sector mejor pagado, por lo mismo que es más complicado lo cual abarca la mayor parte de la fabricación del calzado. Sin embargo el sexo femenino tiene una menor satisfacción con 3,10, debido a que son trabajadores antiguos que quisieran destacar en otros puestos de trabajo y la fábrica no les da la facilidad a ello. Aquí se puede observar que la diferencia de insatisfechos a satisfechos no es mucha, esto se debe a que los colaboradores trabajan no por lo que más les guste hacer, sino por la ganancia que les genera cada tarea. A la empresa le beneficiaría impulsar que sus trabajadores muestren también sus habilidades en otro ambiente de trabajo que les agrade, así los motivaría a desarrollarse mejor y beneficia a la fábrica en productividad un trabajador alegre en cumplir su trabajo que le gusta, produce más que otro que solo trabaja por trabajar y sin ninguna motivación.

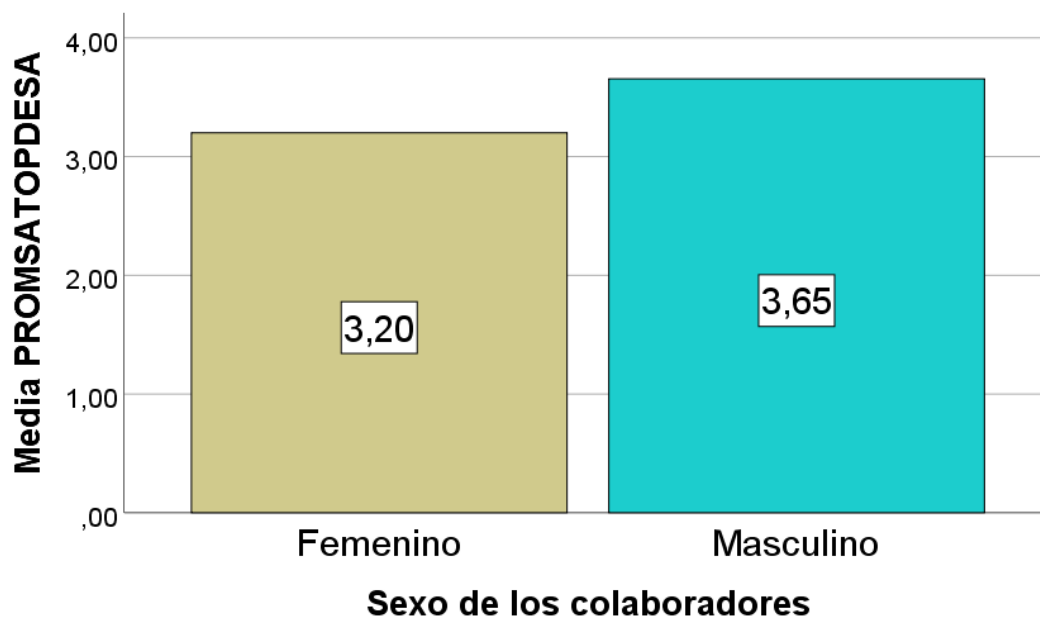


Figura 5

Promedio de la satisfacción laboral en las oportunidades de desarrollo según el sexo

En la figura 5 se puede observar que el sexo masculino con 3.65 se encuentra más satisfecho en cuanto a oportunidades de desarrollo a diferencia de las mujeres con 3.20, esto se debe a que mayor oportunidad se tiene en la parte de ensuelado y el área de corte funciones que son trabajadas por los varones ellos tienen más oportunidad de recibir mejores pagos según las metas que cumplan, así como de escoger al inicio sus funciones, las mujeres solo están en la parte de alistado y perfilado no existe otra área donde ellas trabajen.

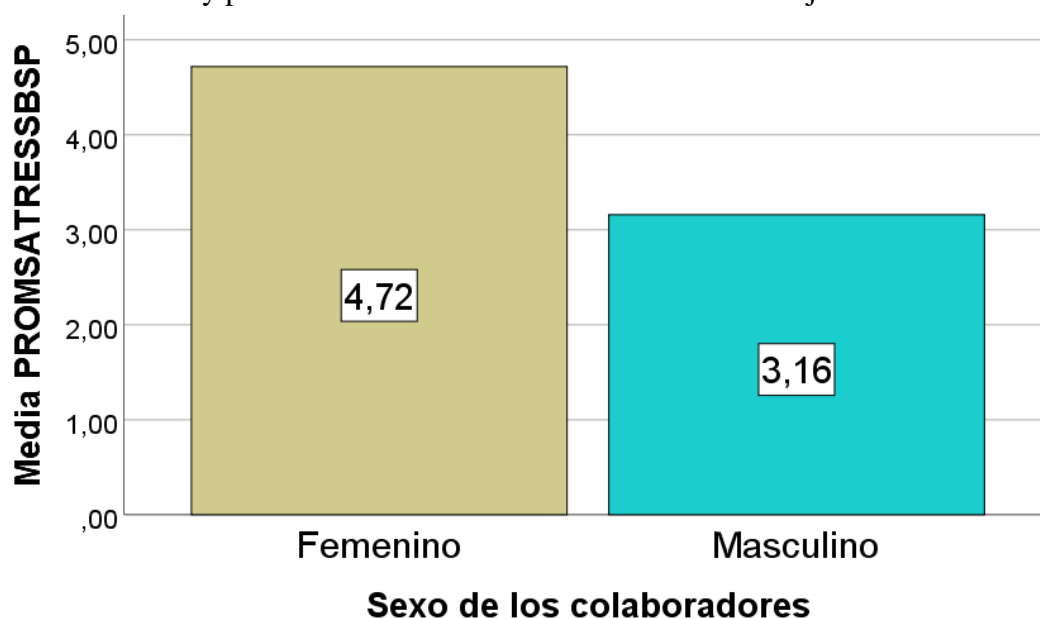


Figura 6

Promedio de la satisfacción laboral en relación Subordinado – Supervisor según el sexo

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 6 se puede observar que las mujeres son las más satisfechas en cuanto a la supervisión debido a que las mujeres son más abiertas a la comunicación con sus superiores y no tienen ningún inconveniente que supervisen su productividad, sin embargo, a los varones son más introvertidos y no les agrada que un supervisor los esté perfeccionando en sus funciones.

