

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



**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA
LADRILLERA CON SEDE EN LAMBAYEQUE**

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

**AUTOR
SERGIO CARRANZA VENTURA**

**ASESOR
LUIS AUGUSTO ANGULO BUSTIOS**

<https://orcid.org/0000-0001-8145-444X>

Chiclayo, 2020

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE
UNA EMPRESA LADRILLERA CON SEDE EN
LAMBAYEQUE**

PRESENTADA POR:
SERGIO CARRANZA VENTURA

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
Para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Rafael Camilo Girón Córdova
PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero
SECRETARIO

Luis Augusto Angulo Bustios
ASESOR

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios por ser quien me brinda los conocimientos y la fuerza para haber logrado lo que tengo hoy en día, y a la Virgen María por protegerme y guiarme en concluir mis metas.

A mi madre por sus consejos y apoyo en diversas amanecidas y sobre todo por el aliento que me entregó para culminar mis estudios universitarios. Una mención especial a mi padre que está en el cielo, ya que desde arriba sé que intercedió ante Jesús para cumplir con mi título profesional que tanto anhelamos juntos.

A mis compañeros por su apoyo en diversas actividades y situaciones por las que uno atraviesa en esta etapa educativa. Amigos que con el paso del tiempo compartes más tiempo y poco a poco se convierten en confidentes.

Por último y sin menos distinción a mis abuelos por su aliento masivo para no detenerme en concluir satisfactoriamente mi carrera. Gracias a todos los que me brindaron compañía y confianza para hacer esto realidad.

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.

Agradecimiento especial a mi madre que estuvo conmigo en todo este camino. Fue un recorrido por momentos pesado, cansado pero siempre me acompañó en muchas amanecidas con el fin de salir satisfecho de algún examen o trabajo por entregar.

Agradecimiento especial a mi padre que en el tiempo que me acompañó en este lugar llamado vida, me enseñó muchos métodos para estudiar, organizarme y lo mejor de todo fue la enseñanza de que cuando uno hace las cosas con amor todo resulta fabuloso. Fueron diversas cosas que aprendí y en la actualidad me doy cuenta de su esmero, ya que son cosas para mejorar día a día.

Resumen

El trabajo que realiza el autor de esta tesis está enfocado específicamente en la satisfacción laboral. Puesto que en las empresas lo ideal sería contar con un equipo de trabajo feliz en todo sentido. El autor del proyecto tomó la empresa ladrillera Lark con sede en el departamento de Lambayeque, puesto que en el área de producción, los trabajadores no están conformes. Ante esto, se desea conocer el nivel de satisfacción que poseen los colaboradores de dicha área de la empresa. El ideal para realizar este proyecto es poner en práctica los conocimientos del creador de esta tesis. Además de estudiar dimensiones y así poder otorgar a la empresa información sobre su personal en dicho sector. La hipótesis que se plantea es que el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de producción de dicha empresa es óptimo. Así mismo, el objetivo que se plasma es conocer el nivel de satisfacción laboral que poseen. Dicho documento tendrá una metodología descriptiva, puesto que se utilizará encuesta y cuestionario para la recolección de datos. En enfoque será cuantitativo por los estudios estadísticos que se desarrollarán. Así como también observacional, transversal y prospectivo. La población en dicho trabajo es de 64 colaboradores, por lo tanto se utilizará un censo como muestra ya que es una cantidad finita. Y para el procesamiento de datos el programa Excel es el elegido para poder otorgar datos exactos apoyados por gráficos y así otorgar una mejor explicación.

Palabras clave:

Beneficios económicos, colaboradores, condiciones laborales, Satisfacción laboral

Abstract

The work done by the author of this thesis is focused specifically on job satisfaction. Since in companies the ideal would be to have a happy work team in every way. The author of the project took the Lark brick company based in the department of Lambayeque, since in the production area, workers are not satisfied. Given this, we want to know the level of satisfaction that employees have in that area of the company. The ideal to carry out this project is to put into practice the knowledge of the creator of this thesis. In addition to studying dimensions and thus be able to give the company information about its personnel in that sector. The hypothesis that arises is that the level of job satisfaction in the collaborators of the production area of said company is optimal. Likewise, the goal that is expressed is to know the level of job satisfaction they have. This document will have a descriptive methodology, since a survey and questionnaire will be used to collect data. The approach will be quantitative for the statistical studies that will be developed. As well as observational, transversal and prospective. The population in this work is 64 employees, therefore a census will be used as a sample since it is a finite amount. And for the processing of data the Excel program is the chosen one to be able to grant exact data supported by graphics and thus grant a better explanation.

Keywords:

Economic benefits, collaborators, working conditions, job satisfaction

ÍNDICE

Dedicatoria
Agradecimiento
Resumen
Abstract

I. Introducción.....	10
II. Marco teórico	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases teórico científicas Satisfacción Laboral	13
III. Metodología.....	22
3.1. Tipo y nivel de investigación	22
3.2. Diseño de investigación	22
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Criterios de selección	22
3.5. Operacionalización de variable.....	23
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.7. Procedimientos.....	31
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	31
3.9. Matriz de Consistencia.....	32
3.10.Consideraciones éticas	35
IV. Resultados y discusión	36
4.1. Resultados	36
4.2. Discusión.....	48
V. Conclusiones	51
VI. Recomendaciones	53
VII.Lista de referencias	55
VIII.Anexos.....	58

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	23
Tabla 2. Ficha Técnica de Cuestionario	24
Tabla 3. Alfa de Cronbach- Satisfacción Laboral	28
Tabla 4. Matriz de consistencia.....	32
Tabla 5. Frecuencias: Condiciones Físicas.	36
Tabla 6. Frecuencias: Beneficios Laborales.....	37
Tabla 7. Frecuencias: Políticas Administrativas.	39
Tabla 8. Frecuencias: Relaciones Sociales.....	41
Tabla 9. Frecuencias: Desarrollo Personal.....	42
Tabla 10. Frecuencias: Desempeño de Tarea.....	44
Tabla 11. Frecuencias: Relación con la Autoridad.	45
Tabla 12. Categorías Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral	47
Tabla 13. Frecuencia de calificación de los trabajadores sobre condiciones físicas.	61
Tabla 14. Frecuencia de calificación de los trabajadores sobre beneficios laborales.	61
Tabla 15. Frecuencia de calificación de los trabajadores sobre políticas administrativas.	62
Tabla 16. Frecuencia de calificación de los trabajadores sobre relaciones sociales.	63
Tabla 17. Frecuencia de calificación de los trabajadores sobre desarrollo personal.....	63
Tabla 18. Frecuencia de calificación de los trabajadores sobre desarrollo de tareas.	64
Tabla 19. Frecuencia de calificación de los trabajadores sobre relación con la autoridad.....	65

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencias: Condiciones Físicas.	37
Figura 2. Frecuencias: Beneficios Laborales.	38
Figura 3. Frecuencias: Políticas Administrativas.	40
Figura 4. Frecuencias: Relaciones Sociales.	42
Figura 5. Frecuencias: Desarrollo Personal.	43
Figura 6. Frecuencias: Desempeño de Tarea.	45
Figura 7. Frecuencias: Relación con la Autoridad.	46
Figura 8. Encuesta.	58
Figura 9. Porcentaje de calificación de los trabajadores sobre condiciones físicas.	61
Figura 10. Porcentaje de calificación de los trabajadores sobre beneficios laborales.	62
Figura 11. Porcentaje de calificación de los trabajadores sobre políticas administrativas. ...	62
Figura 12. Porcentaje de calificación de los trabajadores sobre relaciones sociales.	63
Figura 13. Porcentaje calificación de los trabajadores sobre desarrollo personal.	64
Figura 14. Porcentaje de calificación de los trabajadores sobre desarrollo de tareas.	64
Figura 15. Porcentaje de calificación de los trabajadores sobre relación con la autoridad.	65

I. Introducción

Hoy en día las empresas en el mundo necesitan que el servicio o producto que ofrecerán a sus clientes, sea de la mejor calidad posible, para ello es necesario aplicar recursos que intervengan directamente en la producción de estos. Uno de los puntos directos es el factor humano, puesto que la mano de obra siempre será fundamental para toda organización con el fin de generar una ventaja ante la competencia.

Las diversas exigencias que afrontan las empresas, origina que mantengan un equipo laboral capacitado y motivado con el fin de producir satisfactoriamente.

La empresa ladrillera Lark, es una compañía de producción la cual en su rubro es una de las mejores con la que cuenta el país. Como en toda sociedad hay aspectos que no son los mejores para los colaboradores, y al ser una empresa de producción el trabajo se enfoca prácticamente en la zona de fabricación del producto. Mediante una entrevista exploratoria se tomaron algunas opiniones en las cuales algunos colaboradores expresaron su malestar con respecto a la empresa. Es por ello que el autor de dicho informe presenta la siguiente problemática. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral que poseen los colaboradores del área de producción de la empresa ladrillera Lark –Lambayeque?.

La investigación es justificada puesto que lo determinante en una empresa es contar con un grandioso equipo satisfecho totalmente, ya que de esta manera permitirá que los colaboradores de una entidad puedan cumplir con los objetivos planteados por la organización. Así también, permitirá que los trabajadores puedan desenvolverse de la mejor manera y explotar sus habilidades.

El segundo capítulo de la investigación se explicó sobre los diversos antecedentes y bases teóricas que el autor del presente trabajo optó como guía para respaldar el estudio realizado. Entre los antecedentes encontrados se detallaron los diversos estudios sobre la satisfacción realizados en trabajadores que operan en la rama de producción y construcción, los cuales fueron fundamentales para comparar con los resultados que se obtuvieron. Así mismo, las diversas teorías encontradas ayudaron a poder respaldar las conclusiones a las que se llegó.

En el tercer capítulo, se explicó la metodología utilizada para el desarrollo del presente trabajo, en la cual se detalló que el enfoque fue cuantitativo de tipo aplicativo y con un nivel explicativo. Como se mencionó en el título del trabajo, el autor requiere

saber el nivel de satisfacción con el que operan los colaboradores del área de producción de la ladrillera Lark con sede en el departamento de Lambayeque. Así mismo, se mencionó que el diseño fue explicativo y transversal. Como se detalló el autor trabajó con la misma población, puesto que esta es un número finito medible. Además, la técnica elegida fue el cuestionario de Sonia Palma basado en las diversas teorías para armar su modelo. Se utilizó la encuesta y la escala de Likert para obtener los resultados.

En el cuarto capítulo, se detalló los resultados obtenidos después de haber aplicado los diversos instrumentos mencionados en el capítulo anterior. Los cuales ayudaron para explicar los objetivos planteados, tanto general como específicos. Además se plasmó los diversos percentiles e histogramas que respaldan los resultados. En la discusión se comentó sobre lo recluido y se avaló con las bases teóricas y antecedentes. Los resultados si bien no son favorables para entidad, tampoco son desalentadores. Lo que si se le recomendó en general es buscar soluciones para la gran mayoría de sus dimensiones con el único objetivo de satisfacer a sus empleados de dicha área estudiada.

En el capítulo de conclusiones, se interpretó que la empresa necesita solucionar diversos aspectos, ya que se encontró datos en los que los trabajadores califican con regular, lo cual significa que su grado de complacencia no es el que ellos esperan. En el que más hincapié se dio fue en relación con la autoridad. Puesto que, como se sabe, este punto es el principal para que puedan sentir confianza y así, corregir estos aspectos que no son ideales para una empresa con el prestigio de Lark. En contraste con ello, se resaltó la dimensión de condiciones físicas, en la que los operarios si se encuentran satisfechos, lo cual explica que la empresa cuenta con buenas instalaciones.

