

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



**TESIS**

**SATISFACCION LABORAL DE LOS OBREROS DE CAMPO, AGRICOLA  
HUARMEY S.A. FUNDO SANTA ROSITA – HUARAZ, 2017**

**Presentado por:**

Bach. Stefanny HUARAC CADILLO

Bach. Carla Milagros TRANCA CERNA

**Asesor (a):**

**M(a) Olimpia Martha Camarena Lino**

**Para optar el título de licenciada en Trabajo Social**

**HUACHO-PERÚ**

**2017**

**SATISFACCION LABORAL DE LOS OBREROS DE CAMPO DE LA  
EMPRESA AGRICOLA HUARMEY S.A. FUNDO SANTA ROSITA – HUARAZ,  
2017**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. HUARAC CADILLO STEFANNY**

**BACH. TRANCA CERNA CARLA MILAGROS**

**ASESOR (A):**

**M(a) OLIMPIA MARTHA CAMARENA LINO**

**HUACHO- PERU**

**2017**

---

M (a) OLIMPIA MARTHA CAMARENA LINO

ASESORA

**Miembros del jurado evaluador**

---

D(ra) Milagro Rosario Henríquez Suarez

PRESIDENTA

---

D(ra) Maritza Isabel Martínez Loli

SECRETARIA

---

Lic. Angélica Castañeda Chinga

VOCAL

## **DEDICATORIA**

A mis padres y a mis hermanas que son mis motores y motivos para esforzarme cada día.

**Stefanny**

Con mucho cariño y amor a mi madre Leonarda, que en mi vida es una persona especial día a día ha sabido darle la pertinente orientación a cada paso dado.

**Carla**

## AGRADECIMIENTOS

A Dios por bendecirme con un logro más en mi vida, guía en este camino y en su infinito amor.

A mis padres por el apoyo moral y económico en mi formación profesional.

A mi madre, y familiares por apoyo infinito e incondicional, protección y estímulo frente a los diversos obstáculos presentados desde el inicio hasta el final de la tesis.

A nuestra asesora la M(a). Olimpia Martha por su apoyo en el desarrollo de la presente investigación y por las aclaraciones en las dudas que se fueron presentando.

A la empresa Agrícola Huarmey S.A., por brindarnos la confianza y la oportunidad de realizar nuestra investigación en las instalaciones.

## INDICE

DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTOS .....	VI
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
INDICE DE FIGURAS .....	VIII
RESUMEN .....	X
ABSTRACT .....	XI
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	3
1.2 Formulación del problema .....	7
1.2.1 Problema General .....	7
1.2.2 Problemas Específicos .....	7
1.3 Objetivos de la investigación .....	8
1.3.1 Objetivo General .....	8
1.3.1 Objetivo Especifico .....	8
CAPITULO II .....	10
MARCO TEÓRICO .....	10
2.1 Antecedentes de la investigación .....	10
2.1.1. Investigaciones a nivel internacional .....	10
2.1.2 Investigaciones a nivel nacional .....	12
2.1.3 Investigación a nivel a nivel local .....	15
2.2 Bases Teóricas .....	17
2.3 Definiciones conceptuales .....	36
CAPITULO III .....	39
METODOLOGÍA .....	39
3.1 Diseño metodológico .....	39
3.1.1 Tipo de investigación .....	39
3.1.2 Enfoque .....	40
3.2 Población y Muestra .....	41
3.3 Operacionalización de variables e indicadores .....	42
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	43
3.4.1 Técnicas a emplear .....	43
3.4.2 Descripción de los instrumentos .....	44
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información .....	48
CAPITULO IV .....	49

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	49
4.1 Variables intervinientes .....	49
4.1.1 Edad de la población de estudio .....	50
4.1.2 Grado de instrucción de la población de estudio.....	51
4.1.3 Estado civil de la población de estudio.....	52
4.2 Variable de satisfacción laboral.....	53
4.2.1. Factor de condición física .....	54
4.2.2 Factor de beneficios laborales .....	56
4.2.3 Factor de políticas administrativas .....	57
4.2.4 Factor de relaciones sociales .....	58
4.2.5 Factor de desarrollo personal .....	59
4.2.6 Factor de desempeño de tareas.....	60
4.2.7 Factor de relaciones con la autoridad.....	61
CAPITULO V .....	
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
5.1 Discusión.....	64
5.2 Conclusiones.....	70
5.3 Recomendaciones .....	71
CAPITULO VI.....	73
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	73
5.2 Fuentes bibliográficas .....	73
5.3 Fuentes electrónicas.....	74
ANEXOS .....	76
01.Matriz de Consistencia.....	77
02.Instrumento de medición .....	79
03. Bases de datos .....	81



## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Distribución de la población según edades.....</i>	50
<i>Tabla 2. Distribución de la población según el estado civil.....</i>	51
<i>Tabla 3. Distribución según grado de instrucción. ....</i>	52
<i>Tabla 4. Distribución y frecuencia de satisfacción laboral.....</i>	53
<i>Tabla 5. Distribución y frecuencia de condiciones físicas .....</i>	54
<i>Tabla 6. Distribución y frecuencia de beneficios laborales.....</i>	55
<i>Tabla 7. Distribución y frecuencia de políticas administrativas .....</i>	56
<i>Tabla 8. Distribución y frecuencia de relaciones sociales .....</i>	57
<i>Tabla 9. Distribución y frecuencia de desarrollo personal.....</i>	58
<i>Tabla 10. Distribución y frecuencia de desempeño de tareas.....</i>	59
<i>Tabla 11. Distribución y frecuencia de relación con la autoridad.....</i>	60
<i>Tabla 12. Distribución y frecuencia de factores de satisfacción.....</i>	61

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Distribución de la población según edades.....</i>	51
<i>Figura 2. Distribución de la población según el estado civil.....</i>	52
<i>Figura 3. Distribución según grado de instrucción.....</i>	53
<i>Figura 4. Distribución y frecuencia de satisfacción laboral.....</i>	54
<i>Figura 5. Distribución y frecuencia de condiciones físicas.....</i>	55
<i>Figura 6. Distribución y frecuencia de beneficios laborales. ....</i>	56
<i>Figura 7. Distribución y frecuencia de políticas administrativas .....</i>	57
<i>Figura 8. Distribución y frecuencia de relaciones sociales .....</i>	58
<i>Figura 9. Distribución y frecuencia de desarrollo personal.....</i>	59
<i>Figura 10. Distribución y frecuencia de desempeño de tareas.....</i>	60
<i>Figura 11. Distribución y frecuencia de relación con la autoridad.....</i>	61
<i>Figura 12. Distribución y frecuencia de factores de satisfacción.....</i>	62

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción laboral de los obreros de campo de la empresa agrícola Huarmey S.A fundo Santa Rosita Huaraz, 2017. **Métodos:** Es una Investigación básica, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, corte transversal y enfoque cuantitativo. La población de estudio fue de 69 obreros de campo que representa el 100% y muestra entre hombres y mujeres. **Resultados:** Al analizar la satisfacción laboral en la empresa Agrícola Huarmey S.A., se demostró que la mayor parte de los obreros se encuentra insatisfechos (53.6%). Los factores de satisfacción laboral como relaciones con la autoridad es donde mayor auge, puesto a que este factor resalta significativamente la insatisfacción (94.2%), seguido de desempeño de tareas (85.1%), desarrollo personal (84.1 %), relaciones sociales (82.6 %), condiciones físicas (79.7%), políticas administrativa (43.4%), asimismo se resalta que en beneficios laborales (13%) es donde la insatisfacción no es significativa.

**Conclusión,** se determinó el nivel de satisfacción laboral en los obreros de campo Agrícola Huarmey S.A. fundo Santa Rosita, Huaraz, demostrando que la mayor parte de obreros se encuentran parcialmente insatisfecho ( 53. 6 %).

**Palabras claves:** satisfacción laboral, Obreros, ambiente, beneficios laborales

## ABSTRAC

**Objective:** Determine the level of job satisfaction of field workers of the agricultural company Huarmey S.A Santa Rosita Huaraz farm, 2017. **Methods:** It is a basic research, descriptive level, non-experimental design, cross section and quantitative approach. The study population was 69 field workers, which represents 100% and shows between men and women. **Results:** When analyzing the job satisfaction in the company Agrícola Huarmey S.A., it was demonstrated that most of the workers are dissatisfied (53.6%). The factors of job satisfaction as relationships with authority is where boom, since this factor significantly highlights the dissatisfaction (94.2%), followed by task performance (85.1%), personal development (84.1%), social relations (82.6 %), physical conditions (79.7%), administrative policies (43.4%), it is also highlighted that in job benefits (13%) is where the dissatisfaction is not significant. **Conclusion,** the level of job satisfaction was determined in the field workers Agrícola Huarmey S.A. found Santa Rosita, Huaraz, showing that most workers are partially dissatisfied (53. 6%).