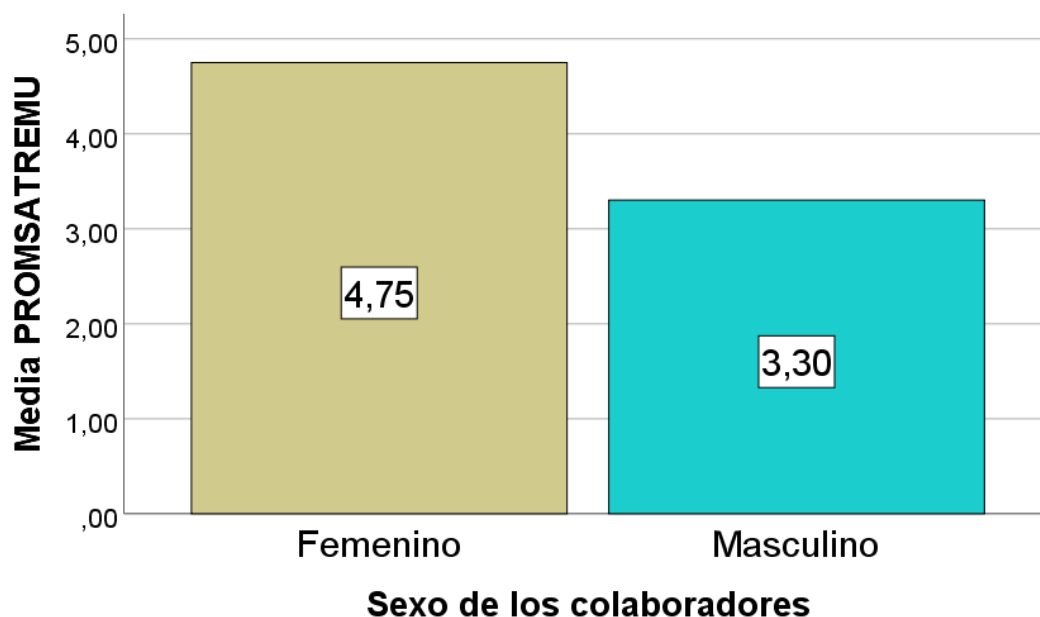


Figura 7
Promedio de la satisfacción laboral en la remuneración según el sexo

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 7 para los del sexo masculino existe un 3.30 que están menos satisfechos que las mujeres con 4.75 ya que los hombres tienen más responsabilidades como jefes de familia porque en la mayoría son solo ellos los que trabajan , en la fábrica tienen el trabajo más pesado por lo cual desearían que su funciones sea más remunerado en cuanto a las mujeres se sienten satisfechas ya que reciben un sueldo fijo que sirve de ayuda para su solvento del hogar y la mayor parte de ellas son ayudadas por sus esposos que también trabajan .

Estudios cuantitativos: Discusión

Mediante los resultados obtenidos se puede observar que la percepción sobre aspectos vinculados a la satisfacción laboral de los trabajadores con 3,82 es de media a baja, con respecto a los índices que se han tomado en cuenta en la escala de medición del modelo de Chiang, es

por ello que la satisfacción laboral que existe en la empresa no es del todo adecuado para los trabajadores, puesto que la “satisfacción laboral va más allá de las emociones y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales; así, conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo” (Chiang, Martin y Núñez, 2010).

En cuanto a la dimensión Ambiente físico del trabajo, “los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral” (Robbins, 1998). Sin embargo, en la fábrica la mayor parte de los colaboradores se sienten satisfechos con esta dimensión que tiene un promedio de 4.51, esto se debe a que el dueño se responsabiliza de sus colaboradores para que tengan una buena iluminación, esto es importante para que el calzado tenga un excelente acabado. Por otro lado la ventilación es prioritaria, por lo que utilizan químicos fuertes y máquinas, principalmente en el área de ensuelado, lo cual es el área más grande y ventilada. Todos los sectores son lugares con mucho espacio para realizar sus tareas. También la fábrica se preocupa mucho por la limpieza e higiene y salubridad, para poder tener un producto de calidad.

En referencia a la dimensión de La forma en que realiza su trabajo tienen un promedio de 3.84, “se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella” Stoner (1994) en esta dimensión la satisfacción tiene un nivel medio en los trabajadores debido a que no se les da oportunidad plena de destacar en las funciones que le gustan o en las que sobresalen, los colaboradores producen solo por producir no existe una motivación a mejorar el trabajo de obtener un producto de mejor calidad y acabado , por lo tanto no existe tan buena comunicación entre colaboradores y supervisores para llegar a una meta en común .

En la dimensión de satisfacción laboral con la oportunidad de desarrollo tiene un promedio de 3.53,” los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones brindan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se

realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos” Robbins (1999) en la fábrica es la dimensión que está más baja en cuanto a satisfacción lo cual preocupa por que es una dimensión clave para llegar al crecimiento de la fábrica y así como al crecimiento del colaborador, los trabajadores no perciben que estén en un lugar de trabajo que tengan oportunidades de ascender o crecimiento, donde puedan perfeccionar su trabajo ellos no sienten que están estables en sus funciones , todo trabajador busca oportunidades para mejorar ya sea para obtener experiencia o un mejor sueldo y el estar en un trabajo donde puedan laborar plenamente, donde también exista oportunidades de optimizar sus funciones.

En la siguiente dimensión que es satisfacción laboral con relación subordinado-supervisor con un promedio de 3.58 “el trabajo debería proporcionar, además de su función económica, un sentido de identidad, significado, auto-estima, un sentimiento de auto-valoración, relaciones sociales, respeto de otros y en general, buenas condiciones de trabajo” Aldape, A, Pedrozo, J y Moguel, M (2011) esta dimensión es relativamente baja ,por ende esto es crítico se debe a que no entablan una buena relación entre subordinado y supervisor, esto conlleva a que ciertos colaboradores se intimiden o de alguna otra manera se sientan afectados cuando los supervisan o cuando les hacen alguna crítica sobre su labor, por ende no todos se sienten satisfechos cuando son dirigidos.

En la siguiente dimensión de satisfacción laboral con la remuneración con un promedio de 3.69% “hoy en día las organizaciones de excelencia conocen muy bien la forma correcta de retribuir a sus colaboradores; la forma en que lo hacen determina el talento humano que adquieren, la lealtad de sus trabajadores y la pasión y compromiso en las labores que desempeñan” Manzo y Moncallo (2004) esta es una de las dimensiones que tiene el porcentaje medio donde están conforme los trabajadores con el sueldo que obtienen por su trabajo ya que no hay meta límite para su producción los trabajadores mayormente requieren del trabajo de ensuelado ya que es allí donde obtienen más dinero para sus necesidades básicas , los trabajadores se sienten motivados cuando son retribuidos es allí donde existe más productividad.

Se puede concluir que la mayor satisfacción de los colaboradores es la primera dimensión la satisfacción con el ambiente físico del trabajo seguido con la dimensión satisfacción con la forma que realiza su trabajo estas dos dimensiones son de mucha importancia ya que el tener un lugar donde el trabajador se sienta a gusto donde poder laborar un ambiente limpio ,

ordenado aluminoso así como ventilado les produce una satisfacción de trabajar y así poder producir más se debe cuidar el ambiente para evitar futuros errores la dimensión segunda se puede mejorar más ya que tiene una satisfacción media la producción “ es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella” Stoner (1994) existe oportunidad de mejora en las funciones de trabajo ya que la fábrica tiene talentos que producen zapatos cotizados en Trujillo y la parte norte si existiera más motivación y darles la libertad dejarlos ser de dar sus propias opiniones para mejorar produciría un ambiente más estable con un clima laboral mucho mejor de lo que están ahora podemos observar que las dimensiones más bajas son satisfacción con la remuneración, satisfacción con oportunidad de desarrollo , y satisfacción con la relación subordinado- supervisor, “la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración, afiliación, logro y autorrealización. “Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea”. Garmendia y Parra Luna (1993) si estas tres dimensiones no son cubiertas por la fábrica existirá más rotación de personal , trabajadores que solo produzcan por producir y no hagan un trabajo de mejor calidad de lo que hacen ahora un trabajador con oportunidad de desarrollo perfeccionara sus funciones el grado de satisfacción con la fábrica , lo cual produce más gente hablando bien de la fábrica lo que trae más atracción de talentos si se mejorara la satisfacción con subordinado-supervisor existiera más comunicación fluida donde todos puedan tener la libertad de opinión , la relación del trabajador con su supervisor es de mucha importancia que se lleven de manera adecuada ya que ambos buscarían una meta en común lo cual produce más efectividad en el trabajo y un buen clima laboral.

I. Propuesta

En base a los resultados obtenidos se puede observar que la percepción sobre aspectos vinculados a la satisfacción laboral es relativamente baja, según los índices que se han tomado en cuenta en la escala de medición del modelo de Chiang, por lo tanto no están totalmente satisfechos los colaboradores en el ambiente de trabajo.