Para finalizar se le recomendó a la ladrillera seguir con el aspecto de innovación y sus instalaciones en buen estado, puesto que sus trabajadores están satisfechos con las diversas maquinarias y espacios con las que cuenta la organización. Pero, se le recomendó tratar de conversar con la sede principal con el fin de poder mejorar el aspecto salarial o conversarlo. Además, informar a los trabajadores sobre cursos y charlas de dirección de personas y trabajo en equipo, los cuales serán de gran ayuda para cumplir los objetivos en óptimo estado. Así también, interceder ante un grupo psicológico con la finalidad de conocer que necesitan para que se sientan felices y complacidos al realizar su trabajo.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Por su parte, RRPP Guatemala(2013) resalta el trabajo que realiza la empresa de Cementos Progreso, puesto que se encargan de velar por el bienestar de su plantel. Cuenta con una agenda en la que detallan ideales que deben cumplir para mejorar la satisfacción laboral. En dichas anotaciones existen 6 bases que respaldan como el código de valores, ética y conducta, el compromiso, desarrollo, comunicación y reconocimiento. Destacan en la organización el compañerismo, el equipo que tienen, entre otros. Hacen una mención en que si los colaboradores están motivados, producen buenos resultados.

Caro & Jimenez (2014), en Caracterizar la satisfacción laboral, con respecto a los beneficios laborales de los trabajadores, de las empresas constructoras inscritas en la Cámara Chilena de la construcción (CCHC), que tienen sus obras localizadas en la ciudad de puerto Montt. En la cual plasmó como objetivo principal caracterizar la satisfacción laboral del trabajador, de las empresas constructoras inscritas en la Cámara Chilena de la Construcción con respecto a los beneficios laborales, en la Ciudad de Puerto Montt, Décima Región de Los Lagos, Chile. Obtuvo como conclusión que existe una relación entre la satisfacción laboral y los beneficios laborales.

Así mismo Gutiérrez & Orihuela(2014) en un artículo científico titulado La motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: un tema pendiente obtuvo como consecuencia que gran parte de los estudios arrojan puntos negativos, los cuales se relacionan con aspectos de la atmósfera laboral. Por el contrario, aspectos positivos con respecto al ámbito laboral. Ante ello, los puntos negativos son mayores que los positivos en dicho trabajo de investigación.

Además, para Cerna, (2015) en el clima laboral como variable estratégica y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Ladritejas, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, año 2015, teniendo como objetivo Analizar el clima laboral como variable estratégica. Donde se concluye que efectivamente hay incidencia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores, pero que los aspectos son negativos. Se obtiene una segunda culminación en la que se observa relación.

Aunque los aspectos son negativos hay evidencia de lo mucho que puede generar un cambio en los trabajadores de las distintas entidades.

Así también, Eduardo & Fuentes(2015) en Influencia de los factores personales y ocupacionales en la satisfacción laboral del personal staff y obrero de contratistas granada SAC en el proyecto Misti- Cementos Yura S.A. – 2014, la cual tuvo como objetivo analizar la influencia que tienen los factores personales y ocupacionales en la satisfacción laboral que tiene el personal staff y obrero de Contratistas Granada S.A.C. en el Proyecto Misti- Cementos Yura S.A. Concluye que el equipo obrero y el grupo de staff de la organización no está satisfecho en el proyecto en el que están laborando, esto puede explicar que la organización no cuenta con un buen sistema especializado en el capital humano. Además, está perjudicando el compromiso del personal para con el proyecto.

Por otro lado, Noboa, Barrera & Rojas (2018) en su artículo de investigación titulado Relación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral en una empresa del sector de la Construcción, en la cual investigó el vínculo que puede existir entre ambas variables, concluyó que hay una relación positiva entre ambos constructos. Además, menciona que las dimensiones del clima organizacional que tienen mayor incidencia sobre la satisfacción laboral son recompensa y liderazgo.

2.2. Bases teórico científicas

Satisfacción Laboral

Morillo(2006) citado en Instituto Empresa y Humanismo Universidad de Navara (2012) define como “ la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.

Por su parte Andresen, Domsch y Cascorbi(2007) citado en Instituto Empresa y Humanismo Universidad de Navara (2012) la consideran “ un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.

Por su parte Chiavenato (2000) citado en Rodriguez, (2017) expresa que se debería tener en cuenta a la satisfacción como “el factor que determina el grado de

bienestar que una persona experimenta en su trabajo y que guarda relación con múltiples factores”.

Amorós(2007), la satisfacción laboral se refiere al actuar del ser humano hacia el trabajo, la actividad que realiza o desempeña. Si el trabajador se encuentra complacido con lo que realiza, su actitud será positiva para con su persona, puesto que depende mucho el agrado que tenga por algo que realiza y logra para sentirte complacido con él mismo.

Para Bobbio & Ramos(2010) citado en Rodriguez(2017) la satisfacción laboral es el “resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas”.

Por último, Wright y Davis (2003) citado en Instituto Empresa y Humanismo Universidad de Navara (2012) comentan que “ representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre los que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

Tipos de Satisfacción Laboral

Landy & Conte(2005) citado en Casana(2015), expresa cuatro tipos de satisfacción laboral denominados:

Satisfacción laboral progresiva: Comenta que el trabajador se siente encantado con lo que realiza según el nivel de superación que tenga.

Satisfacción laboral estable: El estado de satisfacción es aceptable, el ser humano cuenta con buen estímulo para proteger su nivel de anhelo. Además, crece dicho grado de ambición en diversos puntos, puesto que los incentivos de trabajo son bajos.

Satisfacción Laboral Conformista: Está relacionado con una voluntad de trabajo frágil y vulnerable. Además, no es capaz de adaptarse a la asociación, por tanto no tiene ese ímpetu de crecer laboralmente y desarrollarse.

Seudo - Satisfacción: manifiesta que existen componentes que crean expectativas erróneas en los colaboradores, las cuales se toman como obstáculos para satisfacer una carencia.

Baguer(2009) hace referencia sobre algunos aspectos que pueden ocasionar la insatisfacción laboral, lo cual ocasiona que no puedan desenvolverse y por ende, no cumplir con las expectativas de la empresa.

Puede ser por no contar con conocimientos adecuados y no poseer habilidades para desempeñar lo que se le encomiende.

Porque el puesto designado no es el ideal según su preparación superior, esto traerá como consecuencia aburrimiento y desmotivación.

El clima con el que labora es estresante y no hay confianza.

La falta de comunicación entre los compañeros y por parte de la parte gerencial.

No se considera a los operarios en la toma de decisiones para beneficios de la entidad.

Características determinantes de satisfacción laboral

Según Ruiz (2009) menciona singularidades que intervienen en la satisfacción laboral.

Edad: Los operarios con más años en el aspecto laboral se generan mayor regocijo, puesto que a diferencia de un principiante, llega a un puesto laboral y se genera expectativas. Otro punto importante es la gran experiencia que obtiene por su recorrido en compañías. Una terca mención es que por su veteranía suelen ocupar puestos importantes, Clark (1996) citado en Ruiz(2009).

Género: Existen estudios en los que detallan la discriminación que se realiza a las mujeres en el ámbito laboral. También cita que ellas obtienen remuneración inferiores, menos opciones en empresas. Asimismo, la satisfacción que expresan es la mejor, puesto que a diferencia del género varonil, se generan expectativas minoritarias, Clark (1997) citado en Ruiz (2009).

Nivel Educativo: Se observa como un aliado para obtener un mejor puesto laboral, explica que la instrucción académica es fundamental para obtener cargos importantes, tener remuneraciones altas, entre otros. Clark y Oswald (1997) citado en Ruiz(2009) expresa su expectativa y detalla que lo mencionado no asegura la satisfacción en los trabajadores, ya que el beneficio del empleo depende de la confrontación entre producto y deseo, este último asciende con el adiestramiento que atesores.

Características asociadas al Trabajo que ejercen influencia sobre la Satisfacción Laboral

Según, Ruiz(2009) los siguientes aspectos predominan sobre la satisfacción laboral:

Trabajo mentalmente desafiante: los colaboradores prefieren empresas en las que les permitan desenvolverse y que les ofrezcan diversas labores y retroalimentación para mejorar su función. Aquellos puestos que no generen retos, ocasionará apatía. Los cargos que presenten competencia, serán de gran satisfacción.

Recompensas justas: toda persona que ofrece servicios en una empresa, tienen expectativas salariales importantes, las cuales vayan acorde a su desempeño así como ascensos. Si las características mencionadas son geniales, la satisfacción del laborioso será el mejor ante el desempeño que puedan ofrecer. Existe también las oportunidades de laborar menos horas, o no establecerse en el puesto de su preferencia y el salario obviamente es inferior. Cuando los ascensos se ejecutan de manera objetiva ocasionará agrado.

Condiciones favorables de trabajo: la atmósfera de la organización es esencial para realizar bien sus tareas. Existen evidencias en las que el personal de una entidad solicitan ambientes que no sean riesgosos y de su agrado. La cercanía a sus hogares, infraestructura moderna y tecnología son algunos puntos de su preferencia.

Compañeros que brinden apoyo: en toda compañía el aspecto de interacción y comunicación son vitales. Si en un equipo de trabajo no existe confianza y socialización, el ambiente no será aliado para los trabajadores. De la misma manera, los jefes deben platicar con su personal, ya que el apoyo que les brinden influenciará en su productividad.

Participación en la toma de decisiones: Incluir a los trabajadores en las determinaciones que se realicen suscitará gratitud en ellos, Schuller(1977) citado en Ruiz(2009). La división y distribución de resoluciones debería efectuarse, ya que así los colaboradores se sentirán estimados por la cúpula de la organización.

Teorías de motivación para determinar la Satisfacción Laboral.

Teoría de Maslow.

La teoría de Maslow(1954) citado en Gibson(2001) es la más comentada en el aspecto motivacional. El autor de dicha teoría la divide en cinco dimensiones como son: fisiológicas, seguridad, aceptación, de estima y autorrealización. El último ítem mencionado es el nivel más alto.

N. Fisiológicas: Se pueden encontrar alimentación, líquidos, refugios. Está enfocado con la vida del ser humano.

N. Seguridad: Resguardar a la persona ante un peligro, el cual pueda atentar contra su integridad física o psicológica.

N. Aceptación: Relacionado al aspecto afectivo, amical. Reconocerlo en algún grupo o equipo.

N Estima: Se puede dividir en dos aspectos como interno, en el cual se encuentran la valoración propia, logros, entre otros. Y en la parte externa conformada por status, reconocimiento.

N Autorrealización: conformado por el desarrollo, progresión de un individuo. Esta dimensión se realiza siempre y cuando las mencionadas anteriormente se cumplen.

Según Valencia(2007) comenta que Maslow presenta dicha teoría teniendo como ejemplo claro al ser humano, el aspecto principal que utiliza para que la persona se sienta motivada y pueda realizarse es el de la necesidad. Además expresa que lo ideal sería que el humano se integre en sí mismo.

Teoría de Herzberg

Herzberg(1968) citado en Alfaro et al(2012) el autor plasma algunos puntos que tienen relación con la satisfacción laboral. Así mismo los divide en motivacionales e intrínsecos.

Herzberg (1959) citado en (Gibson, 2001) propuso una teoría, la cual estaba dividida en dos puntos conocidos como Motivación e Higiene, también conocido como la teoría de los dos factores. Mencionó que los humanos son influenciados por la satisfacción (motivación) y la insatisfacción (higiene).

Los factores higiénicos o extrínsecos, basado en la atmósfera la cual envuelve al humano. Asimismo, refleja las circunstancias en las que se desempeñan los trabajadores. Este tipo de condiciones son manejadas por los jefes de las organizaciones. En sí, el personal no interviene.

Los factores motivacionales o intrínsecos, enfocado en que tan complacido esté con el cargo que desempeña, así como también con las obligaciones que realiza. Es por ello que el control de estos puntos los tiene el mismo personal.

Motivadores:

Sentimiento de logro

Trabajo con significado

Oportunidad de avanzar

Responsabilidad incrementada

Reconocimiento

Oportunidades de crecimiento

Higiene:

Paga

Estatus

Seguridad laboral

Condiciones laborales

Beneficios marginales

Reglas y procedimientos

Relaciones interpersonales

Teoría de Adelfer.

Alderfer citado en (Gibson, 2001) comenta que está de acuerdo con las dimensiones propuestas por Maslow. Él, también ordena jerárquicamente los puntos propuestos en su Teoría ERC. La diferencia es que solo la compuso con tres aspectos como son:

Existencia: Expresa aquellas necesidades, las cuales son complacidas por elementos como alimentación, salarios, las condiciones en las que operan.

Relación: Son obligaciones saciadas por los distintos vínculos sociales que se crean en una organización.