**Keywords:** job satisfaction, workers, environment, labor benefits.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis denominada satisfacción laboral de obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey S.A. fundo Santa Rosita, Huaraz , 2017, se realizó con la intención de optar el título de licenciada en Trabajo Social, que tiene por objetivo: Determinar el nivel satisfacción laboral de los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey S.A fundo Santa Rosita – Huaraz 2017. Se ha realizado diferentes investigaciones sobre el tema, si existe a nivel internacional, nacional, señalamos:

Herzberg 1959 Conocida como la “Teoría de los dos factores” (1959) formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas. La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo. (p. 7 – 10)

Palma S. (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo. (p. 5)

Para una mejor comprensión la investigación se ha dividido en seis capítulos: En el Capítulo I: Planteamiento del problema donde se desarrolló la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema general y específico. En el Capítulo II: Se explica el Marco Teórico antecedentes de la investigación, bases teóricas,

definiciones conceptuales y formulación de la hipótesis general y específica. En el Capítulo III se refiere a Metodología de la investigación, diseño, enfoque, población y muestra de estudio, Operacionalización de las variables e indicadores y técnicas e instrumentos de recolección de datos. En el Capítulo IV se presentan Resultados, tablas y figuras. En el Capítulo V denominado Discusión, Conclusiones Y Recomendaciones de la investigación y por último el Capítulo VI. Se refiere las fuentes de Información utilizadas en la investigación.

## **Capítulo I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

A nivel mundial la comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología del comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998, p. 168)

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura

el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Shultz, 1990 hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (citado por Robbins, 1998 p. 169).

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor, 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia el trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998 p.169).

La satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo. (Palma, 2005 p. 5).

Hoy en día las empresas ofrecen sus productos a los clientes pero no se preocupan por los problemas que aquejan a sus colaboradores en el entorno de la empresa, ya que ellos necesitan potenciar sus habilidades, y de esta manera poder sentirse satisfechos con lo que realizan dentro de la empresa. En la actualidad existe gran consenso respecto a que la satisfacción laboral es una variable fundamental dentro de la productividad.

El activo más importante de la organización son los colaboradores y es necesario generar satisfacción en los mismos tanto de carácter económico como en sus condiciones de trabajo, lo cual tiene implicancia en la productividad y rentabilidad de la empresa.

La empresa Agrícola Huarmey S.A del rubro agropecuario, cuya planta central se ubica en la calle Bartolomé Boggio Carmen de la Legua Reynoso Callao, es una empresa procesadora y exportadora que cuenta con 2 fundos, la primera ubicada en Ica dedicado a la siembra, cosecha de granada y uva, el segundo fondo de nombre fundo Santa Rosita se ubica en el distrito de Huarmey Huaraz, dedicada a la siembra y cosecha de espárragos que posteriormente son procesados y comercializados, cuentan con 69 obreros de campo que viven en los campamentos del mismo fundo en conjunto de su familia, el fundo cuenta con un colegio de nivel inicial y primaria, comedor, servicios de agua potable y tendido eléctrico, los trabajadores se encuentran expuestos a trabajar bajo presión psicológica, cumplir ciertas exigencias y reglamentos propios de la organización, como: horarios, tareas organizadas, ambiente de trabajo, mal trato de los jefes, pagos a destiempo, entre otros aspectos, conllevando a discrepancias entre los mismos. Estas como otras



situaciones se han visto inmersas dentro de la organización y que pueden generar un ambiente laboral de insatisfacción.

Las situaciones observadas: como el deterioro de la infraestructura de las viviendas donde pernoctan los trabajadores, el comedor y áreas de esparcimientos que se encuentran deterioradas por falta de mantenimiento, así mismo las conductas de los trabajadores no son las adecuadas frente a una situación de orden en relación a las políticas organizacionales, horario de trabajo, normas y valores institucionales, al igual que en lo jefes de áreas no cumplen con sus funciones establecidos como la supervisión en el uso adecuado de los equipos de protección personal (EPP), por el cual los trabajadores manifiestan estar desconformes con el trato y con los beneficios otorgados, la por eso mismo la Empresa Agrícola Huarney fundo Santa Rosita -Huaraz, 2017 nos ha motivado realizar el presente estudio, con el fin de identificar y explicar las razones del problema de satisfacción laboral en la organización, la cual está generando preocupación de las autoridades de la organización ya que es una empresa que contrata personal solo por campaña de cosecha, busca que sus trabajadores encuentren satisfechos con lo que la empresa les brinda y guarden fidelidad y retornen en las siguientes campaña de cosecha, y nuestro aporte como profesionales será en base a los resultados obtenidos en la encuesta que se aplicara a los trabajadores obreros, que nos ayudará a plantear propuestas y recomendaciones en relación la insatisfacción de los obreros de campo.

Las trabajadoras sociales jugamos un papel importante en el sector privado, tenemos una tarea básica que es mejorar las condiciones del trabajador en su ambiente laboral, es decir buscar su bienestar mediante programas o proyectos que

mejoren las satisfacción para un mejor desenvolvimiento y rendimiento laboral, atender los casos sociales de los trabajadores que en muchos casos son las causas que provocan un bajo rendimiento del trabajador, el rol de un trabajador social en trabajar con redes de apoyo que apoyen a la organización buscar la satisfacción en los trabajadores.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué nivel de satisfacción laboral presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita -Huaraz, 2017?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Qué nivel de satisfacción laboral en condición física presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017?

¿Qué nivel de satisfacción en beneficios laborales presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017?

¿Qué nivel de satisfacción laboral en políticas administrativas presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017?

¿Qué nivel de satisfacción laboral en relaciones sociales presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017?

¿Qué nivel de satisfacción laboral en desarrollo personal presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017?

¿Qué nivel de satisfacción en desempeño de tareas presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita –Huaraz, 2017?

¿Qué nivel de satisfacción laboral en relación con la autoridad presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017?

### **1.3. Formulación de Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita –Huaraz, 2017

#### **1.3.2. Objetivo Específicos**

Identificar el nivel de satisfacción laboral en condición física que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz 2017.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en beneficios laborales que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en políticas administrativas que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en relaciones sociales que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en desarrollo personal que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en desempeño de tareas de los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en relación con la autoridad que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017.

## Capítulo II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### *Investigación a nivel internacional*

Bueso, S. (2016) *La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte, Honduras*, tesis para optar el grado de licenciado en administración, Universidad tecnológica de Honduras, cuyo objetivo *fue* determinar la relación que existe en el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de mandos medios (operativos/administrativos) y auxiliares de Industrias el Calan en la zona Norte. El tipo de investigación, diseño y metodología la investigación fue un estudio correlacional, transversal, no experimental de enfoque cuantitativo. La población que utilizo para la investigación fue de 150 empleados. El instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario S21/26 de satisfacción laboral de Jose L.Melia. Resultados se acepta la hipótesis de investigación en el nivel de

significancia de 0.005 que es el nivel máximo de error aceptado. La correlación entre Comunicación y condiciones de trabajo es considerada una correlación positiva media con un 59% (0.593). Su nivel de confianza es de un 99%. A mayor comunicación mejores condiciones de trabajo. Llegando a la conclusión que relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es una correlación positiva considerable, como se puede determinar si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados, por lo cual, es bueno mantener un clima laboral favorable, porque hay una mayor captación y retención del talento humano.

Lopez, L. (2015). *Empoderamiento y Satisfacción Laboral en los colaboradores del área administrativa de la municipalidad de Río Bravo Suchitepéquez, Quetzaltenango*, Para optar al grado de licenciado en psicología en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, su objetivo fue Establecer la influencia del empoderamiento en la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la municipalidad de Río Bravo Suchitepéquez. La investigación es de tipo de descriptivo, su investigación se utilizó como sujetos, veintiséis colaboradores del área administrativa de la municipalidad de Río Bravo Suchitepéquez. En su mayoría de sexo masculino, comprendidos entre las edades de 20 a 53 años, la mayor parte de ellos casados, teniendo como resultado de la investigación de campo, que el 88% (cuadro No. 11) de los colaboradores sienten que las tareas que realizan en su trabajo son agradables y que no las realizan de mala gana sino siempre demuestran entusiasmo al momento de llevarlas a cabo; Así mismo los sujetos indican que se sienten satisfechos con el trabajo que realizan. El 96% (cuadro No. 13) demuestran que se poseen el sentimiento de

bienestar hacia su lugar de trabajo, esto confirma lo que dice Aamodt (2010) los empleados a quienes les parece interesante su trabajo están más satisfechos y motivados que quienes no lo disfrutan. Llegando a la conclusión que se pudo determinar con la investigación de campo que el 88% (cuadro No. 11) de los colaboradores sienten que las tareas que realizan en su trabajo son agradables y que no las realizan de mala gana sino siempre demuestran entusiasmo al momento de llevarlas a cabo; Así mismo los sujetos indican que se sienten satisfechos con el trabajo que realizan. El 96% (cuadro No. 13) demuestran que se poseen el sentimiento de bienestar hacia su lugar de trabajo, esto confirma lo que dice Aamodt (2010) los empleados a quienes les parece interesante su trabajo están más satisfechos y motivados que quienes no lo disfrutan.