El plan de mejora para la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo – 2018, se direcciona con el afán de aportar y mejorar el bienestar de los trabajadores, las relaciones entre los compañeros y equipos de trabajo que se encuentran inmersos y tomando en consideración el punto de vista de los colaboradores, por ende es necesario es plan de mejora , para que así permita crear escenarios favorables al desarrollo del trabajo así el desempeño laboral cumpla con las metas tanto para los trabajadores como para la fábrica; así como, para reconocer y premiar los resultados del trabajo de los colaboradores.

Satisfacción laboral con el ambiente físico del trabajo:

- Informar mediante charlas a los peligros que están expuestos por el manejo de químicos fuertes.
- Considerar a los colaboradores mayores de 50 años para que desempeñen funciones que no afecten su integridad física.
- Optar por implementos adecuados para preservar la salud de los colaboradores
- Preocuparse más por los sectores de alistado y perfilado.
- Realizar mantenimiento a las máquinas para su óptimo funcionamiento.

Satisfacción laboral con la forma en que realiza su trabajo:

- Capacitar a los colaboradores sobre estrategias para mejorar su trabajo
- Rotar a los colaboradores para que ellos elijan quedarse donde mejor se desempeñen.
- Brindar apoyo para que los colaboradores tengan opción a subir de puesto.

Satisfacción laboral con las oportunidades de desarrollo:

- Análisis y revisión de contratos de trabajo que permita dar continuidad en las actividades
- Establecer continuamente talleres de desarrollo y crecimiento personal.

Satisfacción laboral con relación Subordinado – Supervisor:

- Elaborar un cronograma de actividades para programas sociales como: día del trabajo, día de la madre, día del padre, día de la familia, actos de beneficencia.
- Crear un buzón de sugerencias para los colaboradores brindando la oportunidad de exponer comentarios.
- Promover el reconocimiento público al trabajo bien hecho por parte de los colaboradores de la fábrica.
- Saber cómo se sienten las personas de tu organización y actuar enseguida.

Satisfacción laboral con la remuneración:

- Propuesta de reclasificación de salarios en función de cargos.
- Darles un incentivo a los colaboradores que mejor se desempeñan en su labor

V. Conclusiones

Se concluye que la satisfacción laboral en la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L en la ciudad de Trujillo - 2018, se encuentra en un nivel de medio a bajo con un 3.82, esto es algo negativo para la fábrica puesto que depende mucho de la satisfacción laboral para que la fábrica se desarrolle, tanto ella como sus colaboradores. En modo general la primera dimensión que es el ambiente físico del trabajo con un 4.51 es la más alta esto se debe a que la fábrica se preocupó más por la comodidad y salud de sus trabajadores sin embargo descuido otros aspectos como la falta de oportunidades de desarrollo con un 3.84, es por eso que no les presta interés a la forma en que realiza su trabajo el cual dio como resultado con un 3.53, los colaboradores indican que no están del todo satisfechos con relación entre subordinado y supervisor, lo cual dio como resultado un 3.58 y por último no se sienten satisfechos con la remuneración, siempre piden que les paguen más en los días festivos como es el 28 de julio y en navidad, esta dimensión resulto con un 3.69 lo cual indica que no están tan satisfechos como debería, esto afecta negativamente a la fábrica porque un empleado que no está del todo motivado no hará un buen trabajo.

La variable satisfacción laboral sus dimensiones más valoradas fueron: la satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con la relación subordinado-supervisor y satisfacción con la remuneración.

En referencia a la dimensión de Satisfacción laboral con el ambiente físico del trabajo con un 4.51, llegamos a la conclusión que la mayor parte que es el sexo masculino se sienten satisfechos esto se debe a que todos los que están en el sector de ensuelado son de sexo masculino, lo cual es un área muy ventilada, tiene bastante iluminación, es más ordenada y tienen más espacio para realizar sus labores. Por otro lado los del sexo femenino son más juiciosas con respecto a la limpieza, en parte el sector de alistado, cortado y perfilado, es donde más desorden existe, es por ello que no se sienten satisfechas con su ambiente físico.

En cuanto a la dimensión de satisfacción laboral con la forma en que realiza su trabajo con un 3.84, en esta dimensión tiene un nivel bajo de satisfacción, por lo que la mayor parte de ambos sexos nos informa que no les dan oportunidades de hacer las cosas que les gustan, sin embargo llegan a sus metas, la mayor parte de colaboradores que tienen años trabajado tienen confianza con el jefe y les es más fácil pedir y el jefe brindarle apoyo, ya que hay más confianza. Por otro lado tenemos a una cierta cantidad de colaboradores que no están satisfechos e influye

mucho en el sexo femenino, esto se debe a que la mayor parte no llega las metas deseadas y por ende ganan menos, sin embargo para el sexo femenino está satisfecho con la relación que tienen con su jefe y con el apoyo que este les proporciona.

Con respecto a la dimensión de satisfacción laboral con las oportunidades de desarrollo con un 3.53, ambos sexos indica un nivel alto de satisfacción, esto se debe a que se sienten estables en sus funciones de trabajo, el trato que reciben es con igualdad y justicia, sin embargo la empresa no les brinda oportunidades de continuar su perfeccionamiento.

De otro lado, la dimensión de satisfacción laboral con relación subordinado – supervisor con un 3.58, también se encuentra en un nivel se encuentra un poco más alto que el anterior esto se debe que no les afecta la frecuencia con que es supervisado tampoco la forma en que son dirigidos, ya que existe confianza con la mayor parte de los colaboradores y esto hace de que ellos no se sientan intimidados y realicen su trabajo de manera óptima.

Por último, la dimensión de satisfacción laboral con la remuneración con un 3.69 nos indica que la mayor parte de los colaboradores se sienten satisfechos con sus ganancias, ya que ellos trabajan por tareas, mientras más produzcan mayor será su pago al finalizar la semana, por ende se sienten satisfechos ya que así pueden brindarle una mejor calidad de vida a su familia.

VI. Recomendaciones

Después de haber presentado las conclusiones de cada una de las dimensiones, se obtuvo un panorama de la situación que vive. Esto nos ayuda como referencia para poder presentar sugerencias, que se puedan aplicar en la fábrica.

Se llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción de los colaboradores en la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L., en la ciudad Trujillo es bajo por lo cual se recomienda la aplicación de instrumentos de medición de la satisfacción cada dos meses por ejemplo una encuesta de 360 grados con el objetivo de identificar posibles oportunidades de mejora y poder trabajar en busca de beneficios para el personal y la fábrica si se desea un mayor nivel de satisfacción, se debe tomar en cuenta el porque la gente trabaja, si es para adquirir experiencia, porque quieren obtener prestigio o porque simplemente lo hacen por necesidad.

Se recomienda la mejora de espacio del ambiente físico este es un elemento que tendrá gran importancia en la satisfacción, estar en un lugar de trabajo adecuado limpio favorece el bienestar físico, mental y emocional como resultado es un gran aliado a la hora de incrementar la productividad, un colaborador se sentirá a trabajar más a gusto si es capaz de concentrarse en un ambiente donde no se sienta saturado por falta de ventilación, iluminación o mal diseño de su puesto.

En la satisfacción con la forma que realiza su trabajo Se debe generar estrategias que permitan al personal sentirse satisfechos plenamente con sus funciones para ello se requiere brindarles bonos de productividad, incentivos que no necesariamente sean pagos, reconocimientos por cumplimiento de metas así como cursos de capacitación para mejorar su trabajo y obtener un mejor acabado de zapatos esto generaría trabajadores más consolidados con la fábrica, así como más entusiastas en realizar sus funciones recordemos que un trabajador feliz es más productivo.