Crecimiento: esta dimensión es cubierta por el mismo operario, realizando aportes y opinando beneficios para la organización.

Teoría del Ajuste en el Trabajo

Expresa que mientras los conocimientos, las actitudes con los requisitos que pueda solicitar una entidad para ocupar un cargo, generará una gran satisfacción y será interiorizada de la mejor manera por el colaborador. Así también, si los premios que percibe una persona con respecto a los puntos que quiera satisfacer como status, confort será tomado óptimamente, Dawes(1994) citado en Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenza,(2012).

Teoría de la discrepancia.

En dicha teoría relaciona la satisfacción laboral con el aspecto de regocijo que obtienen las personas de la actividad laboral que realizan. Por otro lado comenta que la insatisfacción laboral son aquellos aspectos negativos que perciben los colaboradores de tareas que les ocasionan frustraciones, aburrimiento. Para Locke(1968) citado en Alfaro et al. (2012).

Instrumentos para medir la satisfacción laboral.

Weiss, Dawis, England & Lofquist (1967) citado en Alfaro et al. (2012) describen el cuestionario **Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)**. El cual está hecho para conocer el grado de satisfacción que muestran los diversos trabajadores en una organización. Dicho autor se basó en la teoría del ajuste. Consta de dos formatos, el primero es de 100 ítems y la segunda resumida en 20 aspectos. En el cuestionario corto se mide la satisfacción general (intrínseca y extrínseca). En los dos interrogatorios se plasman 20 puntos de la satisfacción laboral.

Cuestionario Font Roja.

Dicho exploratorio está compuesto por 27 puntos, en la cual se emplea la escala de Likert como escala de medición. Aranaz & Mira (1988) citado en Alfaro et al., (2012), crea este instrumento con 8 dimensiones detalladas en presión en el trabajo,

promoción profesional, satisfacción con el puesto de trabajo, monotonía laboral, relaciones interprofesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo, relaciones interpersonales con los compañeros.

Luego de haber mencionado diversas teorías sobre la variable satisfacción laboral, se creyó conveniente asignar el **cuestionario de Sonia Palma**, la cual se encuentra enfocada en el aspecto motivacional.

Palma (2005) citada en Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenza,(2012), por medio de su cuestionario ofrece obtener un diagnóstico sobre cómo se afronta el trabajo en la cual los resultados pueden ser positivos o por el contrario negativos. La base de este instrumento está sustentada por el aspecto motivacional. Como se sabe, la autora de este interrogatorio se basó en las diversas teorías sobre la motivación y que cooperan para medir la satisfacción laboral. Así mismo, se explica esta variable con respecto a las cuatro dimensiones que plantea: significación de tareas, condiciones laborales, reconocimiento de personal y beneficios económicos.

Palma(1999) citado Casana,(2015) estandarizó en Lima la escala de Satisfacción Laboral. La aplicación de dicho modelo se realiza en adultos de 18 años en adelante, más que todo en el sexo masculino como en el femenino. El objetivo es poder medir el nivel de satisfacción laboral en empresas de acuerdo a las dimensiones de la escala mencionada. La realización de la escala es ejecutada en 20 minutos, conformada por 36 ítems, los cuales están distribuidos en 7 dimensiones: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (5 ítems); Relaciones Sociales (4 ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems). Para conocer la muestra se utilizó una población conformada por 838,591 trabajadores en Lima Metropolitana (INEI, 1993), donde se extrajo el 10% de una muestra accesible (8,386) equivalente a 952 empleados. Las variables consideradas son edad, sexo, tipo de empresa, grupo ocupacional, remuneración y tiempo de servicios. Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última, correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada), en una submuestra de 300 trabajadores. Las correlaciones Alfa (el símbolo de Cronbach) ítem-puntaje total, permitió estimar la confiabilidad, la cual fue de 0.79. Para la calificación se tiene 5 respuestas y a cada

respuesta se le asigna un valor diferente las cuales son: Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts).

Desempeño de Tareas: Son aquellas ocasiones que se le presentan a los trabajadores para realizar el trabajo encomendado, de esta manera generará un gran desarrollo y una óptima autorrealización.

Condiciones físicas y de trabajo: se refiere a la atmósfera de la empresa lo cual podría generar satisfacción en los colaboradores. Por ende, permitirá un desempeño óptimo. Los trabajadores siempre se inclinarán por lugares seguros, establecimientos limpios, con buen clima para asegurar un trabajo exitoso.

Reconocimiento del personal: Se enfoca en la relación, la comunicación que puedan tener los trabajadores con otros, ya sea de su misma área o distinta. Como es observado el colaborador con respecto al desempeño que desarrolla en la entidad.

Beneficios Económicos: el cumplimiento de las tareas, las cuales están relacionadas con el ámbito remunerativo. Además, ofreciendo incentivos según el desarrollo y cumplimiento de objetivos que puedan lograr.

Políticas Administrativas: aquellas normativas que toda entidad cuenta. Estas se crean con el fin de tener un orden en la organización con el fin de llevar un comportamiento adecuado por todos los integrantes.

Relación con la autoridad: el desenvolvimiento, la confianza que puedan transmitir los representantes, los jefes, la cúpula de la empresa ante los colaboradores de una entidad. Esto podrá permitir llevar un desenvolvimiento óptimo.

Relaciones sociales: el compañerismo que se desarrolla entre los propios compañeros de la empresa. Apoyo mutuo por parte de las áreas con el fin de poder cumplir objetivos para bien de la entidad.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque: Cuantitativa

Tipo: (básica, aplicada)

Niveles: Descriptiva, Explicativa

3.2. Diseño de investigación

Transversal

Prospectivo

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: 64 trabajadores (debido a que la población es finita, se creyó conveniente utilizar la misma cantidad como muestra y así, realizar la investigación).

3.4. Criterios de selección

Al ser una población finita se tomó el mismo número de operarios para la muestra. En síntesis se realizará un censo que ayudará en el estudio que se realizará en dicha investigación con el fin de obtener información y poder plantearla ante la empresa. Además es una cantidad aceptable para poder realizar un estudio óptimo.

3.5. Operacionalización de variable

Tabla 1. Operacionalización de variables

Tipo de variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Satisfacción Laboral:				
La actitud que muestra el empleador ante el trabajo que realiza y relacionado con aspectos como desarrollo personal, beneficios económicos, políticas organizacionales, comunicación y recursos que permitan realizar sus labores. Palma (2005).	Condiciones Físicas	ambiente apto para realizar tareas	e n c u e s t a	c u e s t i o n a r i o
		ambiente de trabajo confortable		
		comodidad del ambiente de trabajo inigualable		
		ambiente físico donde trabaja es cómodo		
	Beneficios Laborales	existen comodidades para el desempeño de las tareas		
		suelo bajo en relación a las tareas realizadas		
		disgusto con las tareas que realiza		
	políticas administrativas	suelo actual aceptable		
		el trabajo que realiza cubre mis expectativas económicas		
		maltrato por parte de la empresa		
		sensación de explotación en el trabajo		
	relaciones sociales	disgusto de horario de trabajo		
		horario incómodo de trabajo		
		falta de reconocimiento de horas extras		
		ambiente ideal creado por mis compañeros		
	desarrollo personal	me agrada trabajar con mis compañeros		
		prefiere tomar distancia con las personas que trabaja		
		la solidaridad es una virtud característica en el grupo donde trabaja		
		el trabajo que hago es justo con la manera de ser		
	desarrollo de tareas	el trabajo permite desarrollarse personalmente		
		disfruta cada labor que hace en su trabajo		
		se siente feliz con los resultados de su labor		
		el trabajo lo hace sentir realizado		
	relación con la autoridad	hacer su trabajo lo hace sentir bien con usted mismo		
		la tarea que realiza es tan valiosa como otras		
		se siente útil con la labor que realiza		
		las tareas que realiza son percibidas como algo sin importancia		
		el trabajo que realiza le gusta		
		se siente complacido con la actividad que realiza		
		sus jefes son comprensivos		
		es grata la disposición de su jefe cuando le pide alguna consulta sobre su trabajo		
		llevarse bien con el jefe mejora la calidad del trabajo		
		la relación con el superior es cordial		
		no se siente a gusto con sus jefes		
		los jefes valoran el esfuerzo que hacen en su trabajo		

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el siguiente estudio se utilizará el instrumento cuestionario. El temario fue creado por Sonia Palma, el cual consta de 7 dimensiones tales como condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad para ello se enfocó en las diversas teorías planteadas por diversos autores que aportaron para poder analizar la variable elegida para estudio. Además, la técnica elegida será la de encuesta. Así también el cuestionario será el medio que ayudará para la obtención de los datos necesarios. Dicho medio estará evaluado según la escala de Likert

Tabla 2. Ficha Técnica de Cuestionario

Población	Colaboradores del área de producción de una ladrillera ubicada en Lambayeque
Unidad muestral	64 colaboradores de una ladrillera ubicada en Lambayeque.
Ámbito geográfico	Lambayeque
Método de recogida de la información	Encuesta personal
Lugar de realización de la encuesta	Área de producción de una ladrillera ubicada en Lambayeque
Tamaño de la muestra	64 cuestionarios
Fecha de trabajo de campo	Abril, Mayo, Junio del 2018

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

PRUEBA PILOTO

Se realizó una prueba piloto, la cual fue aplicada a los colaboradores del área de producción de la ladrillera Lark con sede en Lambayeque. Dicha encuesta estuvo conformada por 36 preguntas, las cuales se tuvo que procesar a un lenguaje coloquial, ya que el constructo creado por Sonia Palma fue aplicado en municipalidades, mientras que el personal al que se le iba a realizar este trabajo no contaban con una educación superior, por tanto sería un poco complicado para ellos poder entender el mensaje de la pregunta. Las 36 preguntas fueron estructuradas a dicho nivel de habla para así tener un desarrollo más fácil. Al momento de aplicar el sondeo, la demora fue de 1 hora, puesto que se dedicó unos minutos para explicar paso a paso cada pregunta. Finalmente al obtener los resultados de las 7 dimensiones, desempeño de tarea y relación con la autoridad presentan una confiabilidad responsable. Por otro lado, condiciones físicas, beneficios laborales y desarrollo personal presentan un alfa de cronbach entre 0.4 y 0.65 por tanto es moderada. Políticas administrativas y relaciones sociales tuvo valores bajos al momento de los resultados a pesar de realizar dos veces la

prueba piloto y por ello se tomó la decisión de eliminar dos preguntas una por lado, ya que estaban variando al momento de obtener los datos finales. Los ítems 9 y 15 fueron los que expulsamos del planteamiento. Ante ello, ambas tuvieron una confiabilidad moderada.

PREGUNTA 1: La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.

Rediseño de pregunta: El lugar de mi trabajo y espacios adicionales, ayuda para que pueda hacer bien mi trabajo.

PREGUNTA 2: Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.

Rediseño de pregunta: Mi sueldo es muy bajo para el trabajo que hago.

PREGUNTA 3: El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.

Rediseño de pregunta: El ambiente que tengo con mis compañeros de trabajo es bueno para cumplir mi trabajo.

PREGUNTA 4: Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.

Rediseño de pregunta: Siento que el trabajo que hago se acomoda para mi manera de ser.

PREGUNTA 5: La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.

Rediseño de pregunta: Mi trabajo es valioso como cualquier otra cosa que haga

PREGUNTA 6: Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).

Rediseño de pregunta: Mi jefe es atento y se preocupa por mí.

PREGUNTA 7: Me siento mal con lo que gano.

Rediseño de pregunta: Me siento mal con lo que tengo que hacer en mi trabajo

PREGUNTA 8: Siento que recibo de parte de la empresa un trato ofensivo y desconsiderado.

Rediseño de pregunta: Siento que la empresa no me da buen trato.

PREGUNTA 9: Me agrada trabajar con mis compañeros.

Rediseño de pregunta: Me gusta trabajar con mis compañeros.

PREGUNTA 10: Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.

Rediseño de pregunta: Mi trabajo hace que yo sea mejor persona.

PREGUNTA 11: Me siento realmente útil con la labor que realizo

Rediseño de pregunta: Me siento importante con el trabajo que hago.

PREGUNTA 12: Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.

Rediseño de pregunta: Mi jefe siempre me ayuda cuando le pregunto algo sobre mi trabajo.