### ***Investigación a nivel nacional***

Campos, S. (2016). *Nivel De Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa Agrícola. Distrito de Íllimo*, tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Juan Mejía Baca Chiclayo, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa agrícola de Illimo. El tipo de investigación, diseño y metodología, investigación de nivel descriptivo, no experimental – transversal, enfoque cuantitativo. La población que utilizó para la investigación fue de 72 trabajadores entre hombres y mujeres, El instrumento que empleó fue el cuestionario de escala de satisfacción laboral de Sonia Palma (2012). En los resultados se puede ultimar, que en el estudio de los factores de la satisfacción laboral, donde se debe poner mayor auge es en el factor reconocimiento personal y/o social, ya que el 74% de los trabajadores se encuentran insatisfechos seguido de condiciones de trabajo (62%), significación

de la tarea (50%), es decir que las fallas y problemáticas en la empresa llevan consigo un efecto negativo en el recurso humano y en la organización, ya que no solo puede crear bajas en la producción sino también trabajadores insatisfechos. Conclusión: al estudiar el grado de satisfacción según las condiciones sociodemográficas, se demostró que la edad influye en la percepción del trabajador hacia el puesto donde labora, ya que las personas de 20 a 30 años mostraron mayor insatisfacción (50%) que los de 31 a 45 años (47%), asimismo fueron los varones quienes manifiestan un alto grado de insatisfacción (51%) a diferencia de las mujeres (44%) y según el puesto donde se labora, las personas que trabajan en el área administrativa se encuentran más insatisfechas (60%) que los agricultores (48%), asimismo que al analizar la satisfacción laboral en la empresa agrícola en estudio, se demostró que la mayor parte de los empleados se encuentran insatisfechos (60%), por ello la población trabajadora en ocasiones pasa por momentos de incertidumbre y pánico expresando tales efectos a través de la formación de huelgas, exponiendo a los demás trabajadores y generando bajas en el área operativa de producción.

Alva. J, (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A*, tesis para optar el grado de licenciado en administración, Universidad Privada Antenor Orrego -Trujillo, cuyo objetivo fue Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. El tipo de investigación, es de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental – transversal, enfoque cuantitativo. La población de la investigación está conformada por 80 trabajadores de la empresa



Chimú Agropecuaria S.A. El instrumento que se utilizó fue la encuesta de satisfacción en el trabajo con escala de Licker S4/84 J Melia. En la tabla N°22 se aprecia que en promedio existe un nivel medio de desempeño laboral (43.24%) lo cual repercute en un nivel medio de productividad (25.83 kg/trabajador). La conclusión de la investigación fue La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como tampoco la empresa proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

Casana, M. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Empresa Azucarera de Chiquitoy, Trujillo*, Universidad Privada Antenor Orrego , Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología. Cuyo objetivo determinar si el clima organizacional guarda relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa azucarera. El tipo de investigación, diseño y metodología, investigación de nivel descriptivo, no experimental – transversal, enfoque cuantitativo. La población fue compuesta por 174 trabajadores, los cuales se encuentran laborando en las diversas áreas de la organización. El instrumento que empleó fue el cuestionario de escala de satisfacción laboral de Sonia Palma (2012), En el resultado se acepta la hipótesis general de la investigación; es decir, existe una correlación altamente significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy; afirmando que la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo que tiene el trabajador está íntimamente asociado a la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de

aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas. Cuya conclusión fue altamente significativa y positiva entre el indicador Autorrealización del Clima Organizacional y la escala de Satisfacción Laboral; y con los factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal y Relación con la Autoridad de la satisfacción Laboral. Una correlación significativa entre Autorrealización y Desempeño de Tareas de la Satisfacción Laboral; mientras que se observa una correlación negativa y altamente significativa con el factor Políticas Administrativas de la Satisfacción Laboral. Y no existe una correlación entre los Beneficios Laborales y/o Remunerativos de la Satisfacción Laboral con el indicador Autorrealización del Clima Organizacional.

### ***Investigación a nivel local***

Chinchay, G. (2016). *Satisfacción laboral del personal obrero de la empresa PANASA Paramonga*, Tesis para optar el grado de licenciada de Trabajo Social, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, cuyo objetivo fue identificar los diferentes niveles de satisfacción laboral que existe en el personal obrero de la empresa PANASA Paramonga. El tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo de diseño no experimental de corte transversal con el enfoque cuantitativo. La población que se utilizó para la investigación fue de 120 trabajadores obreros del área de mantenimiento, producción, control de calidad y planta fuerza, constituyendo el 100 % de la población. El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario satisfacción laboral s21/26 Meliá

1998 adaptado por Salazar J. (2013), teniendo como resultados del total de los 120 obrero encuestados que representan el 100 %,102 (85%) obreros respondieron tener una satisfacción laboral media, 11(9.2), manifiestan satisfacción laboral alta y 7 (5.8%) señalaron tener una satisfacción laboral baja, predominando la satisfacción laboral media en un 85% de los obreros , los otros niveles de satisfacción laboral alta 9.2% y baja 5.8% son mínimas confirmándose así , la existencia de diferentes niveles de satisfacción laboral, Llegando a la conclusión se demuestra que existen diferentes niveles de satisfacción laboral en el personal obrero de la empresa PANASA Paramonga, habiendo evaluado todas las dimensiones de la variable satisfacción laboral, la mayoría el 85% del personal obrero manifiestan estar en nivel de satisfacción laboral media , seguida por el 9.2% que manifiestan tener una satisfacción laboral alta y el 5.8% manifiestan tener una satisfacción laboral baja.

Loza,V. (2016). *Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de JF equipos S.A.C Hualmay , Huaura, 2016*. Tesis para optar el título de licenciada en trabajo social. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión cuyo objetivo fue detserminar el nivel de satisfacción laboral que representa los colaboradores de la empresa JF equipos S.A.C. Hualmay Huacho 2016. El tipo de investigación es básica descriptiva con enfoque cuantitativo. La población de investigación estuvo conformada por 36 colaboradores que representa del total de colaboradores, el instrumento que se utilizo fue el cuestionario de escala de satisfacción laboral de Sonia Palma 2012, teniendo como conclusión los colaboradores de la empresa JF Equipos S.A.C, Hualmay Huaura 2016, los resultados hallados evidencian la comprobación de la hipótesis planteadas como sigue: de 36 colaboradores que representa el 100% de la población investigada, el

56 5 percibe alta insatisfacción laboral y parcial insatisfacción laboral, por otro lado de los 36 colaboradores que representa el 100% de los colaboradores, el 44% perciben entre una parcial insatisfacción laboral y una alta satisfacción laboral por lo que se acepta la hipótesis general planteada.

Se comprobó de que la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización mayormente se ubica entre alta insatisfacción laboral y una parcial insatisfacción laboral así lo evidencian las hipótesis general y las hipótesis específicas de 1,2,3 y 5 rechazando solo a hipótesis N° 4 .

## 2.2. Bases Teóricas

Las siguientes teorías han sido utilizadas por Sonia Palma Carrillo (1990), para la elaboración de su instrumento que mide el nivel de satisfacción laboral.

### **Teoría Bifactorial de Herzberg**

Conocida como la “Teoría de los dos factores” (1959) formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas. La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Higiene-motivacional, planteado por Herzberg (1968), citado por Palma (2006); postulan que la satisfacción es consecuencia de un óptimo estado motivacional, producto de la interacción de factores higiénicos o preventivos y de factores estrictamente motivacionales.

Los factores que se explican a continuación fueron presentados por Herzberg, quien explica que el comportamiento de las personas en el ámbito laboral está determinado por factores de higiene o mantenimiento, a los cuales se les denominará extrínsecos y factores motivacionales también llamados intrínsecos.