En la tercera dimensión satisfacción oportunidades de desarrollo se debe capacitar al personal sobre los beneficios que ofrece la fábrica, para acceder a nuevos incentivos que cubran sus necesidades hoy en día las capacitaciones son de mucho valor para las empresas porque es la respuesta a las necesidades que ellos quieren por ello se debe capacitar a los trabajadores para obtener conocimientos, habilidades y actitudes que se exige para un desempeño óptimo.

Para una mejora relación del trabajador y su superior se recomienda diseñar canales de comunicación más fluida y eficiente de colaborador y supervisor deberá existir por lo menos una vez a la semana reuniones donde se expresen quejas y hasta oportunidades de mejora, darles libertad y dejarlos ser para expresarse y no sentirse intimidados a opinar.

En la última dimensión satisfacción en la remuneración se recomienda concientizar al jefe que otorgue un salario de acuerdo al mercado que se interese por la remuneración no solo psicológica si no también monetaria de acuerdo a su desempeño y productividad en el trabajo .

Bibliografía

- Aguilar, & Pinglo. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C–Trujillo 2017*. Trujillo.
- Aniorte, N. (2018). *Los estudios prospectivos se inician con la observación de ciertas causas presumibles y avanzan longitudinalmente en el tiempo a fin de observar sus consecuencias*.
- Bonillo, & Nieto. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. En Seashore, & Taber.
- Bravo. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima 2015*. Lima.
- Campos, G., & Sosa, V. (2011). *El nivel de investigación del estudio a realizar es de característica descriptiva*.
- Chiang, M., & Nuñez. (2010). *El concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas*.
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2011). "Estudios de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres".
- Chiang, M., Salñazar Huerta, P, & Núñez, A. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004&lng=es&nrm=iso
- De la Orden Hoz, A. (1985). *El tipo de Investigación es básica, se define como aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico, específico o inmediato*.
- Harpaz, I. (1983). "Job satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis". Nueva York: Libra Publishers.
- Herzberg. (1959). *teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción*. .
- Kinicky, & Kreitner. (2003). *cinco modelos que explican las causas de la satisfacción laboral*.
- L., M., Carmenate V., Junco C. , & A.M. (2005). "La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial". Estudio de casos en el MITRANS. Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente.
- Locke. (1976). *estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto*".
- Manzo, & Moncallo. (2004). *Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida*. Caracas.
- Maruri. (2014). *Influencia de clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la industria comercial plástica Mendieta carrillo CIA LTDA. PLASTIMEC*. Quito.
- Meliá, P. y., Weiss, & Furnham. (1998, 1967, 2011). Engagement Pulse Survey.
- Pozo M, C.A., Morillejo, E., Hernández P, , Martos M, , & M.J. (2005). "Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Ansiedad y Estrés".
- Robbins. (1999). *Los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso*.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Ruiz, J. (2011). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto, España.
- SILVA. (2014). "La comunicación influye en la satisfacción laboral en la empresa de calzado Pavis del cantón Cevallos de la provincia de Tungurahua" .

- Stonner, James , & Feeman,E. (1994). *Administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Aldape, A., Pedrozo, J., Castillo, V., y Moguel, M. (2011). *Liderazgo y satisfacción en el trabajo ¿Vale la pena estudiarlos?* Revista de Economía, Finanzas y Negocios, 1 (2), 35-42.
- Amundarain, A. (2011). *La supervisión y la organización. Programa de estudios corporativos Convenio UNESR – IUTIRLA*. Maturín. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos17/supervision/supervision.shtml#ixzz2JldF3xte>
- Aniorte, N. (2001). *Diseño Investigación I*. Recuperado de http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm#Inicio. Modificado el 27 de mayo de 2018.
- Blasco, J y Pérez, J. (2007). *Metodologías De Investigación En Las Ciencias De La Actividad Física y El Deporte; Ampliado Horizontes*. España, San Vicente: Club Universitario.
- Bonillo, D., y Nieto, F. (2002). *La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado*. Trabajo, 11, pp. 189-200. Extraído el martes 24 de Noviembre de 2015 desde Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile 101 file:///C:/Documents%20and%20Settings/123/Mis%20documentos/Downloads/166-695-1-PB.pdf
- Chiang, M, Salazar, Huerta, P y Nuñez, A (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Talca: SciELO. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004&lng=es&nrm=iso
- Chiang, M y Ojeda, J (2011). *Estudios de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. Recuperado de <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/viewFile/136/136>. Modificado el 02 de septiembre de 2011.
- Campos, G. y Sosa, V. (2011). *Estrategias metodológicas para la elaboración de tesis de posgrado*. México, Porrúa.
- De La Orden Hoz, A. (1985). *Modelos De Evaluación Universitaria*. España. Revista Española de Pedagogía. Universidad Complutense de Madrid
- Frías-Navarro, D. (2014). *Apuntes de SPSS*. Universidad de Valencia
- Frone, M.R. y Major, B. (1988). *Communication quality and job satisfaction among managerial nurses*. Group Organization Studies, 13(3), 332-347.
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. NuevaYork: Libra Publishers.

- Herzberg, F.; Mausner, B., Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley.
- Locke, E.A (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Estados Unidos, Chicago: Rand McNally College Ed.
- Manzo y Moncallo. (Noviembre de 2004). *Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida*. Caracas.
- Moré L., G., Carmenate V., G. y Junco C., A.M. (2005). *La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial*. Estudio de casos en el MITRANS. Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente, 25(2), 55
- Pozo M., C.A., Morillejo, E., Hernández P., S. y Martos M., M.J. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 247-264.
- Robbins, Stephen, (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.
- Ruiz, J. (2011). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Universidad de Deusto
- Stonner, James y Freeman, E, (1994). *Administración*. México: Edit. Mc Graw Hill.
- Kinicki, kreitner, (2003). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw Hill

Anexos

Anexo 1 *Encuesta*

Encuesta N° _____

La presente encuesta es para determinar la Satisfacción laboral de la empresa de Calzados “Cindy” S.A.C Trujillo. Cabe mencionar que esta investigación tendrá fines estrictamente académicos. Marca con una X la respuesta con la que estés de acuerdo en una escala del 1 al 6, se te pide no dejes ninguna pregunta sin calificar.

1) Sexo:

- a) Masculino**
- b) Femenino**

2) Edad:

- a) De 18 a 25 años**
- b) De 26 a 35 años**
- c) De 36 a 45 años**
- d) De 46 a 55 años**
- e) De 56 años a más**

3) Hijos:

- a) Sí**
- b) No**

4) Turno:

- a) Día**
- b) Noche**

Ítem	Indicadores	Muy de acuerdo (6)	Bastante de acuerdo (5)	Más bien de acuerdo (4)	Más bien desacuerdo (3)	Bastante en desacuerdo (2)	Totalmente desacuerdo (1)
1	La iluminación de su lugar de trabajo						
2	La ventilación de su lugar de trabajo						
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo						
4	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo						
5	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo						
6	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan						
7	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo						
8	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca						
9	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar						
10	Con su relación con sus autoridades más inmediatas						
11	El apoyo que recibe de sus superiores						
12	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución						
13	La estabilidad en sus funciones de su trabajo						
14	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución						
15	El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales						
16	Su grado de satisfacción general con esta Institución						
17	La proximidad y frecuencia con que es supervisado						
18	La supervisión que ejercen sobre usted						
19	La forma en que sus superiores juzgan su tarea						
20	La forma en que usted es dirigido						
21	El salario que usted recibe						
22	Sus condiciones laborales						
23	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales						