PREGUNTA 13: El ambiente donde trabajo es confortable.

Rediseño de pregunta: El lugar donde trabajo es bueno y cómodo.

PREGUNTA 14: Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.

Rediseño de pregunta: El sueldo que tengo me alcanza.

PREGUNTA 15: La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.

Rediseño de pregunta: Siento que me explotan en mi trabajo

PREGUNTA 16: Evito tener una relación amical con las personas con las que trabajo.

Rediseño de pregunta: Prefiero no ser tan amigo con las personas que trabajo.

PREGUNTA 17: Me disgusta mi horario.

Rediseño de pregunta: No me gusta mi horario de trabajo.

PREGUNTA 18: Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.

Rediseño de pregunta: Disfruto de cada cosa que hago en mi trabajo.

PREGUNTA 19: Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia,

Rediseño de pregunta: Lo que tengo que hacer no es importante para mí

PREGUNTA 20: Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.

Rediseño de pregunta: Llevarme bien con mi jefe mejora mi forma de trabajar.

PREGUNTA 21: La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.

Rediseño de pregunta: La comodidad que tengo en mi trabajo es mejor que otros trabajos.

PREGUNTA 22: Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

Rediseño de pregunta: Felizmente mi trabajo me permite que la plata que gano me alcance.

PREGUNTA 23: El horario me resulta incómodo.

Rediseño de pregunta: Preferiría tener otro horario de trabajo.

PREGUNTA 24: La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.

Rediseño de pregunta: En el trabajo nos apoyamos siempre todos.

PREGUNTA 25: Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.

Rediseño de pregunta: Me siento feliz por los resultados que tengo en mi trabajo.

PREGUNTA 26: Siento desinterés por el trabajo que realizó.

Rediseño de pregunta: Me aburre mi trabajo.

PREGUNTA 27: La relación que tengo con mis superiores es cordial.

Rediseño de pregunta: La relación que tengo con mis jefes es buena.

PREGUNTA 28: En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.

Rediseño de pregunta: En el lugar donde me ubico para trabajar me siento bien.

PREGUNTA 29: Mi trabajo me hace sentir realizado(a).

Rediseño de pregunta: Mi trabajo me hace sentir bien.

PREGUNTA 30: Me gusta el trabajo que realizo.

Rediseño de pregunta: Me aburre mi trabajo.

PREGUNTA 31: No me siento a gusto con mi jefe.

Rediseño de pregunta: No me siento bien con mi jefe.

PREGUNTA 32: Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

Rediseño de pregunta: Existen comodidades para hacer bien mi trabajo todos los días.

PREGUNTA 33: No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.

Rediseño de pregunta: No reconocen mi esfuerzo adicional si trabajo más de mis 8 horas.

PREGUNTA 34: Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).

Rediseño de pregunta: Haciendo mi trabajo me siento feliz conmigo también.

PREGUNTA 35: Me siento complacido con la actividad que realizo.

Rediseño de pregunta: siento contento con el trabajo que hago.

PREGUNTA 36: Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.

Rediseño de pregunta: Mi jefe siempre toma en cuenta el trabajo que hago.

Tabla 3. Alfa de Cronbach- Satisfacción Laboral

VALOR ALFA DE CRONBACH	APRECIACIÓN
[0.95 a +>	muy elevada o excelente
[0.90 - 0.95>	Elevada
0.85 - 0.90>	muy buena
0.80 - 0.85>	Buena
0.75 - 0.80>	muy respetable
[0.70 - 0.75>	Respetable
[0.65 - 0.70>	mínimamente aceptable
[0.40 - 0.65>	moderada
[0.00 - 0.40>	Inaceptable

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH	INTERPRETACIÓN
Condiciones laborales y/o físicas	0.513	MODERADA
Beneficios laborales y/o remunerativos	0.517	MODERADA
Políticas administrativas	0.508	MODERADA
Relaciones Sociales	0.641	MODERADA
Desarrollo Personal	0.777	MUY RESPETABLE
Desempeño de tarea	0.512	MODERADA
Relación con la autoridad	0.618	MODERADA

CONDICIONES FÍSICAS

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.513	5

El análisis de confiabilidad es de 0.513, lo cual representa una actividad moderada. Esta variable describe las instalaciones que les brinda la empresa para desenvolverse. Esto explica también las comodidades con las que cuentan para cumplir metas. Esta variable consta de cinco dimensiones.

BENEFICIOS LABORALES

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.517	4

En la variable beneficios laborales, consta de 4 dimensiones, las cuales al realizar el análisis arroja una confiabilidad de 0.517, para lo cual representa en la tabla una apreciación moderada.

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

Alfa de Cronbach	N de elementos
.541	4

En esta variable se puede apreciar un alfa de cronbach de 0.541, lo cual se denomina moderada. Se omitió una dimensión la cual tiene que ver con (siento que me explotan en mi trabajo). Se deduce que la relación del personal del área de producción con las autoridades de la organización es buena.

RELACIONES SOCIALES

Alfa de Cronbach	N de elementos
.508	3

Esta variable cuenta con una confiabilidad de 0.508 lo cual resulta moderado. Se omitió una dimensión la cual tiene que ver con (me gusta trabajar con mis compañeros). Al no tomarla en cuenta, arrojó un alfa positivo.

DESARROLLO PERSONAL

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.777	.768	6

Con respecto a esta variable arroja una confiabilidad de 0.777 con lo que respecta un análisis respetable, esta dimensión analiza el sentir de los trabajadores con respecto a su desenvolvimiento, teniendo como elemento más alto en la tabla la dimensión, mi jefe es atento y se preocupa por mí.

DESARROLLO DE TAREAS

Alfa de Cronbach	N de elementos
.512	6

En esta variable se obtuvo un alfa de cronbach de 0.512, la cual tiene una apreciación moderada. Estas dimensiones describen el sentimiento de los trabajadores con respecto a realizar sus actividades en su área. El valor que le dan a sus tareas. Muestra que ellos si tienen buen desenvolvimiento.

RELACIÓN CON LA AUTORIDAD

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.618	.607	6

En esta variable se puede apreciar un alfa de cronbach de 0.618, lo cual se denomina moderada. Se deduce que la relación del personal del área de producción con las autoridades de la organización es buena.

3.7. Procedimientos

Para poder recolectar la información, se emitirán encuestas impresas, las cuales al finalizar el proceso se podrán tabular en el programa Excel y SPSS para obtener la información necesaria. Este trabajo se realizará en un tiempo de 4 a 5 días. Como se sabe, el área elegida es la de producción y se tomarán 15 trabajadores para el apoyo con este trabajo. Se les dará la respectiva hoja, así como una explicación de la leyenda con la que cuenta esta investigación.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la realización del procesamiento y análisis de datos se utilizará el programa SPSS. La prueba indicada para poder obtener resultados será el análisis de consistencia

interna Alfa de Cronbach. Además, se recolectarán estadísticos descriptivos como son media, mediana y moda.

Por otro lado, se realizarán tablas estadísticas, de distribución de frecuencias y los respectivos gráficos, para ello se trabajará con el programa Excel. De esta manera se podrá dar a conocer la información obtenida por la labor realizada. Además, permitirá otorgar conclusiones a la empresa para que puedan tener conocimiento sobre la satisfacción con la que laboran sus operarios del área de producción.

3.9. Matriz de Consistencia

Tabla 4. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	METODOLOGÍA	
¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral que poseen los colaboradores del área de producción de la empresa ladrillera Lark –Lambayeque?	OBJETIVO GENERAL:	ANTECEDENTES Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz (2012), en Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, en la que plasmó como objetivo principal aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. Tuvo como conclusión que los niveles de satisfacción laboral medio alcanzados por los trabajadores de las instituciones públicas evaluadas se pueden denominar como promedio, esto indica que hay posibilidades de mejora. Gutiérrez & Orihuela(2014) en un artículo científico titulado La motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: un tema pendiente obtuvo como consecuencia que gran parte de los estudios arrojan puntos negativos, los cuales se relacionan con aspectos de la atmósfera laboral.	VARIABLES INDEPENDIENTES	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN cuantitativo	
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		01: Determinar el nivel de satisfacción laboral con respecto a las condiciones físicas		Satisfacción Laboral
			02: Determinar el nivel de satisfacción laboral con respecto a los beneficios laborales.		
			03: Determinar el nivel de satisfacción laboral con respecto a las políticas administrativas.	Dimensiones:	
			04: Determinar el nivel de satisfacción laboral con respecto a las relaciones sociales.	condiciones físicas y/o materiales; beneficios laborales y/o remunerativos; políticas administrativas; relaciones sociales; desarrollo personal; desempeño de tareas y relación con la autoridad.	
					TIPO DE INVESTIGACIÓN Transversal o prospectivo
					ALCANCE descriptivo
					DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
					Transversal, prospectivo y observacional
					POBLACIÓN Y MUESTRA Se trabajará con una población de 64 personas del área de producción una ladrillera ubicada en Lambayeque La muestra para dicho trabajo fue las misma, puesto que el número es medible.
			TÉCNICAS E INSTRUMENTO		
			Técnica: Encuesta		
			Instrumento: Cuestionario		
		RRPP Guatemala (2013) resalta el trabajo que realiza la empresa de			

		<p>Cementos Progreso, puesto que se encargan de velar por el bienestar de su plantel.</p> <p>Cuenta con una agenda en la que detallan ideales que los respaldan como el código de valores, ética y conducta, el compromiso, desarrollo, comunicación y reconocimiento. Concluye si los trabajadores están motivados producen buen trabajo.</p> <p>Cerna, (2015) en el clima laboral como variable estratégica y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Ladritejas, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, año 2015, teniendo como objetivo Analizar el clima laboral como variable estratégica. Donde se concluye que efectivamente hay incidencia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores, pero los aspectos son negativos.</p> <p>Eduardo & Fuentes(2015) en Influencia de los factores personales y ocupacionales en la satisfacción laboral del personal staff y obrero de contratistas granada SAC en el proyecto Misti- Cementos Yura S.A. – 2014, la cual tuvo como objetivo analizar la influencia que tienen los factores personales y ocupacionales en la satisfacción laboral que tiene el personal staff y obrero de Contratistas Granada S.A.C. en el Proyecto Misti-Cementos Yura S.A. Concluye que el equipo no está motivado, esto explica que no hay un buen sistema humano.</p>		<p>PLAN DE PROCESAMIENTO PARA ANÁLISI DE DATOS</p> <p>Alfa de Cronbach</p> <p>medidas de tendencia (media, moda, mediana)</p> <p>Tablas de distribución de frecuencias</p> <p>Gráficos descriptivos</p>
	05: Determinar el nivel de satisfacción laboral con respecto al desarrollo personal			
	06: Determinar el nivel de satisfacción laboral con respecto al desarrollo de tareas.			
	07: Determinar el nivel de satisfacción laboral con respecto a las relaciones con la autoridad			

3.1. Consideraciones éticas

El proceso para recolectar los datos se realizó en la misma planta de la empresa ubicada en Lambayeque. Se reunió a los trabajadores del área de producción a los cuales se les entregó las encuestas y se les explicó detalladamente cada pregunta, de esta manera también se les detalló el significado de la leyenda para marcar.

Cabe resaltar que la información era confidencial, puesto que varios tenían temor de que se le pueda mostrar dichos resultados al jefe. Al final se les brindó total confianza para que puedan marcar las respuestas con total sinceridad con la intención de poder concluir satisfactoriamente lo que ellos piensan y sienten al momento de laborar. Luego de ello, se conversó con el jefe de dicha área para tomar su opinión de los operarios que están a su cargo y así poder tener conocimiento de lo que él piensa.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

La investigación realizada en dicho trabajo se realizó una encuesta sobre los colaboradores del área de producción de la ladrillera Lark con sede en el departamento de Lambayeque. Los trabajadores son 64 que laboran en la planta y que se dedican a elaborar las diversas clases de ladrillos que ofrecen en la empresa.

En colaboración del jefe de departamento se pudo obtener todo dato necesario para que posteriormente se puedan brindar conclusiones confiables con la finalidad de poder otorgar a la ladrillera que tan satisfechos están sus operarios.

Tabla 5. Frecuencias: Condiciones Físicas.