### **Factores Extrínsecos**

Se refiere a las condiciones en las que las personas desempeñan su trabajo, las cuales se vinculan principalmente con el contexto del puesto. Los principales factores higiénicos son: sueldo, condiciones de trabajo, seguridad en el empleo, políticas y administración de la organización, calidad de la supervisión, relación con los subordinados, relación con los colegas, relación con superiores y estatus. Con relación a lo expuesto, Guillén (2004), define algunos de los factores higiénicos, presentados por Herzberg:

**Salario:** incluye el salario básico, los incentivos económicos, las vacaciones; el dinero es el aspecto más valorado del trabajo, aunque su potencial motivador está modulado por otras variables. Para Chiavenato (2000), el salario representa una de las más complejas transacciones, porque cuando una persona acepta un cargo, se compromete a una rutina diaria, a un patrón de actividades y a una amplia gama de relaciones interpersonales dentro de una organización, por lo cual recibe un salario. Por tanto, el salario es un factor motivacional extrínseco porque es la fuente de renta que define el patrón de vida de cada

persona, en función de su valor; mientras que para las organizaciones, es a la vez un costo y una inversión.

**Condiciones Laborales:** incluye el horario laboral, las características del propio lugar de trabajo, sus instalaciones y materiales; con respecto al horario laboral se suelen preferir horarios compatibles con actividades que faciliten su vida personal y rechazar los turnos rotatorios.

**Seguridad Laboral:** se define como el grado de confianza del trabajador sobre su continuidad en el empleo. La estabilidad en el empleo ha ido evolucionando en función de la situación de los mercados y de las tecnologías laborales.

**Políticas Organizacionales:** son lineamientos que definen el desarrollo de la vida institucional con una visión constructiva, y permite la interacción entre sus miembros, lo cual suele ser un aspecto muy valorado, porque satisface necesidades sociales de afiliación y relación.

**Supervisión:** este factor se define como el grado y forma de control de la organización sobre el contenido y realización de la tarea, que lleva a cabo un trabajador y relaciones

**Interpersonales:** constituyen la base del éxito de las organizaciones. Dichas relaciones se refieren a la capacidad para establecer nexos de confianza y colaboración mutua. Para que las relaciones entre los miembros de la organización sean efectivas, se necesita tener habilidades de comunicación, saber expresarse con claridad y precisión, a fin de poderse entender fácilmente

para enfrentar los conflictos e intercambiar información. Según Barner (2002), las relaciones interpersonales

“incrementan la confiabilidad del liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento de habilidades”. La satisfacción se puede lograr si las relaciones entre el personal se desarrollan de manera responsable y comprometida; en sintonía con la productividad de la organización.

### **Factores Intrínsecos**

Están relacionadas con el contenido del puesto y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta, los factores motivacionales involucran el crecimiento individual, reconocimiento, logro, progreso, responsabilidad y el trabajo mismo. Guillén, C. (2004) define algunos de los factores motivacionales o intrínsecos, presentados por Herzberg, entre los cuales están:

**Reconocimiento:** en este contexto la actividad laboral requerida por el trabajo, proporciona al individuo información clara y directa, sobre la eficacia de su ejecución, en referencia a la información desde el propio trabajo; y entendido el reconocimiento como información sobre la consecución de los objetivos recibida desde la dirección.

**Logro:** se refiere a la satisfacción laboral personal de completar un trabajo, resolver problemas, o ver los resultados de un esfuerzo.

**Progreso:** es un proceso evolutivo que permite al ser humano lograr todas aquellas metas y expectativas establecidas, en términos de mejorar su calidad de vida. Cuando existe progreso, las personas tienden a mostrar mayores deseos de cooperar y participar proactivamente en la vida organizacional, pues esto representa un valor agregado a la satisfacción laboral.

**Responsabilidad:** es la capacidad que tiene el ser humano de convocar, aceptar (individualmente) e influir (colectivamente) en las decisiones y actos que realiza conscientemente. Además, implica respeto por sí mismo hacia su auto superación en términos de valía, cuidando así el uso de bienes y servicios. Conforme al planteamiento anterior, la responsabilidad es la disposición que tiene el individuo para aceptar, conocer e influir en los demás, haciéndose cargo de todas las consecuencias de sus actos. Es significativo destacar que uno de los más grandes valores de la humanidad es la responsabilidad, pues permite asumir las consecuencias de nuestros propios actos, ser consecuente, libre de obrar y así lograr que la persona tome conciencia de sí mismo, como responsable de sus propias acciones.

**El trabajo mismo:** los empleados tienden a preferir puestos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso.

**Teoría de las necesidades. Mc Clelland (1973) citado por Sonia P. (2011),** ofrece una forma muy diferente de concebir la satisfacción-insatisfacción laboral. Sostuvo que las personas satisfacen necesidades que pertenecen a un determinado contexto y que se adquieren por medio del aprendizaje. Sus investigaciones se ampliaron en tres necesidades: la necesidad del logro, la necesidad de afiliación y la necesidad del poder.



**La Necesidad del logro:** Refleja el afán por alcanzar objetivos y demostrar su competencia, las personas que tienen tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápida y bien.

**La necesidad de afiliación:** Describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. Prefieren satisfacer necesidades sociales, familiares, y afectivas. Son inseguros y arriesgan poco.

**La necesidad de poder:** Refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros, son competitivos y dinámicos, valoran el prestigio y el status, no temen el riesgo, necesitan influenciar en los demás.

Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas.

En la investigación acerca de la necesidad de logro, McClelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal éxito o fracaso. Además evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de

fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos.

Por otra parte los individuos que poseen una alta necesidad de poder, disfrutan el encontrarse a cargo de los demás, se esfuerzan por influenciarlos, además ansían ser colocados en situaciones competitivas y dirigidas al estatus, y tienden a interesarse más por el prestigio y la consecución de influencia sobre los demás, que en el desempeño eficaz.

La tercera necesidad es la de afiliación, que no ha recibido mucha atención por parte de los investigadores. Pero que a la larga crea un ambiente grato de trabajo, que influye y están claramente relacionadas con las otras necesidades.

Por ejemplo, el hecho de mantener buenas relaciones con los demás miembros de la organización, podrá producir que un gerente, más que poder coercitivo sobre sus subordinados, se gane el poder bajo la forma de autoridad; que a la larga le ayudará a conseguir eficientemente las metas trazadas por la organización y las personales en consecuencia. En esta situación se observa claramente una relación entre las necesidades de afiliación, logro y poder.

McClelland descubrió que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto grado, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones. Por ejemplo, una persona tendrá una gran necesidad de logro, pero poca necesidad de afiliación. Otra podría tener una alta necesidad de afiliación, pero poca necesidad de poder.

Si algo caracteriza a los trabajadores en el área organizacional, es que muchas veces forman grupos muy cohesionados para exigir y promover derechos y condiciones laborales, es indudable que la necesidad de afiliación, poder y

logro se encuentran implícitas en todas esas marchas y contramarchas para provocar mejores respuestas de parte de las autoridades.

### **Teoría de Robbins (1998)**

El compromiso organizacional es un mejor pronosticador de la rotación que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización.

#### La satisfacción laboral

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados
2. Las características de empleos anteriores
3. Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución
2. Condiciones de trabajo
3. Supervisión
4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el empleo
7. Oportunidades de progreso.

Además se pueden establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

**Satisfacción general.** Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo

**Satisfacción por facetas.** Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

## **Modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral**

### **Robbins (1998)**

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente:

Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

A continuación ampliaremos información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral.

### **Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo**

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco “dimensiones centrales”:

Variedad de habilidades. El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se

incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

### **Sistemas de recompensas justas**

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

### **Satisfacción con el salario**

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que “debería ser” con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

### **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos**

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

### **Condiciones favorables de trabajo**

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a



través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

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

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

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

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

su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

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

### **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto**

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

### **Satisfacción, insatisfacción y producción**

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler-Porter

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas

generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación, según se muestra en el cuadro adjunto.

### **2.2.1 Características del Empleo Agrícola en el Perú**

En el Perú, el sector agrario contribuye al 9% del Producto Bruto Interno (PBI) y representa al 24,7% de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada según el censo del 2007 y al 65,5% de la PEA del área rural (INEI, 2008). Es decir, la agricultura peruana muestra bajos niveles de productividad de la mano de obra, explicados, en parte, por la atomización y fragmentación de la tierra, la escasa dotación de activos públicos y privados a los que acceden los productores, la pobreza rural y el limitado desarrollo de los mercados agrarios (trabajo, crédito, asistencia técnica, información, seguro, entre otros). La agricultura es, además, el sector con la mayor incidencia de pobreza, alcanzó al 53,8% de la PEA ocupada agrícola total en 2010, mientras a nivel de la PEA ocupada no agraria llegó a 16,4%<sup>2</sup>. Por otra parte, el Perú muestra una agricultura heterogénea, tanto en términos de su articulación a los mercados como en sus niveles de rentabilidad y de sostenibilidad. Así, se observa la coexistencia de una agricultura moderna, altamente tecnificada, orientada al mercado internacional y con acceso a una serie de servicios, con una agricultura familiar, orientada a los mercados locales o al autoconsumo y con un limitado acceso a servicios. Es así que en la última década se han producido

en el Perú cambios en la actividad agrícola debido a la mayor apertura comercial a los mercados internacionales (actualmente el país tiene tratados de libre comercio con varios países), la creciente demanda internacional por alimentos sanos y de calidad, la incorporación de nuevas tierras a la actividad agrícola, el creciente interés por los bio-combustibles, el aumento en los ingresos de los peruanos.