Anexo 2
Encuesta Resultados en Gráficos

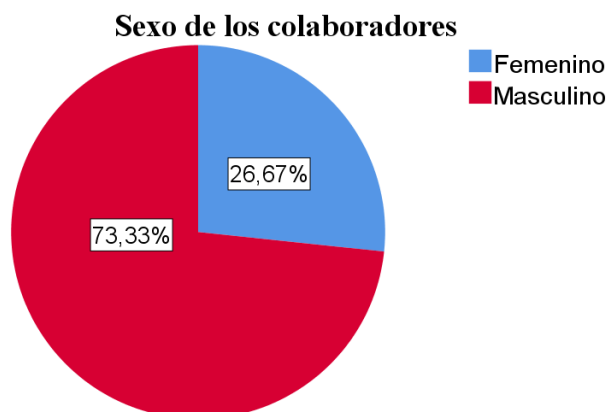


Figura 8. Sexo de los trabajadores

Fuente: Elaboración Propia

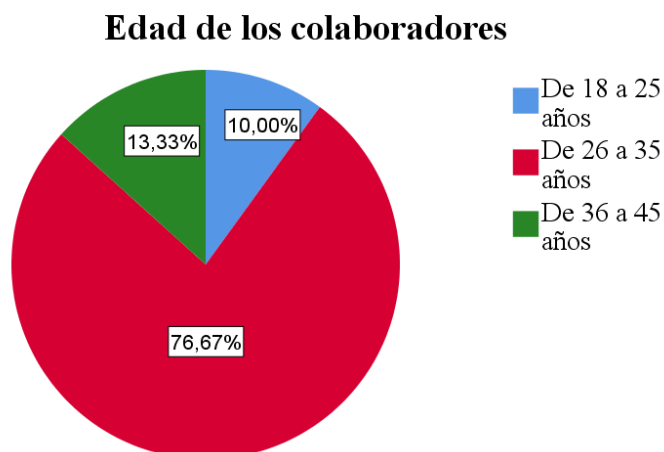


Figura 9. Edad de los trabajadores

Fuente: Elaboración Propia

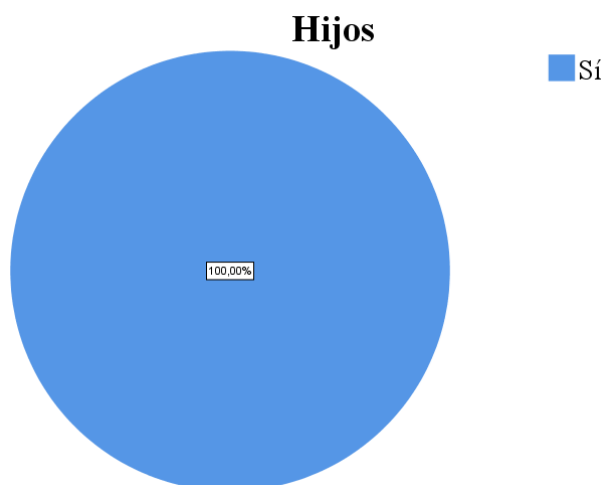


Figura 10. Cuenta con Hijos

Fuente: Elaboración propia

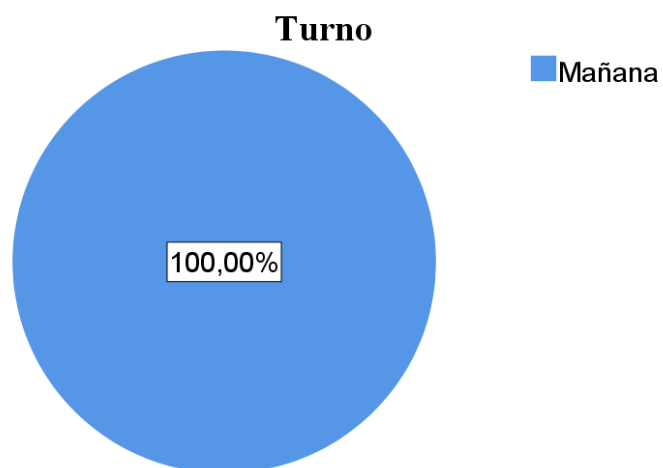


Figura 11. Turno
Fuente: Elaboración propia

Anexo 3
Satisfacción con el ambiente físico con el trabajo.

La iluminación de su lugar de trabajo

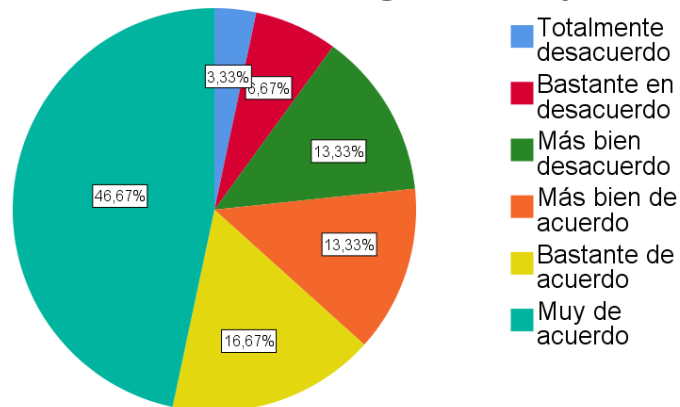


Figura 12. La iluminación de su lugar de trabajo

Fuente: Elaboración propia

La ventilación de su lugar de trabajo

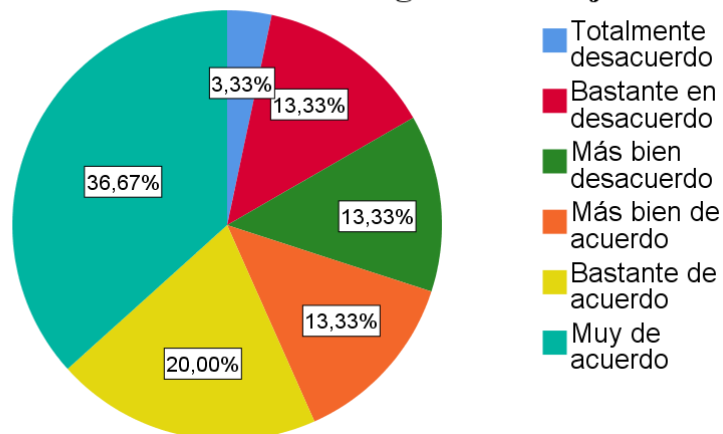


Figura 13. La ventilación de su lugar de trabajo

Fuente: Elaboración propia

El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo

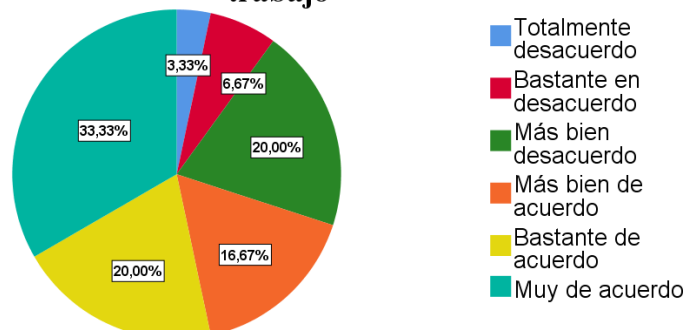


Figura 14. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo

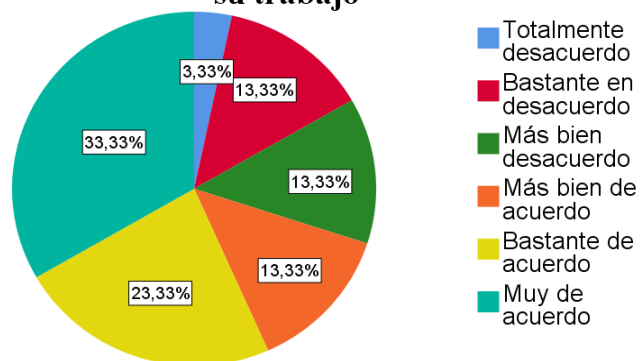


Figura 15. Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo
 Fuente: Elaboración propia