N	Válido	64
	Perdidos	5
Media		3,9281
Mediana		4,0000
Moda		4,00
Desviación estándar		,26032
Varianza		,068
Mínimo		3,20
Máximo		4,40
Percentiles	25	3,8000
	50	4,0000
	75	4,0000

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

La media de los valores que han marcado los encuestados con respecto a los ítems de la dimensión condiciones físicas es de 3.92% y representa todos los datos obtenidos en esta dimensión. Además, podemos conocer que el valor máximo que los encuestados han considerado es de 4.40, y el valor mínimo 3.20. Así mismo, El 25% ha marcado aproximadamente el valor de 3.8 hacia abajo, el 50% ha marcado cerca de 4.0 hacia abajo y el 75% ha considerado aproximadamente 4.0 hacia abajo. La mayor parte de concentración es de 4.0 hacia abajo y solo apenas el 25% en 3.8 hacia arriba.

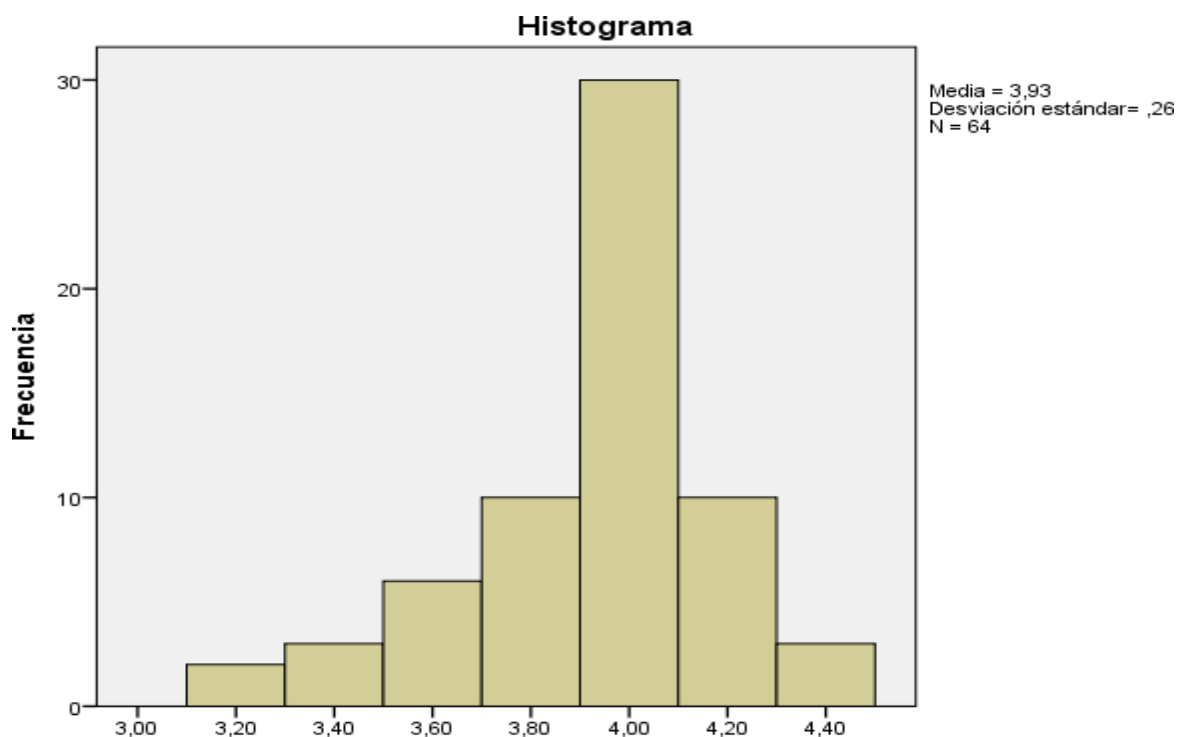


Figura 1. Frecuencias: Condiciones Físicas.

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

En la ilustración, podemos observar que la mayor concentración de datos esta entre 3.20 y 4.40, lo cual significa que estos son los valores que más han marcado los trabajadores en la encuesta aplicada con respecto a la dimensión condiciones físicas.

Tabla 6. Frecuencias: Beneficios Laborales.

N	Válido	64
	Perdidos	5
Media		3,4297
Mediana		3,5000
Moda		3,50
Desviación estándar		,51845
Varianza		,269
Mínimo		2,00
Máximo		4,00
Percentiles	25	3,2500
	50	3,5000
	75	3,7500

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

La media de los valores que han marcado los encuestados con respecto a los ítems de beneficios laborales es de 3.42% y representa todos los datos obtenidos en esta dimensión. Además, podemos conocer que el valor máximo que los encuestados han considerado es de 4.00, y el valor mínimo 2.00. Así mismo, El 25% ha marcado aproximadamente el valor de 3.25 hacia abajo, el 50% ha marcado cerca de 3.50 hacia abajo y el 75% ha considerado aproximadamente 3.75 hacia abajo. La mayor parte de concentración es de 3.75hacia abajo y solo apenas el 25% en 3.25 hacia arriba.

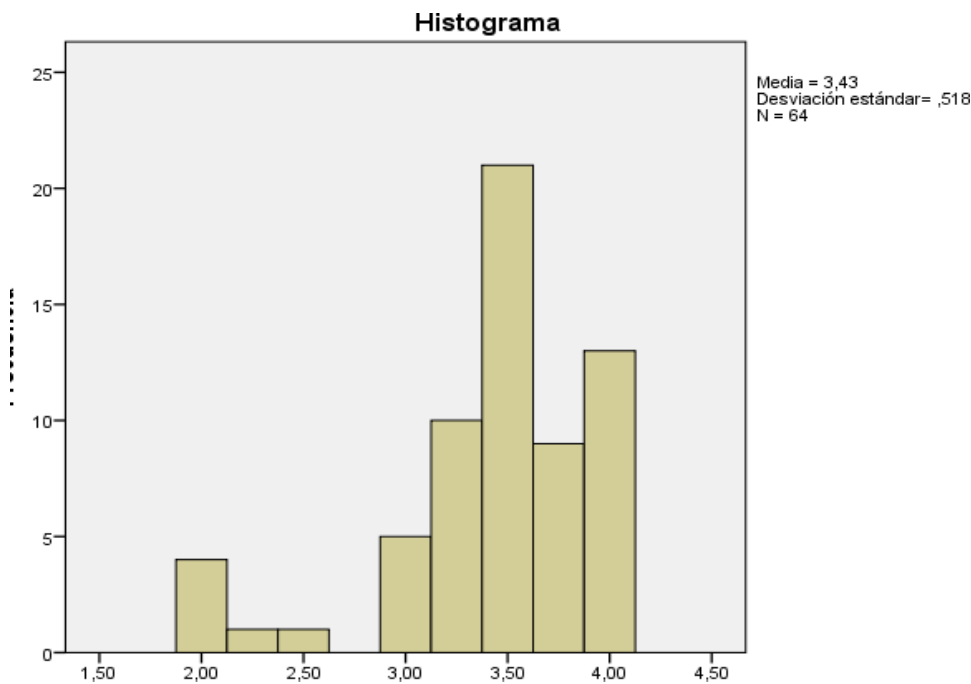


Figura 2. Frecuencias: Beneficios Laborales.

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

En la ilustración podemos observar que la mayor concentración de datos esta entre 3 y 4, lo cual significa que estos son los valores que más han marcado los trabajadores en la encuesta aplicada con respecto a la dimensión beneficios laborales.

Tabla 7. Frecuencias: Políticas Administrativas.

N	Válido	64
	Perdidos	5
Media		3,0547
Mediana		3,0000
Moda		3,00 ^a
Desviación estándar		,48278
Varianza		,233
Mínimo		1,75
Máximo		4,25
Percentiles	25	2,7500
	50	3,0000
	75	3,5000

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

La media de los valores que han marcado los encuestados con respecto a los ítems de políticas administrativas es de 3.05% y representa todos los datos obtenidos en esta dimensión. Además, podemos conocer que el valor máximo que los encuestados han considerado es de 4,25, y el valor mínimo 1.75. Así mismo, El 25% ha marcado aproximadamente el valor de 2,75 hacia abajo, el 50% ha marcado cerca de 3.00 hacia abajo y el 75% ha considerado aproximadamente 3.50 hacia abajo. La mayor parte de concentración es de 3.50hacia abajo y solo apenas el 25% en 2,75hacia arriba.

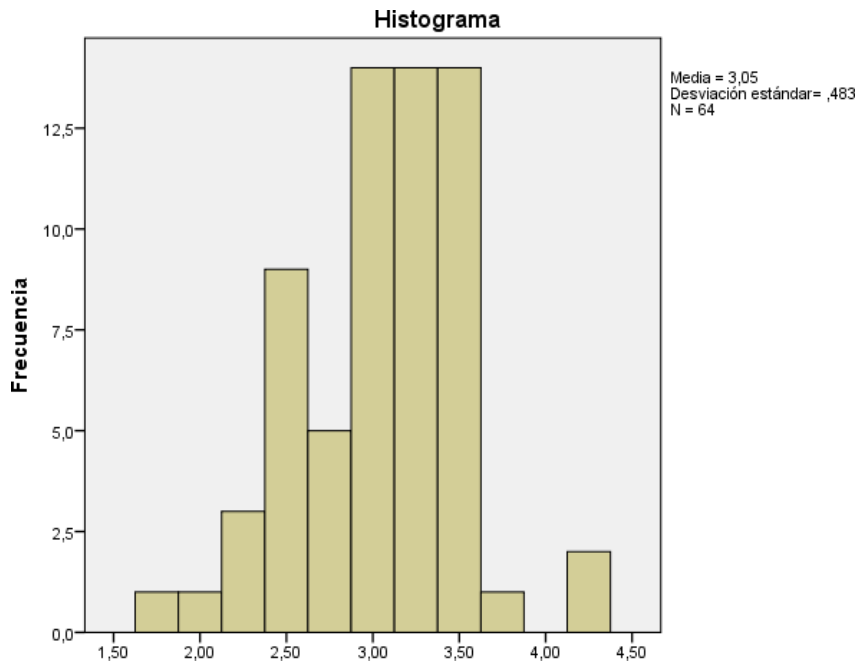


Figura 3. Frecuencias: Políticas Administrativas.

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

En la ilustración podemos observar que la mayor concentración de datos esta entre 2.00 y 3.5, lo cual significa que estos son los valores que más han marcado los trabajadores en la encuesta aplicada con respecto a la dimensión políticas administrativas.

Tabla 8. Frecuencias: Relaciones Sociales.

prom.relaci.sociales		
N	Válido	64
	Perdidos	5
Media		3,1927
Mediana		3,3333
Moda		3,33
Desviación estándar		,27733
Varianza		,077
Mínimo		2,33
Máximo		3,67
Percentiles	25	3,0000
	50	3,3333
	75	3,3333

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

La media de los valores que han marcado los encuestados con respecto a los ítems de relaciones sociales es de 3.19% y representa todos los datos obtenidos en esta dimensión. Además, podemos conocer que el valor máximo que los encuestados han considerado es de 3,67, y el valor mínimo 2.33. Así mismo, El 25% ha marcado aproximadamente el valor de 3.00 hacia abajo, el 50% ha marcado cerca de 3.33 hacia abajo y el 75% ha considerado aproximadamente 3.33 hacia abajo. La mayor parte de concentración es de 3.33 hacia abajo y solo apenas el 25% en 3.00 hacia arriba.

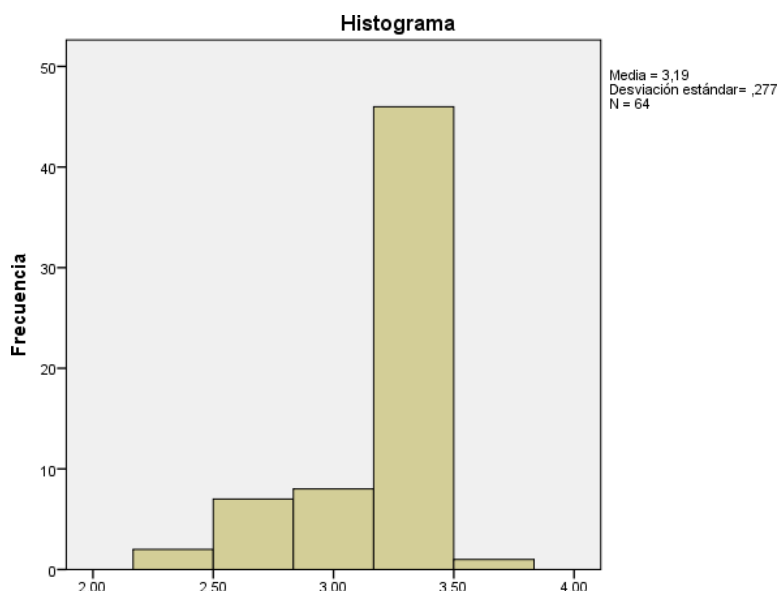


Figura 4. Frecuencias: Relaciones Sociales.