### **2.2.2 El marco del trabajador en el Perú**

En la Constitución Política del Perú promulgada el 29 de diciembre de 1993 se menciona, en el TÍTULO I - DE LA PERSONA Y DE LA SOCIEDAD Capítulo II de los Derechos Sociales y Económicos Artículo 23° El Estado y el Trabajo "...El estado promueve condiciones para el progreso social y económico, en especial mediante políticas de fomento del empleo productivo y de educación para el trabajo...", en el Artículo 24° "...El pago de la remuneración y de los beneficios sociales del trabajador tiene prioridad sobre cualquiera otra obligación del empleador..." y en el Artículo 25° "...La jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales, como máximo. Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados..."

En el Perú desde 1988 se inició una serie de modificaciones en el sistema laboral para flexibilizar los factores que contribuyen a crear nuevos empleos, pero existen varios factores que pueden alterar la creación, duración media y la rotación del empleo como por ejemplo, los cambios legislativos como la reducción de los costos de despido junto con la mayor utilización de contratos temporales, los ciclos económicos que a un mayor crecimiento una mayor creación de empleos y

de forma inversa, por crecimiento demográfico ya que los jóvenes suelen tener una alta rotación del empleo y la reestructuración de las empresas en otras de menor tamaño. Los Costos Laborales en el Perú afectan a la empresa, ya que se deben priorizar los pagos de salarios y beneficios sociales a los de inversión en la empresa, por ese motivo las empresas se ven en la necesidad de reducir las personas contratadas en "planilla" (Costo no salarial cerca del 63% para el empleador), a su vez que contratan a personas bajo la modalidad de empleo temporal o por honorarios profesionales (Costo no salarial es 0% para el empleador). Además de la fragilidad y economía de los contratos temporales ya que no se pagan vacaciones, compensación por tiempo de servicio (CTS) ni social. Se pueden ver que las remuneraciones brutas de los trabajadores peruanos están afectas a diversos aportes, contribuciones e impuestos, que son:

**Seguro de salud:** La tasa por servicio de salud sigue siendo de 9%, tasa que debe ser pagada íntegramente por el empleador.

**Seguro de Accidentes de Trabajo (SCTR):** Su objetivo es regular la responsabilidad del empleador respecto de las contingencias ocurridas con motivo de la actividad laboral. Se estableció una relación de actividades a las cuales se les asignó "clases" de riesgo y tasas de aportación correspondientes. La cifra que usaremos para fines de nuestro análisis en el 2012 es de 1.24%. para este tipo de empresas.

**SENATI:** El Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial fue creado con el objetivo de contribuir a la formación de los futuros trabajadores técnicos de la industria manufacturera. Las empresas aportan un porcentaje del total de las remuneraciones que pagan a sus trabajadores. El porcentaje aportado 1.0% a partir de 2000.

**Gratificaciones legales:** La Ley No.25139 de diciembre de 1989, dispuso que los empleadores están obligados a otorgar a sus trabajadores dos gratificaciones al año (Fiestas Patrias y Navidad). Los costos directos asociados a las gratificaciones siguen siendo de 16.67% en el caso general y 22.2% en el caso de construcción civil.

**Vacaciones:** El trabajador tiene derecho a descanso remunerado, 30 días calendario por cada año completo de servicios siempre que haya trabajado el año completo para el mismo empleador. Esto quiere decir que las vacaciones contribuyen con un 9.9% en términos directos en los costos laborales relativos.

**Descanso Semanal Obligatorio (DSO):** De manera similar a las vacaciones, los trabajadores tienen derecho al descanso semanal remunerado equivalente, como mínimo, a 24 horas consecutivas de descanso en cada semana. De manera que su aporte directo en los costos laborales, resulta de 13,33%.

**Feriatos no Laborables (FNL):** La ley establece que todos los trabajadores tienen derecho a descanso remunerado en los 12 días feriatos establecidos por Ley. La remuneración a percibir por cada día feriado no laborable es la remuneración ordinaria correspondiente a un día de trabajo. Así, se obtiene una tasa de 3.33% como costo directo en el régimen general y 3.56% en construcción civil.

**Asignación Familiar:** El requisito para hacerse acreedor a este beneficio es que los trabajadores deben tener vínculo laboral vigente con la empresa y tener a su cargo uno o más hijos menores de 18 años de edad o 24 en caso de encontrarse realizando estudios superiores. El monto de la asignación familiar es equivalente al 10% del Ingreso Mínimo Legal vigente.

**Previsiones para el Cese – CTS:** Es un fondo de contingencia ante la eventualidad del despido. El costo laboral originado por la CTS en el caso de los obreros de sector construcción, el monto de la CTS es 12% del total de jornadas efectivamente trabajadas, lo que en términos anualizados equivalen a 9.7%.

La satisfacción laboral es la actitud general de un trabajador hacia su trabajo, recordemos que el trabajo de una persona es más que las actividades tales como recibir documentos, escribir códigos, esperar clientes, manejar un camión, etc., también se requiere tener un trato con los compañeros y los jefes; obedecer a reglas y a las costumbres de la organización, las cuales a veces las condiciones laborales no son las ideales.

En la actualidad vivimos en un mundo globalizado, en la cual las empresas buscan personal capacitado que tengan buenos conocimientos, dispuestos al cambio; cuando las actitudes son negativas, contribuyen a dificultades futuras de la empresa, en la cual esas actitudes conllevan a huelgas, desaceleración del trabajo, ausentismo, quejas, rendimiento bajo, deficiente servicio a los usuarios, robos de los empleados, problemas disciplinarios, etc.

Teniendo como base lo antes mencionado nos hemos propuesto a investigar el nivel de satisfacción de los trabajadores con la finalidad de dar a conocer a la sociedad la importancia que tiene este tema con las empresas dado que como futuros empresarios, gerentes, etc. se debe conocer los factores que influyen para que el rendimiento del personal sea óptimo.

### 2.3. Definición Conceptuales

#### **Satisfacción laboral**

Palma (2005) la define como “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas”

### **Trabajador Agrario**

El Ministerio de Agricultura del Perú (2012), define al trabajador agrícola es aquel que está relacionado con el trabajo en la tierra, concerniente a todo aquello que pueda ser sembrado por el hombre para luego ser cosechado. A ésta actividad se le denomina agricultura y puede ser desarrollada tanto con maquinaria especializada como con animales para arar la tierra y también por supuesto con la simple fuerza y trabajo del ser humano. Asimismo, los trabajadores agrícolas pueden ser permanentes o a tiempo completo, estacionales, temporales, casuales, migrantes, indígenas o a destajo (es decir, pagados por unidad de trabajo), así como pequeños agricultores que suelen realizar labores agrícolas pagadas a fin de complementar sus propios ingresos.

### **Condiciones físicas**

Palma (2005) la define como los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

### **Beneficios laborales**

Palma (2005) lo define como el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.



**Políticas administrativas**

Palma (2005) la define como el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajado.

**Relaciones sociales**

Palma (2005) la define como el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

**Desarrollo personal**

Palma (2005) lo define como la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

**Desempeño de tareas**

Palma (2005) lo define como la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

**Relación con autoridad**

Palma (2005) la define como la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

## **Capítulo III**

### **METODOLOGIA**

#### 3.1. Diseño metodológico

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de Investigación por su alcance es básico porque se usa las teorías ya existentes para comprender la variable de estudio, a lo que aportaremos los resultados de nuestro estudio.

Carrasco. S. (2009, p. 43) Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues sólo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad.

Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.

### 3.1.2. Nivel

El nivel de investigación es descriptivo, porque se observa y describe el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera.

Carrasco. S. (2006, p. 72) manifiesta que:” Estos diseños se emplean para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo”.

### 3.1.3. Diseño:

Es no experimental y corte transversal, porque no se alterará ni modificará intencionalmente las variables satisfacción laboral. Transversal porque el instrumento elegido será aplicado en un solo momento a la población.

Parella.C, Martins, (2010, p. .87), define: El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen.