La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo

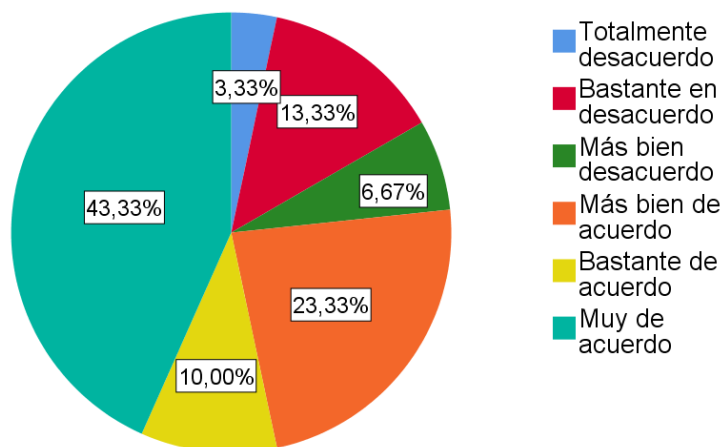


Figura 16. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo
 Fuente: Elaboración propia

Anexo 4
La forma en que realiza su trabajo

Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan

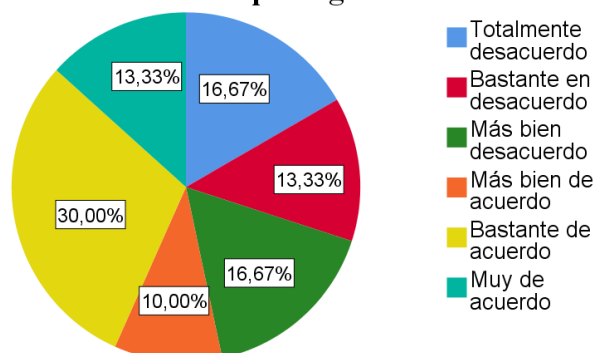


Figura 17. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan
Fuente: Elaboración propia

Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo

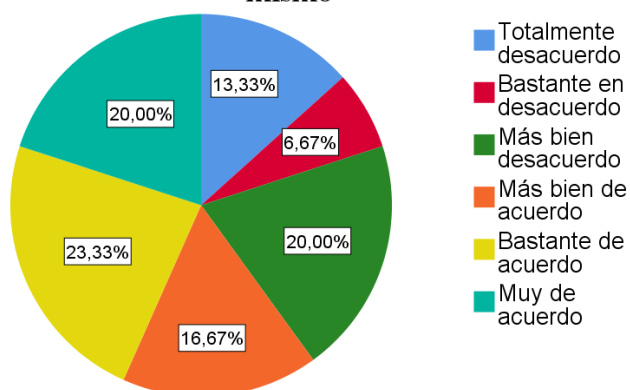


Figura 18. Las satisfacciones que le produce el trabajo por sí mismo
Fuente: Elaboración propia

Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca

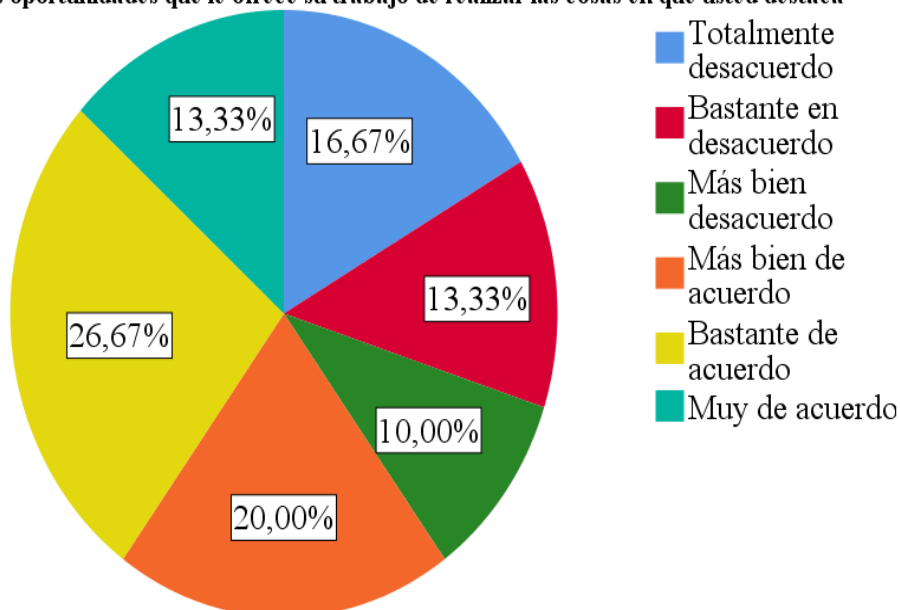


Figura 14. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca

Fuente: Elaboración propia

Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar

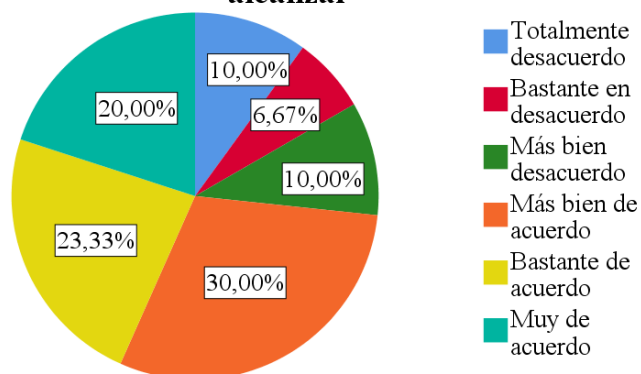


Figura 19. Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar

Fuente: Elaboración propia

Con su relación con sus autoridades más inmediatas

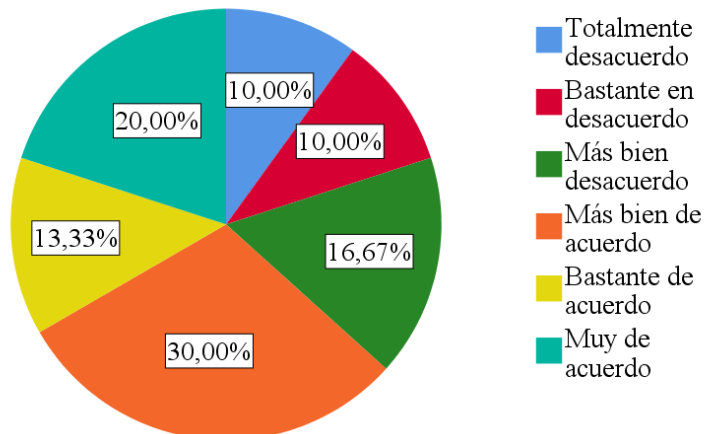


Figura 20. Con su relación con sus autoridades más inmediatas
Fuente: Elaboración propia