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

En la ilustración podemos observar que la mayor concentración de datos esta entre 2.5 y 3.5, lo cual significa que estos son los valores que más han marcado los trabajadores en la encuesta aplicada con respecto a la dimensión relación con la autoridad.

Tabla 9. Frecuencias: Desarrollo Personal.

prom.desarrollo.perso		
N	Válido	64
	Perdidos	5
Media		3,9766
Mediana		4,0000
Moda		4,00
Desviación estándar		,32376
Varianza		,105
Mínimo		3,00
Máximo		4,83
Percentiles	25	3,8333
	50	4,0000
	75	4,0000

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

La media de los valores que han marcado los encuestados con respecto a los ítems de desarrollo personal es de 3.97 y representa todos los datos obtenidos en esta dimensión. Además, podemos conocer que el valor máximo que los encuestados han considerado es de 4.83, y el valor mínimo 3.00. Así mismo, El 25% ha marcado aproximadamente el valor de 3.83 hacia abajo, el 50% ha marcado cerca de 4.00 hacia abajo y el 75% ha considerado aproximadamente 4.00 hacia abajo. La mayor parte de concentración es de 4.00 hacia abajo y solo apenas el 25% en 3.83 hacia arriba.

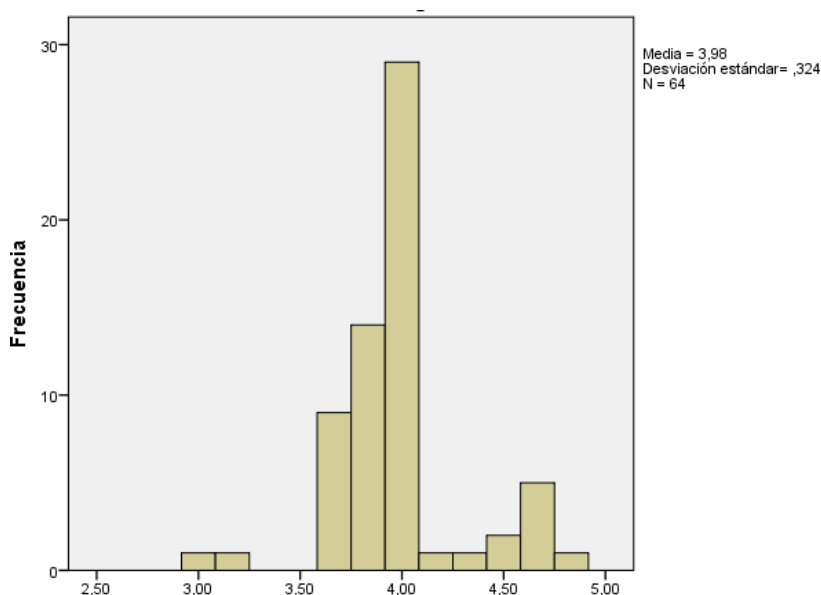


Figura 5. Frecuencias: Desarrollo Personal.

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

En la ilustración podemos observar que la mayor concentración de datos esta entre 3.5 y 5.00, lo cual significa que estos son los valores que más han marcado los trabajadores en la encuesta aplicada con respecto a la dimensión desarrollo personal.

Tabla 10. Frecuencias: Desempeño de Tarea.

N	Válido	64
	Perdidos	5
Media		3,6719
Mediana		3,6667
Moda		3,67
Desviación estándar		,27049
Varianza		,073
Mínimo		3,17
Máximo		4,33
Percentiles	25	3,5000
	50	3,6667
	75	3,6667

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

La media de los valores que han marcado los encuestados con respecto a los ítems de desempeño de tarea es de 3.67% y representa todos los datos obtenidos en esta dimensión.

Además, podemos conocer que el valor máximo que los encuestados han considerado es de 4.33, y el valor mínimo 3.17. Así mismo, El 25% ha marcado aproximadamente el valor de

3.50 hacia abajo, el 50% ha marcado cerca de 3.66 hacia abajo y el 75% ha considerado aproximadamente 3.66 hacia abajo. La mayor parte de concentración es de 3.66 hacia abajo y solo apenas el 25% en 3.50 hacia arriba.

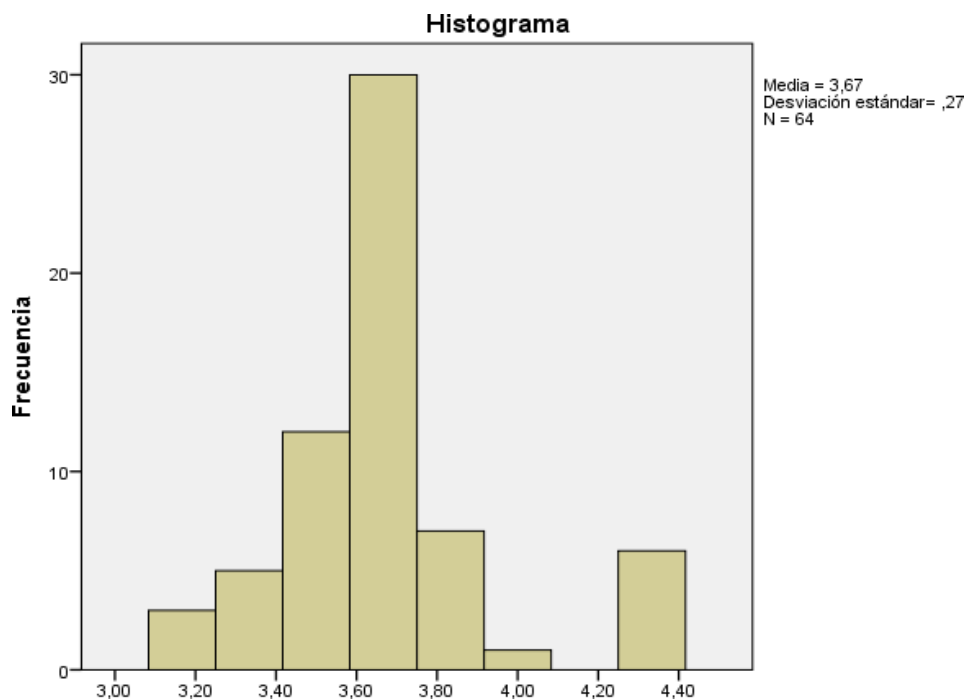


Figura 6. Frecuencias: Desempeño de Tarea.

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

En la ilustración podemos observar que la mayor concentración de datos esta entre 3.20 y 4.00, lo cual significa que estos son los valores que más han marcado los trabajadores en la encuesta aplicada con respecto a la dimensión desempeño de tarea.

Tabla 11. Frecuencias: Relación con la Autoridad.

prom.relacionautorid		
N	Válido	64
	Perdidos	5
Media		3,6354
Mediana		3,6667
Moda		3,33 ^a
Desviación estándar		,35371
Varianza		,125
Mínimo		3,00
Máximo		4,50
Percentiles	25	3,3333
	50	3,6667
	75	3,9583

La media de los valores que han marcado los encuestados con respecto a los ítems de relación con la autoridad es de 3.63% y representa todos los datos obtenidos en esta dimensión. Además, podemos conocer que el valor máximo que los encuestados han considerado es de 4.50, y el valor mínimo 3.00. Así mismo, El 25% ha marcado aproximadamente el valor de 3.33 hacia abajo, el 50% ha marcado cerca de 3.66 hacia abajo y el 75% ha considerado aproximadamente 3.96 hacia abajo. La mayor parte de concentración es de 3.96 hacia abajo y solo apenas el 25% en 3.33 hacia arriba.

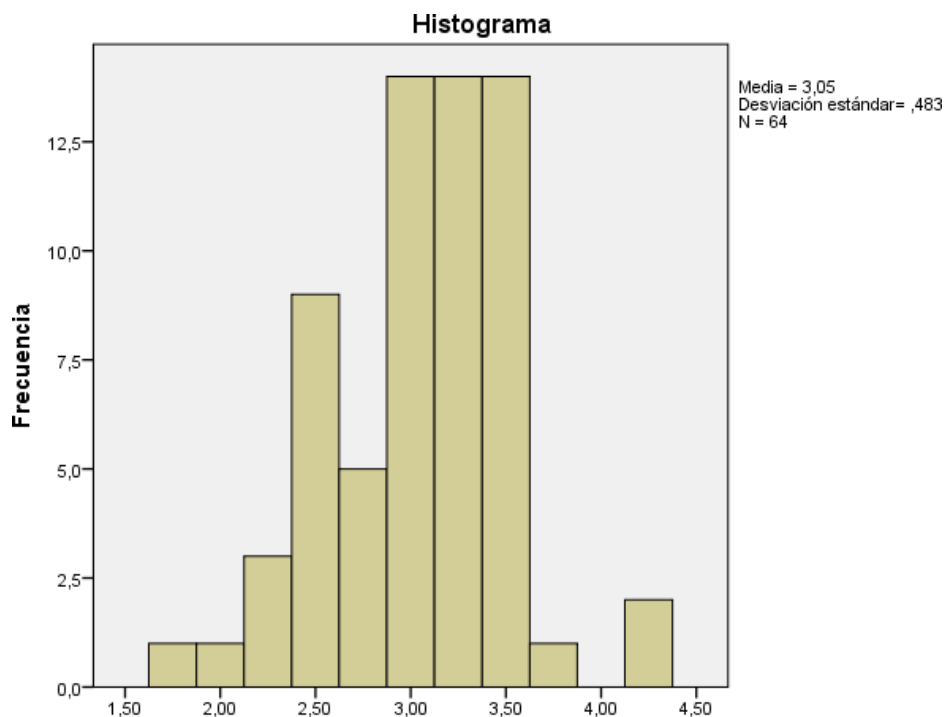


Figura 7. Frecuencias: Relación con la Autoridad.

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

En la ilustración podemos observar que la mayor concentración de datos esta entre 2.00 y 4.00, lo cual significa que estos son los valores que más han marcado los trabajadores en la encuesta aplicada con respecto a la dimensión políticas administrativas.

Tabla 12. Categorías Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Factores							Puntaje Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Muy Satisfecho	23+	18+	18+	18+	29+	29+	29+	168+
Satisfecho	20 -- 22	15 -- 17	15 -- 17	15 -- 17	26 -- 28	26 -- 28	25 -- 28	149 -- 167
Promedio	15 -- 19	9 -- 14	9 -- 14	9 -- 14	19 -- 25	19 -- 25	19 -- 24	112 -- 148
Insatisfecho	11 -- 14	7 -- 8	7 -- 8	7 -- 8	14 - 18	14 -- 18	14 -- 18	93 -- 111
Muy Insatisfecho	0 -- 10	0 -- 6	0 -- 6	0 -- 6	0 -- 13	0 -- 13	0 -- 13	0 -- 92

Fuente: Elaboración Propia

4.2. Discusión

El presente trabajo de investigación es acerca del nivel de satisfacción de los colaboradores de la ladrillera Lark con sede en la región Lambayeque. El modelo que se utilizó para obtener resultados pertenece a Sonia Palma. El resultado general de la variable, explica que el agrado que puedan presentar los trabajadores del área de producción se cataloga como nivel promedio. Este resultado coincide mucho con los resultados que obtuvo Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenza(2012) en la investigación que realizaron con respecto a aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades, en la cual concluyó que los niveles de satisfacción laboral que se pudo alcanzar por parte de los trabajadores se cataloga como promedio. Argumentan también que pretenden dar opciones de mejora.