### 3.1.4. Enfoque

La investigación es de enfoque cuantitativo teniendo en cuenta el tipo y diseño de la investigación porque se hará uso de la aplicación de una encuesta social, se organizarán los datos numéricos en tablas y figuras para presentar los resultados y la demostración de hipótesis.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista L, (2003, p. .05), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

### 3.2. Población y Muestra

La población es la totalidad de obreros de campo entre varones y mujeres que son 69 en edades de 20 a 59 años, casados y convivientes que viven en los campamentos del Fundo Santa Rosita y la muestra es la misma, su tipo es no probabilístico discrecional.

Sampieri. H. (2006, p. 2), Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

3.3. Operacionalización de Variables e Indicadores

Variable	Dimensión	Indicadores		Indice	Instrumentos
Satisfacción Laboral:  “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas” Palma (2005)	Condiciones Físicas	Herramientas Área Uniformes	Equipo Infraestructura	1,13,21,28,32	Cuestionario de Satisfacción Laboral CL /SPC Sonia Palma Carrillo (2005)
	Beneficios Laborales	Extras Pagos Gratificación	Estímulos Sobre Tiempo	2,7,14,22	
	Políticas Administrativas	Reglas Normas Pautas	Códigos Reglamentos	8,15,17,23,33	
	Relaciones Sociales	Compañerismo Liderazgo	Compromiso Lealtad	3,9,16,24	
	Desarrollo personal	Aspiración Futuro Estilo	Aprendizaje Capacitación	4,10,18,25,29,34	
	Desempeño de las tareas	Rapidez Compromiso Reto	Colaboración Agrado	5,11,19,26,30,35	
	Relación con la autoridad	Respeto Empatía Tolerancia	Limites Información	6,12,20,27.31,36	

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

#### *3.4.1. Técnicas a emplear*

##### Encuesta Estructurada

Se recopiló datos mediante el cuestionario de Satisfacción Laboral CL /SPC, de Sonia Palma Carrillo (2005), que consta de 36 preguntas el cual nos permitió determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita -Huaraz, 2017.

Carrasco, (S.2005 P.314), la encuesta estructurada, es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio de investigación.

#### *3.4.2. Descripción de los instrumentos*

**FICHA TÉCNICA:****ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL –SPC**

<b>Nombre</b>	: Satisfacción Laboral SL- SPC
<b>Autora</b>	: Sonia Palma Carrillo, 2005
<b>Lugar</b>	: Huarmey – Perú
<b>Objetivo</b>	: Evaluar el nivel de satisfacción de los trabajadores
<b>Número de Ítems</b>	: 36 ítems
<b>Administración</b>	: Individual y Colectivo
<b>Tiempo de Aplicación</b>	: 20 minutos
<b>Población</b>	: Empleados y obreros
<b>Edades de Aplicación</b>	: Adultos de 18 a más años
<b>Ámbito de Aplicación</b>	: Sujetos adultos, varones o mujeres
<b>Dimensiones</b>	: Este cuestionario evalúa 7 dimensiones

**Factor I: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems):**

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Los ítems correspondientes son: 1, 13, 21, 28, 32.

**Factor II: Beneficios Laborales y/o remunerativos: El**

grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Los ítems correspondientes son: 2, 7, 14, 22.

**Factor III: Políticas Administrativas:** El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Los ítems correspondientes son: 8, 15, 17, 23, 33.

**Factor IV: Relaciones Sociales:** Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Los Ítems correspondientes son: 3, 9, 16, 24.

**Factor V. Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los ítems correspondientes son: 4, 10, 18, 25, 29, 34.

**Factor VI. Desarrollo de tareas:** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora. Los ítems correspondientes son: 5, 11, 19, 26, 30, 35.

**Factor VII. Relación con la autoridad:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Los ítems correspondientes son: 6, 12, 20, 27, 31, 36.

**Calificación:** El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem.

Las puntuaciones utilizadas son:

1. Total desacuerdo
2. En desacuerdo



3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180.

Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos, insatisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes por áreas.

### Categorías Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral		Factores						P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
<b>Alta</b>	23 -+	18+-	23-+	19-+	29-+	29-+	29-+	168-+
<b>Parcial satisfacción laboral</b>	20 - 22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
<b>Regular</b>	15 - 19	9-14	15-19	12-16	19-25	19-25	19-24	112-148
<b>Parcial insatisfacción laboral</b>	11 - 14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-18	14-18	93-111
<b>Baja</b>	0- 10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

**Finalidad de la Prueba**

Medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas.

**Validez de la Prueba**

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la escala SL-SPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota en una sub muestra de 300 trabajadores, La validez es de 0.05.

**Confiabilidad de la Prueba**

Se aplicó el alfa de cronbach para verificar la confiabilidad del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL –SPC de Sonia Palma para la variable de estudio de satisfacción laboral percibido por los trabajadores obreros de campo de Agrícola Huarmey S.A. Fundo santa rosita - Huaraz, utilizado por el autor en trabajadores de municipalidad, arrojando una confiabilidad en la población de obreros de campo de 0,75 considerado como alta confiabilidad por lo que se procedió a continuar con el proceso de recolección, ordenamiento e interpretación de los datos obtenidos, en tablas y figuras de frecuencias

**Estadísticos de fiabilidad**

3.5. Técnicas para de la información:	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos	el procesamiento
	,750	,750	36	

Se realizó a través de la estadística, paquete SPSS v.21 y programa Excell, para facilitar la captura e interpretación de estos, permitiendo presentar los resultados mediante tablas y figuras, utilizándose la moda, mediana y media. Como métodos teóricos que se utilizarán, el análisis y la síntesis. Donde según Muñoz Razo (1998), este es un método que va de lo compuesto a lo simple acompañado de una separación de un todo en sus partes constitutivas con el propósito de estudiar estas relaciones que las unen.

## **Capítulo IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACION**

En este capítulo tiene como finalidad analizar e interpretar los resultados obtenidos, mediante la aplicación del instrumento específico de la variable, habiendo seguido con el trabajo de investigación, seguidamente se muestra los resultados.

#### 4.1 Variables intervinientes

##### 4.1.1 Edad de la población de estudio

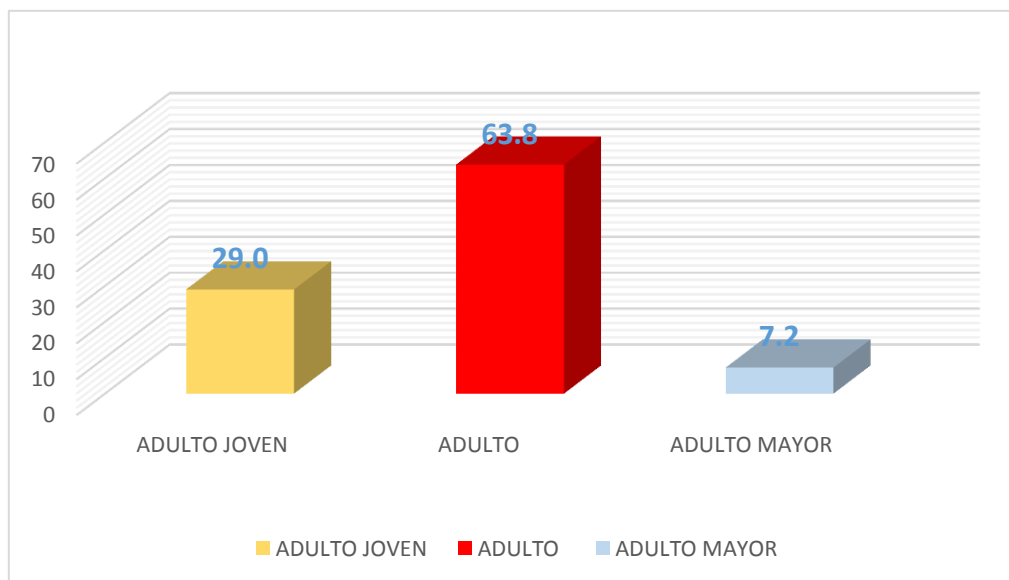
Podemos observar en la tabla 1, que del total de la población, de 69 obreros de campo de Agrícola Huarmey S.A. Huaraz, que representan el 100% de la población encuestada, el 29 % que representa a 20 obreros se encuentra en la etapa de adulto joven, el 63.8% que representa a 44 obreros se encuentran en la etapa de adulto, Asimismo el 7.2% que representa a 5 obreros se encuentran en la etapa de adulto mayor.

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias y porcentajes del grupo etario de la población de estudio*

	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencias Acumulada
<b>ADULTO JOVEN</b>	20	29,0	29
<b>ADULTO</b>	44	63,8	92,8
<b>ADULTO MAYOR</b>	5	7,2	100,0
	69	100	

Fuente Cuestionario de Satisfacción Laboral aplicado por las tesis a la población de estudio,2017.