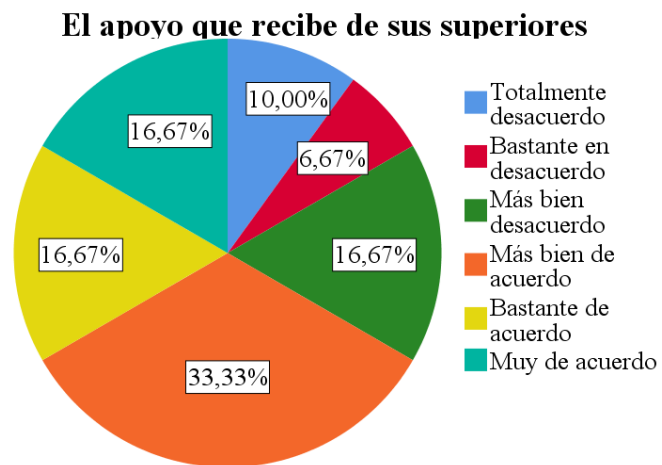


Figura 21. El apoyo que recibe de sus superiores
Fuente: Elaboración propia

Anexo 5
Oportunidades de desarrollo

Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución

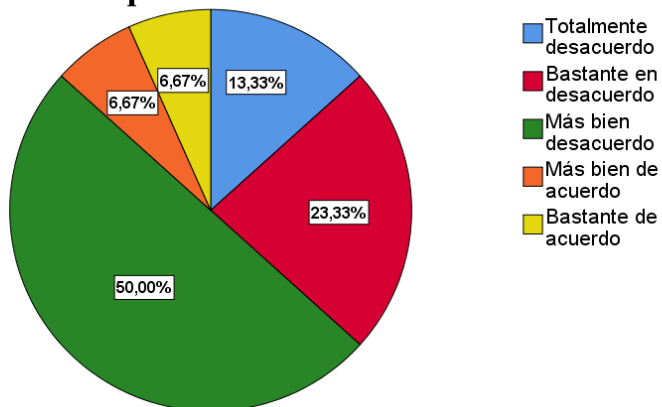


Figura 22. Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución

Fuente: Elaboración propia

La estabilidad en sus funciones de su trabajo

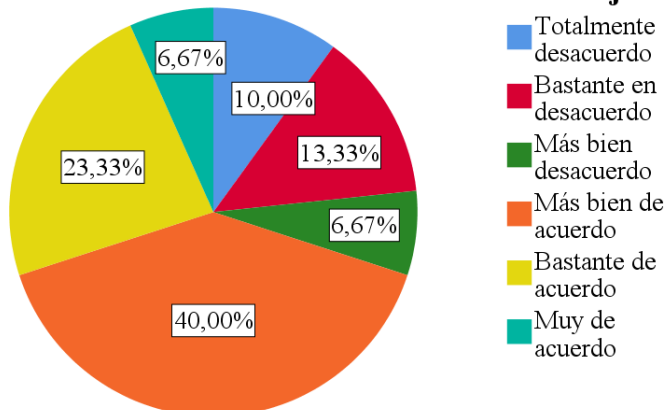


Figura 23. La estabilidad en sus funciones de su trabajo

Fuente: Elaboración propia

La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución

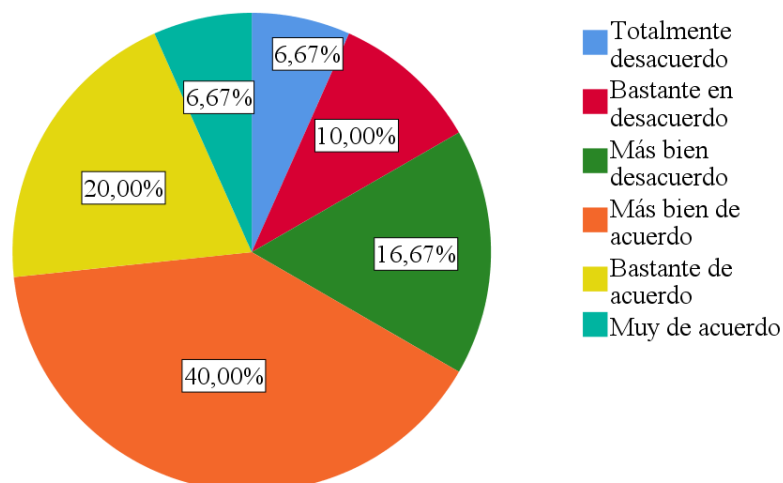


Figura 24. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución
Fuente: Elaboración propia

El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales

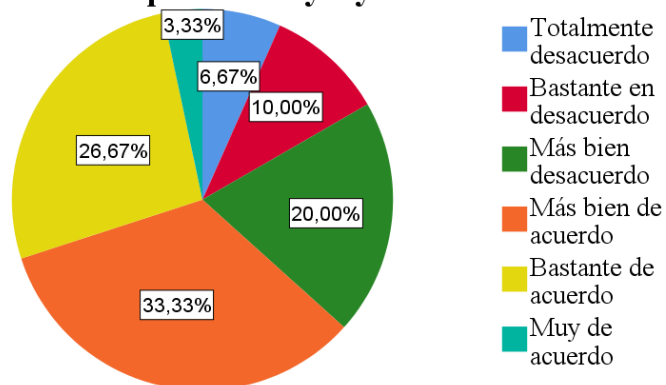


Figura 25. El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales
Fuente: Elaboración propia

Su grado de satisfacción general con esta Institución

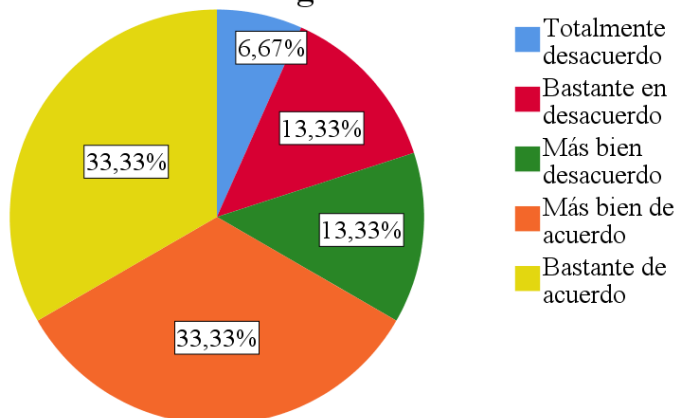


Figura 26. Su grado de satisfacción general con esta institución
Fuente: Elaboración propia