Otra de las hipótesis es si existe un buen nivel de satisfacción con respecto a la dimensión condiciones físicas, en la cual según los resultados obtenidos por promedio manifiesta que están satisfechos con lo que la empresa les ofrece con relación al ambiente físico. Wright y Davis (2003) citado en Instituto Empresa y Humanismo Universidad de Navara (2012) expresa que los colaboradores siempre se relacionan con el ambiente donde laboran. Esto respalda de gran manera los resultados que se obtuvo puesto que los operarios expresaron cuán importante son las condiciones físicas.

Los colaboradores de la empresa plasmaron que están en una situación promedio con los beneficios laborales que les otorga la empresa, esto quiere decir que la entidad no presenta estrategias adecuadas con respecto a dicha dimensión. Por tanto, se deduce que muchos no están conforme con el sueldo que se les brinda o que su trabajo no cumple con las expectativas salariales que esperaban al 100%. Por su parte Ruiz,(2009) hace mención a las recompensas justas en la que destaca que las personas que ofrecen servicios para alguna organización, cuenta con expectativas salariales. Además, Morillo(2006) citado en Instituto Empresa y Humanismo Universidad de Navara (2012), recalca la importante relación de los colaboradores con las recompensas salariales que se les pueda ofrecer.

Con respecto a las políticas administrativas, las respuestas de los

colaboradores emitieron que el grado de satisfacción es promedio. Esto indica que los trabajadores no están muy conformes con el horario de trabajo con el que cuentan, puede ser que reciban un trato regular por parte de la empresa. Además, coincide mucho con la relación de beneficios laborales, las cuales se complementan entre sí. Esto no concuerda con la hipótesis expresa en la presente investigación, puesto que no se observa un nivel óptimo en dicha perspectiva.

Gutiérrez & Orihuela(2014) en su trabajo de investigación sobre la motivación y satisfacción en obreros de construcción civil, se encontró con resultados muy parecidos, puesto que la mayoría de las respuestas arrojaron aspectos negativos que los relaciona con la atmósfera laboral. Contrarrestando esta dimensión, RRPP Guatemala, (2013) resaltó el trabajo de la entidad de Cementos Progreso, la cual realizó una agenda con puntos importantes para mejorar la satisfacción en su empresa, en la que destaca la ética, reconocimiento y desarrollo.

La dimensión relaciones sociales, abarca puntos como el trabajo en equipo, la solidaridad entre compañeros, entre otros; se obtuvo un resultado promedio por parte de los colaboradores. Ante ello, Alderfer citado en Gibson,(2001) afirma que las relaciones en las organizaciones son obligaciones saciadas por diversos vínculos sociales. Asimismo, Maslow (1954) citado en Gibson,(2001) explica la necesidad de aceptación y resalta el aspecto amical entre colaboradores. Además argumenta que los operarios deberían estar reconocidos en algún equipo o grupo dentro de su área de labor. Por su parte, Ruiz,(2009) manifiesta que la interacción y la comunicación son de suma importancia. Si no existe confianza, la atmósfera de trabajo será densa. Ante ello, el autor de la tesis expresa que estas condiciones deberían ser óptimas para que así, los operarios sientan gusto al laborar.

Por parte de las dimensiones desarrollo personal y desarrollo de tareas, las respuestas de los encuestados coincide con una calificación de promedio. Cabe resaltar que ambos puntos tienen mucha similitud puesto que tienen que ver con el desempeño que realizan en sus puestos y que tanto aporta esto para una mejora personalmente. Si bien los resultados no son lo que se esperaba, contrastando con un nivel deficiente totalmente, Baguer,(2009) referencia algunos puntos que podrían ocasionar insatisfacción y justamente es el no poder contar con las habilidades para

cumplir con lo que se le encomiende y por ende ocasionará aburrimiento y desmotivación. Por otro lado, Ruiz,(2009) argumenta que los trabajadores prefieren entidades que les faciliten desarrollar sus habilidades y donde exista retroalimentación para de esta forma mejorar su función. Además, Landy & Conte (2005) citado en Casana, (2015) explica la satisfacción laboral progresiva, en la que detalla que los operarios se sienten felices con lo que realizan según el nivel de superarse con la que cuentan

Por otro lado, la dimensión relación con la autoridad, arrojó datos en la que los colaboradores sitúan esta dimensión con un nivel promedio. Schuller (1977) citado en Ruiz, (2009) expresa que se deben incluir a los trabajadores en la toma de decisiones, para lo cual existe discrepancia, puesto que las decisiones no solo son para el área de producción sino también como beneficio para toda la empresa y como se comentó, los colaboradores del área de producción podrán tener experiencia en el rubro, pero no tienen los estudios académicos que quizá se necesite en la elección de aspectos. Bobbio & Ramos (2010) argumenta que si los colaboradores están insatisfechos, sus actitudes frente al trabajo serán negativas.

Por último, se puede evidenciar que las estrategias que están practicando en la empresa ladrillera, si bien no mantienen insatisfechos a los colaboradores, tampoco mantiene un rango mínimo de satisfecho en todas las dimensiones según los datos obtenidos por parte del autor. Ya que se puede evidenciar un grupo de trabajadores que su nivel de aceptación de las diversas dimensiones es de promedio, lo cual podría repercutir de alguna manera en su desempeño. Chiavenato (2000) resalta algo muy puntual con respecto a la satisfacción, menciona que es un aspecto fundamental el grado de bienestar y felicidad de la persona y ello se relacionará con múltiples factores tanto personales como laborales.

V. Conclusiones

El nivel de satisfacción laboral que arrojó el sistema utilizado para medir la variable, después de haber recogido los datos reportados por los colaboradores de la ladrillera, indican que la consideración otorgada es Promedio. Ante esto, se deduce que se deberían plantear aspectos para generar una mejora en general.

El autor de dicha investigación planteó siete objetivos específicos los cuales se detallarán a continuación.

Se pudo determinar que el nivel de satisfacción con respecto a la dimensión condiciones físicas obtuvo una calificación de satisfecho, lo cual indica que los colaboradores están cómodos con las instalaciones que le ofrece la entidad para que puedan desempeñar las diversas tareas que se les encomienda. La empresa últimamente implementó un sistema italiano para acelerar la elaboración de los ladrillos. Además, al innovar con este tipo de instrumentos, los colaboradores desarrollan nuevas habilidades. Así también se puede concluir que los espacios son adecuados para su bienestar.

El segundo objetivo planteado, consiguió una puntuación de promedio, para lo cual se pudo deducir que los beneficios laborales que se les otorga no son los mejores para los colaboradores. Esto indica que la empresa debería tomar conocimiento de este aspecto y trabajarlo de la mejor manera para generar una mejora con relación a dichos aspectos.

Las políticas administrativas alcanzaron una calificación de promedio con afinidad al nivel de gratitud. Por tanto se puede explicar que los trabajadores no están acorde con dicha dimensión y ante ello, se debería analizar para generar una mejora para beneficio de los colaboradores en relación al compañerismo y trabajo en equipo.

Así mismo, se pudo diagnosticar que el nivel de complacencia con relatividad al desarrollo personal de los operarios logró una calificación de promedio. Ante ello se puede comentar que los colaboradores no sienten felicidad al realizar sus labores y ello puede detallar que muchos de ellos solo laboran para cumplir metas de la organización y no para lograr objetivos personales que sería también lo correcto. Por tanto se puede deducir que la empresa no está actuando de la mejor manera para

mantenerlos a gusto con respecto a dicha dimensión.

Otro punto importante y muy parecido a la dimensión anterior es que el factor humano de dicha área también otorgó el rango de promedio al conjunto de desempeño de tareas. Se puede inferir que no están complacidos con su trabajo. Como se sabe, al ser una organización de producción, si no se tiene al grupo motivado, no podrán crecer individual y colectivamente.

Para finalizar, la dimensión relación con la autoridad también necesita mejoras. La comprensión del jefe hacia su personal, la cordialidad, la gratitud del director cuando se le solicita ayuda, entre otros, son puntos que los colaboradores los señalaron con una valoración de promedio. Por tanto, se debe trabajar para solucionar y a la vez hacer sentir a los colaboradores satisfechos.

Por tanto se concluye generalmente que la empresa necesita modificar algunos factores para mantener a su personal con un grado de satisfacción adecuada, ya que como se explicó, los objetivos de una productora se cumplen más que todo por el grado de motivación y gratitud que mantenga su personal.

VI. Recomendaciones

Como se concluyó, los colaboradores no están satisfechos con las dimensiones evaluadas con relación a la empresa debido a que arrojó un resultado de promedio. Ante ello, lo que deberían hacer es poder conversar constantemente con ellos y tratar de escuchar las diferentes inquietudes que puedan tener, con el fin de tenerlos contestos. Además, son las personas de producción el punto ideal para que se puedan cumplir con los objetivos planteados a inicio de cada año.

Las condiciones físicas que ofrece la empresa para el desenvolvimiento de los operarios son buenas, ya que el grupo humano le otorgó una puntuación de satisfecho. Por tanto se le sugiere a la entidad seguir manteniendo sus instalaciones y maquinarias en óptimas circunstancias, ya que aprecian mucho las áreas y equipos con los que cuentan para cubrir sus tareas.

Los colaboradores no están satisfechos con los beneficios laborales que les brinda la empresa. Puesto que la calificación fue promedio. De esta manera, se le recomendaría a la organización tener en cuenta dicho aspecto y evaluarlo en conversación con la sede principal para que de esta manera se pueda manejar un aumento del salario, puesto que, como se aprecia anteriormente en las bases teóricas, el factor remuneración es importante para mantener a los trabajadores felices. Cabe resaltar que muchos de los colaboradores cuentan con familias numerosas y ese indicador puede ser punto importante para no estar conforme con su salario, ya que el pago mensual que perciben supera los mil soles.

La siguiente recomendación es luego de haber analizado las políticas administrativas, en la que obtuvo un ponderado de promedio. Esto explica que los trabajadores no están conformes con su horario de trabajo. El personal del área estudiada labora en tres turnos, mañana-tarde, tarde-noche, noche-madrugada. Por lo que el último turno podría estar causando inconveniente. Ante ello se debería conversar con ellos y conciliar de qué manera pueden generar que sientan satisfacción para poder trabajar complacidos. Si bien para muchos de nuestros colegas el punto fundamental es producir sin darse cuenta de que tan felices se puedan encontrar los operarios. Para ello, un diálogo solucionaría muchas cosas.

Las relaciones sociales obtuvieron una valoración de promedio lo cual significa que necesita realizar correcciones en dicho aspecto. En esta dimensión se explica que a los colaboradores no les agrada mucho el trabajar en equipo, no se sienten cómodos muchos de ellos con los compañeros que tienen. Se le recomendaría a la parte administrativa trabajar mucho en temas relacionados a la dirección de personas y conversar mucho los beneficios de trabajar en equipo, puesto que al tener una integración en toda el área de producción los resultados serán mucho más alentadores.

El conjunto de desarrollo personal y desempeño de tarea obtuvieron una apreciación de promedio. Como se aprecia, son dimensiones muy parecidas y coincide mucho en el resultado final que les otorgaron. Por ende, necesitan analizarse los aspectos que no favorecen y no mantienen satisfechos a los colaboradores. Estas dimensiones están conformadas por puntos del agrado que sienten al realizar sus actividades. Por tanto, se le recomendaría a la cúpula de la empresa a conversar y escuchar a los empleados los factores que no les permiten disfrutar de las diversas funciones que se les otorga. Incluso, se le podría invitar a intervenir en las conversaciones a un equipo psicológico con el fin de que les puedan dar a conocer que soluciones plantear y corregir estas deficiencias.

Al colectivo de relación con la autoridad se le juzgó con una ponderación de promedio. Esta dimensión es muy importante y se le podría denominar como la principal de todas las anteriores. Ya que, si no hay una comunicación acertada entre los colaboradores y las autoridades, no se podrán resolver muchos de los inconvenientes y problemas que puedan tener el personal de dicha área laboral. La recomendación que se le otorgaría a la parte directriz es fomentar el apoyo constante y masivo a sus operarios, puesto que la confianza es fundamental para que una persona tenga la facilidad de poder contar las inquietudes que pueda estar pasando. Así mismo, también se le sugiere incentivar diálogo semanal para tener conocimiento de ellos y así, crear un ambiente cálido donde laborar.