**Figura 1.** Distribución de porcentaje por grupos de edades

#### 4.1.2 Grado de instrucción de la población de estudio

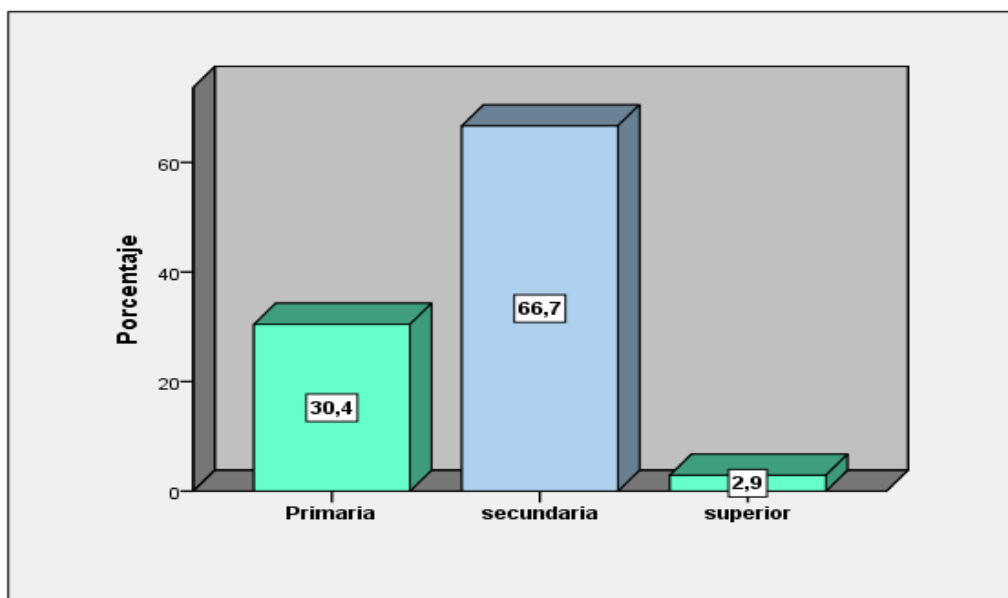
Podemos observar en la tabla 2, que el 100% de la población encuestadas, el 30% que representan a 21 trabajadores tiene el grado de instrucción de educación primaria, el 67% que representa a 46 trabajadores tiene el grado de instrucción de educación secundaria. Por último, el 3% que representan a 2 trabajadores que tienen estudio superior.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias y porcentajes del grado de instrucción de la población de estudio.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Primaria	21	30,4	30,4
secundaria	46	66,7	97,1
superior	2	2,9	100,0
Total	69	100,0	

*Fuente.* Ídem.



**Figura 2.** Distribución de porcentaje de grado de instrucción de la población de estudio.

#### 4.1.3 Estado civil de la población de estudio

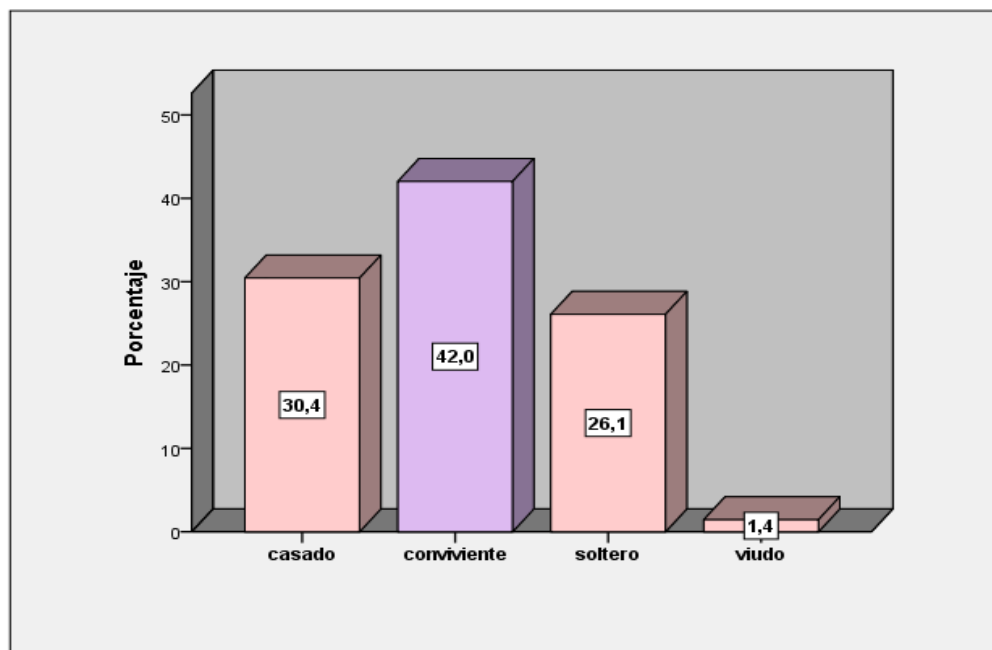
Podemos observar en la tabla 2, que el 100% de la población encuestadas, el 30% que representan a 21 trabajadores que son casados, el 42% que representa a 29 trabajadores que son convivientes, el 26% que representan a 18 trabajadores que son solteros. Por último, el 1% que representa a 1 trabajador con estado civil viudo.

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias y porcentajes del estado civil de la población de estudio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
casado	21	30,4	30,4
conviviente	29	42,0	72,5
soltero	18	26,1	98,6
viudo	1	1,4	100,0
Total	69	100,0	

*Fuente.* Ídem.



**Figura 3.** Distribución de porcentaje de estado civil de la población de estudio.

#### 4.2 Resultados de la variable satisfacción Laboral

##### **Objetivo General**

Para dar respuesta a nuestro objetivo general que señala determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey Fundo santa rosita - Huaraz, se halló lo resultados siguientes:

Del total de la población encuestada 37 trabajadores que representan el 53.6 % manifestaron una parcial insatisfacción en sus actividades laborales, cabe indicar que solo 3 trabajadores que representan el 4.4% manifestaron una regular satisfacción laboral. Cabe indicar que si observamos el porcentaje acumulado el 95.7% del total tiene una parcial y baja insatisfacción.

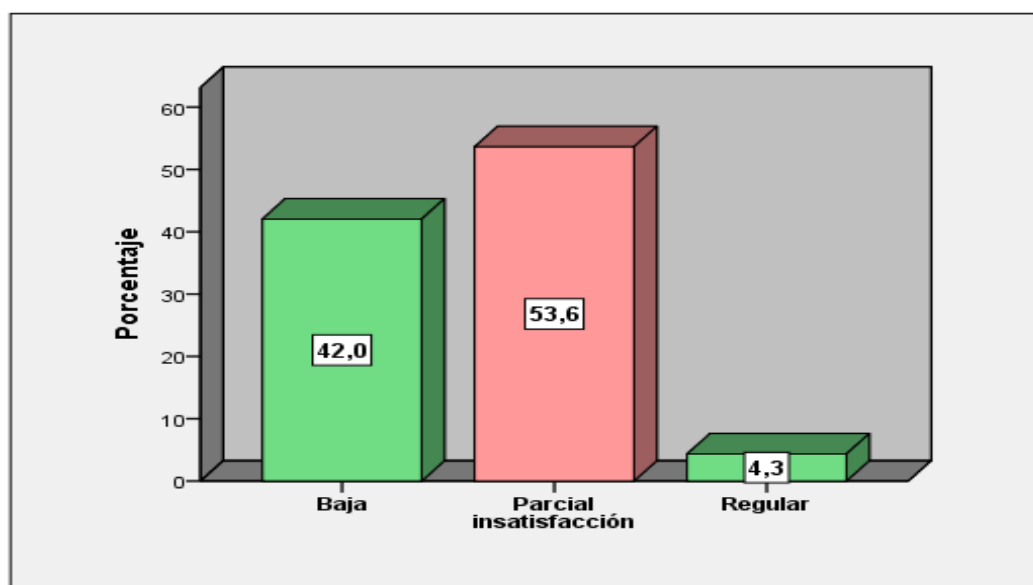
**Tabla 4.**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral en la población de estudio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	29	42,0	42,0
Parcial insatisfacción	37	53,6	95,7
Regular	3	4,3	100,0
Total	69	100,0	

Ídem

Para una mejor visualización se presenta la figura 4 donde se muestra los resultados de satisfacción laboral.