Anexo 6
Satisfacción con la relación subordinado – supervisor

La proximidad y frecuencia con que es supervisado

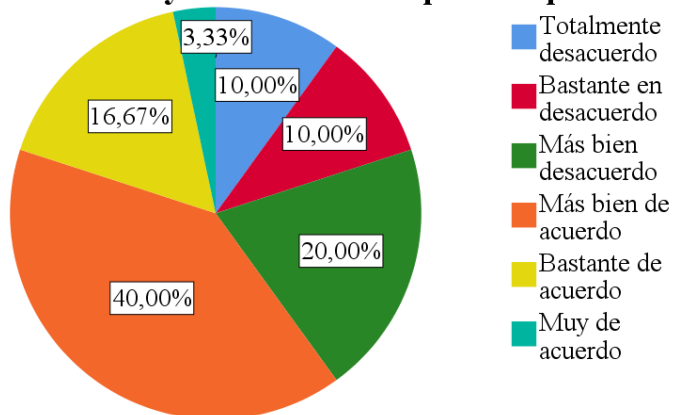


Figura 27. La proximidad y frecuencia con que es supervisado

Fuente: Elaboración propia

La supervisión que ejercen sobre usted

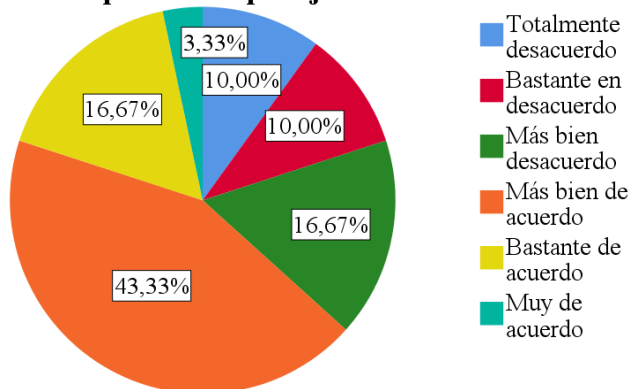


Figura 28. La supervisión que ejercen sobre usted

Fuente: Elaboración propia

La forma en que sus superiores juzgan su tarea

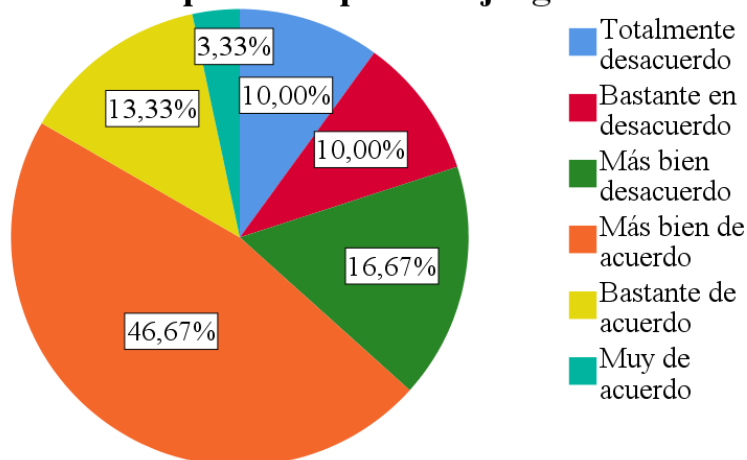


Figura 29. La forma en que sus superiores juzgan su tarea

Fuente: Elaboración propia

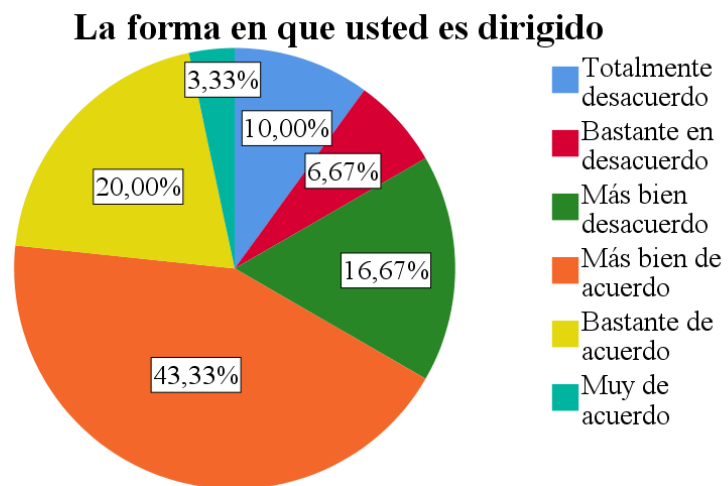


Figura 30. La forma en que usted es dirigido
Fuente: Elaboración propia

Anexo 7
Satisfacción con la remuneración

El salario que usted recibe

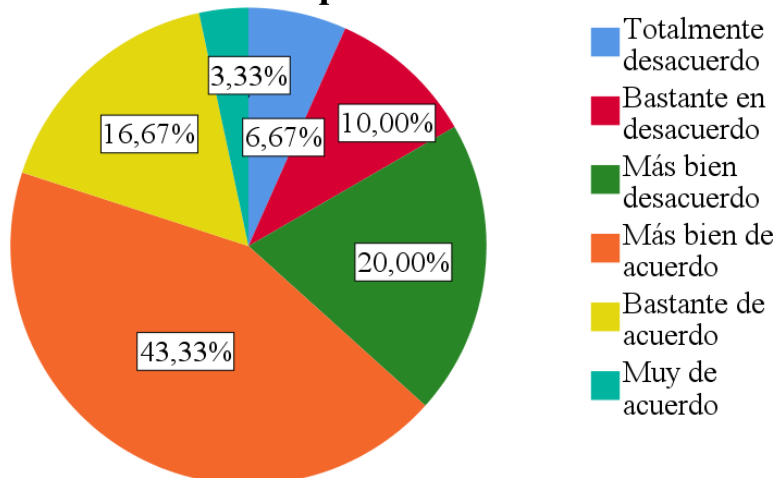


Figura 31. El salario que usted recibe

Fuente: Elaboración propia

Sus condiciones laborales

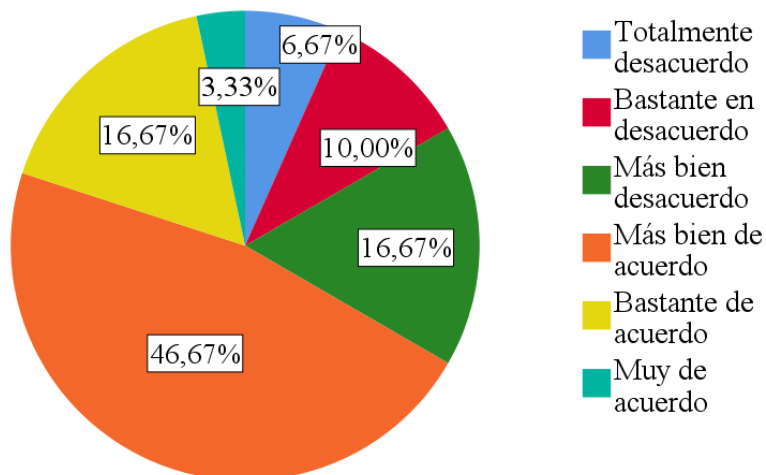


Figura 32. Sus condiciones laborales

Fuente: Elaboración propia

La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales

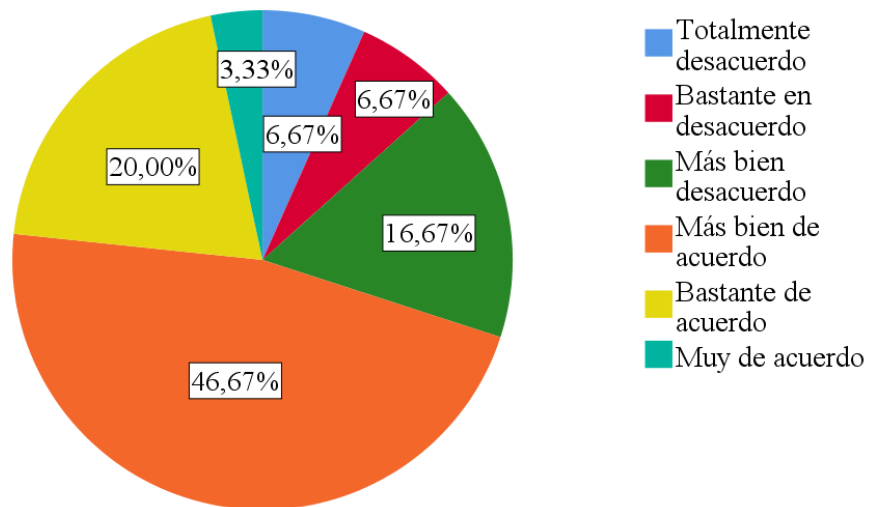


Figura 33. La forma que se da la negociación
Fuente: Elaboración propia

Anexo 8
Fotos