VII. Lista de referencias

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenza, I. (2012). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON ALGUNAS VARIABLES OCUPACIONALES EN TRES MUNICIPALIDADES. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.

Retrieved from

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYT

[ON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1](#)

Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional - Eduardo Amorós by Walter Silva

-

issuu. *Retrieved from*

https://issuu.com/waltersilva04/docs/comportamiento_organizacional-eduar

Baguer, A. (2009). *Dirección de personas, un timón en la tormenta*. (2°. edición). España.

Casana, M. (2015). "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN

TRABAJADORES DE UNA EMPRESA AZUCARERA DE CHIQUITOY."

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO. *Retrieved from*

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA_OR

[GANIZACIONAL.SATISFACCIÓN.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCAR E](#)

[RA_TESIS.pdf](#)

Cerna Miranda, B. . (2015). El clima laboral como variable estratégica y su incidencia en el

desempeño laboral de los empleados de la empresa Ladritejas, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, año 2015. UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO. *Retrieved from*

<http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1951/1/T- UTEQ-0001.pdf>

Eduardo, X., & Fuentes, E. (2015). *INFLUENCIA DE LOS FACTORES PERSONALES Y OCUPACIONALES EN LA SATISFACCION LABORAL DEL*

PERSONAL STAFF Y OBRERO DE CONTRATISTAS GRANADA SAC EN EL PROYECTO MISTI- CEMENTOS YURA S.A – 2014. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA .

Retrieved from
<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/2036/53.0818.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gibson, J. (2001). *Las Organizaciones*. (10 edición). Santiago.

Gutiérrez, A., & Orihuela, P. (2014). *LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS OBREROS DE CONSTRUCCIÓN CIVIL: UN TEMA PENDIENTE.*

Retrieved from
http://motiva.com.pe/Articulos/MOTIVACION_Y_SATISFACCION_LABORAL_EN_OBREROS_DE_CONSTRUCCION.pdf

Instituto Empresa y Humanismo Universidad de Navarra. (2012). *Nuevas Tenencias*. España.

Noboa, J; Barrera, G. & R. D. (2019). *RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN.*

Retrieved from
<http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/febrero19/04.pdf>

P, C., & Juan, J. (2014). *CARACTERIZAR LA SATISFACCIÓN LABORAL, CON RESPECTO A LOS BENEFICIOS LABORALES DE LOS TRABAJADORES, DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS INSCRITAS EN LA CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN (CChC), QUE TIENEN SUS OBRAS LOCALIZADAS EN LA CIUDAD DE PUERTO*

MONTT. Retrieved from
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2014/bpmfec292c/doc/bpmfec292c.pdf>

Rodriguez, C. (2017). *NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ESTABLECIMIENTO DE COMIDA RÁPIDA PIZZA HUT CHICLAYO - 2016.*

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO. Retrieved from
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/850/1/TL_RodriguezEnriquezChristiamLe

onardo.pdf

RRPP Guatemala. (2013). Cementos Progreso La mejor empresa para trabajar. Retrieved October 26, 2017, from <https://rrppguate.blogspot.pe/2013/07/cementos-progreso-la-mejor-empresa-para.html>

Ruiz Segura, C. M. (2009). "*NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CHILLÁN.*" UNIVERSIDAD DE
L B Í O-B Í O . Retrieved from [http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz Segura%2C Carol Marlenne.pdf](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz_Segura%2C_Carol_Marlenne.pdf)

Valencia, C. (2007). Abraham Maslow. Retrieved November 19, 2017, from <http://www.laautoestima.com/abraham-maslow.htm>

VIII. Anexos

Cuestionario SL - SPC Sonia Palma (1999)					
ITEMS	Respuestas				
	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo d parte de la empresa mal trato.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Figura 8. Encuesta





Tabla 13. Frecuencia de calificación de los trabajadores sobre condiciones físicas.

	Frecuencia	
Indeciso (I)	5	7.81%
De acuerdo (A)	59	92.19%
Total	64	

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

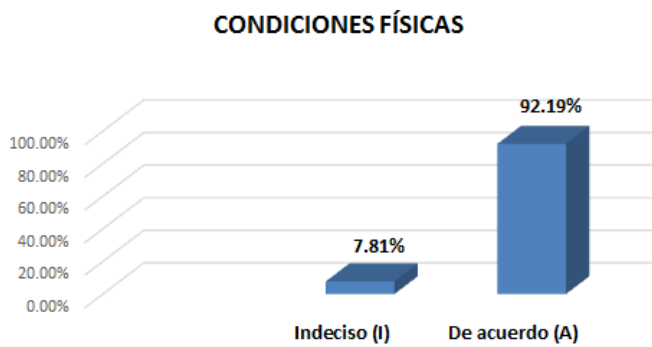


Figura 9. Porcentaje de calificación de los trabajadores sobre condiciones físicas

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

Tabla 14. Frecuencia de calificación de los trabajadores sobre beneficios laborales.

	Frecuencia	
En desacuerdo (D)	5	7.81%
Indeciso (I)	16	25.00%
De acuerdo (A)	43	67.19%
Total	64	

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

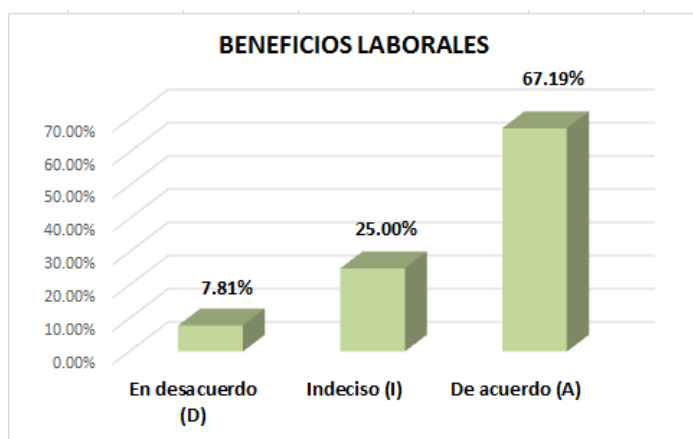


Figura 10. Porcentaje de calificación de los trabajadores sobre beneficios laborales.

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

Tabla 15. Frecuencia de calificación de los trabajadores sobre políticas administrativas.

	Frecuencia	
En desacuerdo (D)	5	7.81%
Indeciso (I)	44	68.75%
De acuerdo (A)	15	23.44%
Total	64	

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

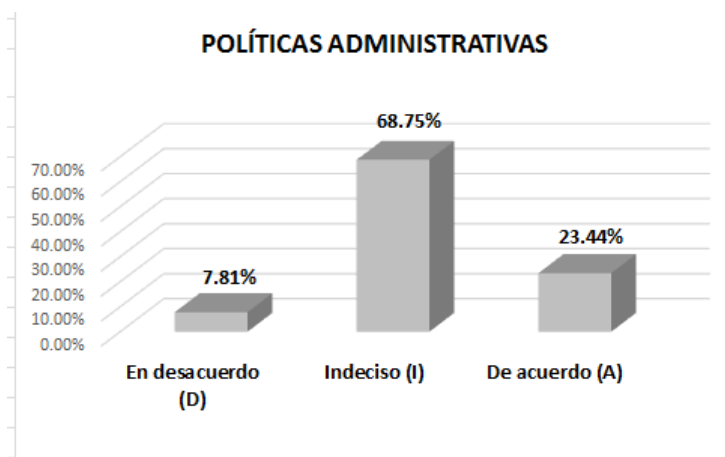


Figura 11. Porcentaje de calificación de los trabajadores sobre políticas administrativas.

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

Tabla 16. Frecuencia de calificación de los trabajadores sobre relaciones sociales.

	Frecuencia	
En desacuerdo (D)	2	3.13%
Indeciso (I)	61	95.31%
De acuerdo (A)	1	1.56%
Total	64	

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

RELACIONES SOCIALES

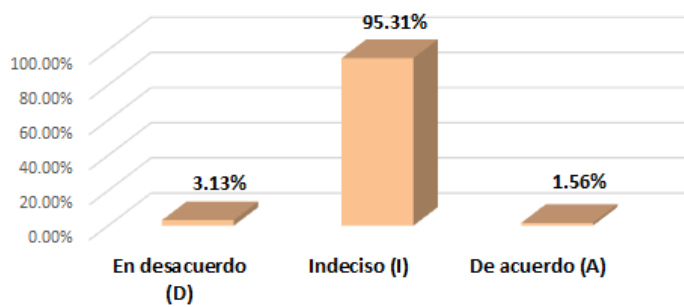


Figura 12. Porcentaje de calificación de los trabajadores sobre relaciones sociales.

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

Tabla 17. Frecuencia de calificación de los trabajadores sobre desarrollo personal.

	Frecuencia	
Indeciso (I)	2	3.13%
De acuerdo (A)	54	84.38%
Totalmente de acuerdo (TA)	8	12.50%
Total	64	

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

DESARROLLO PERSONAL

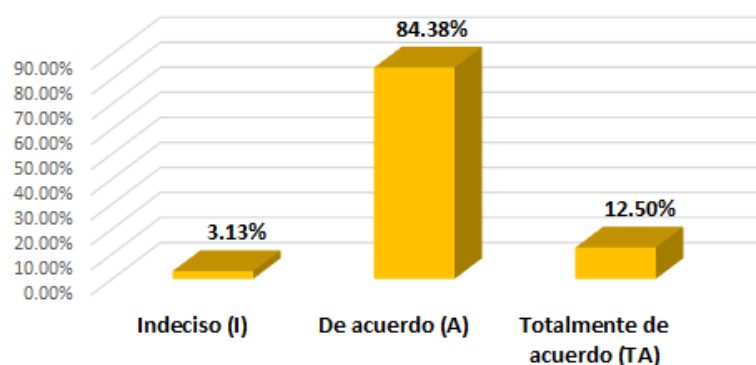


Figura 13. Porcentaje calificación de los trabajadores sobre desarrollo personal.

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

Tabla 18. Frecuencia de calificación de los trabajadores sobre desarrollo de tareas.

	Frecuencia	
Indeciso (I)	8	12.50%
De acuerdo (A)	56	87.50%
Total	64	

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

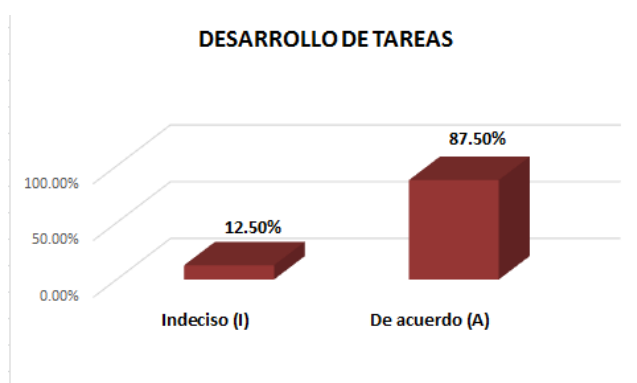


Figura 14. Porcentaje de calificación de los trabajadores sobre desarrollo de tareas.

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

Tabla 19. Frecuencia de calificación de los trabajadores sobre relación con la autoridad.

	Frecuencia	
Indeciso (I)	20	31.25%
De acuerdo (A)	43	67.19%
Totalmente de acuerdo (TA)	1	1.56%
Total	64	

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación

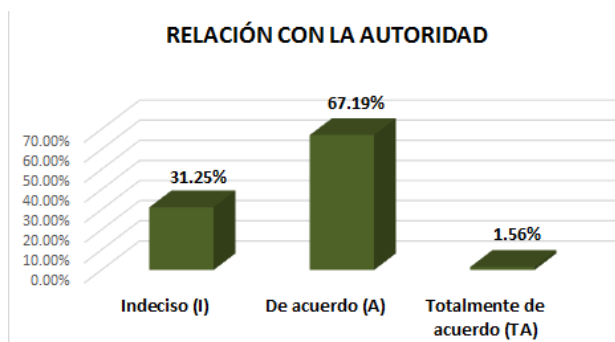


Figura 15. Porcentaje de calificación de los trabajadores sobre relación con la autoridad.

Fuente: Elaboración propia derivada de la investigación