**Figura 4.** Distribución de porcentajes de la variable satisfacción laboral



### Objetivos específicos

Para dar respuesta a nuestros objetivos específicos que señala identificar el nivel de satisfacción laboral que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey Fundo santa rosita - Huaraz, se halló lo resultados siguientes:

### Condiciones Físicas

Del total de la población encuestada 25 trabajadores que representan el 36.2 % manifestaron una baja satisfacción en relación a las condiciones físicas que ofrece la empresa, el 43.4% que representan a 30 trabajadores manifiestan un nivel parcial de satisfacción laboral en relación a las condiciones físicas que ofrece la empresa, el 20 % que representan a 14 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en relación a las condiciones físicas de la empresa. Cabe indicar que si observamos el porcentaje acumulado el 79,7% del total tiene una parcial satisfacción.

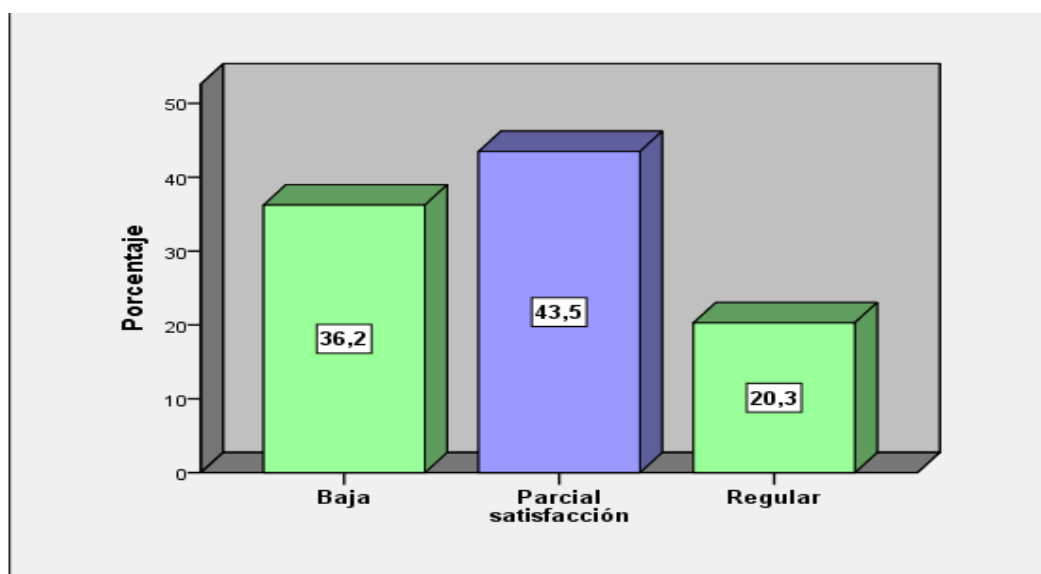
**Tabla 5.**

*Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable condiciones físicas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	25	36,2	36,2
Parcial satisfacción	30	43,5	79,7
Regular	14	20,3	100,0
Total	69	100,0	

Fuente Ídem

Para una mejor visualización se presenta la figura 5 donde se muestra los resultados del nivel de satisfacción en relación a las condiciones físicas.



**Figura 5.** Distribución de porcentaje de la variable condiciones físicas.

### **Beneficios Laborales**

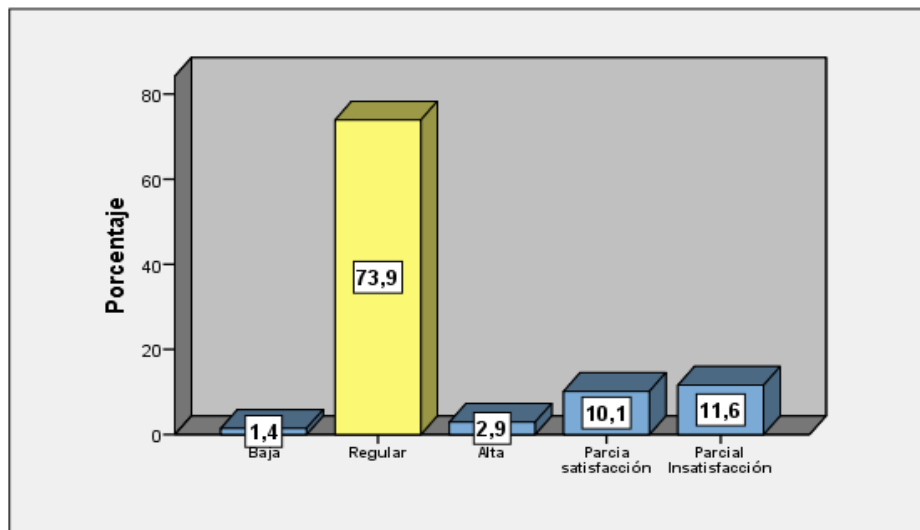
Del total de la población encuestada 1 trabajadores que representan el 1 % manifestaron una baja satisfacción en relación a los beneficios sociales que reciben, el 12% que representan a 8 trabajadores manifiestan un nivel parcial de insatisfacción relación a los beneficios sociales, el 74 % que representan a 51 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en relación a los beneficios sociales, el 10% que representan a 7 trabajadores tienen un nivel parcial de satisfacción en los beneficios sociales y el 3% que representan a 2 trabajadores manifiestan un nivel alto de satisfacción en relación a los beneficios sociales. Cabe indicar que si observamos el porcentaje acumulado el 97,1% del total tiene una parcial satisfacción.

**Tabla 6**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable beneficios laborales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	1	1,4	1,4
Parcial Insatisfacción	8	11,6	13,0
Regular	51	73,9	87,0
Parcia satisfacción	7	10,1	97,1
Alta	2	2,9	100,0
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>	

Para una mejor visualización se presenta la figura 6 donde se muestra los resultados del nivel de satisfacción en relación a los beneficios sociales.



**Figura 6.** Distribución por porcentaje de la variable beneficios laborales

### **Políticas administrativas**

Del total de la población encuestada 9 trabajadores que representan el 13 % manifestaron una baja satisfacción en relación a las políticas administrativas, el 30% que representan a 21 trabajadores manifiestan un nivel parcial de insatisfacción relación a las políticas administrativas,, el 43 % que representan a 30 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en relación a las políticas administrativas, el 10% que representan a 7 trabajadores tienen un nivel parcial de satisfacción en los beneficios sociales y el 3% que representan a 2 trabajadores manifiestan un nivel alto de satisfacción en relación a las políticas administrativas. Cabe indicar que si observamos el porcentaje acumulado el 97,1% del total tiene una parcial satisfacción.

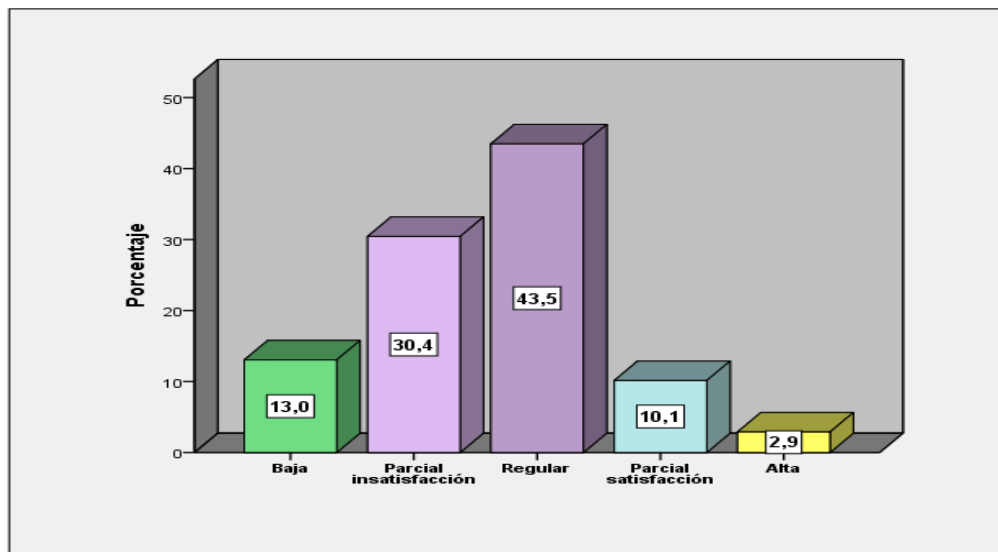
**Tabla 7**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable políticas administrativas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	9	13,0	13,0
Parcial insatisfacción	21	30,4	43,5
Regular	30	43,5	87,0
Parcial satisfacción	7	10,1	97,1
Alta	2	2,9	100,0
Total	69	100,0	

Fuente Idem

Para una mejor visualización se presenta la figura 7 donde se muestra los resultados del nivel de satisfacción en relación a las Políticas administrativas.



**Figura 7.** Distribución por porcentaje de la variable políticas administrativas.

### **Relaciones sociales**

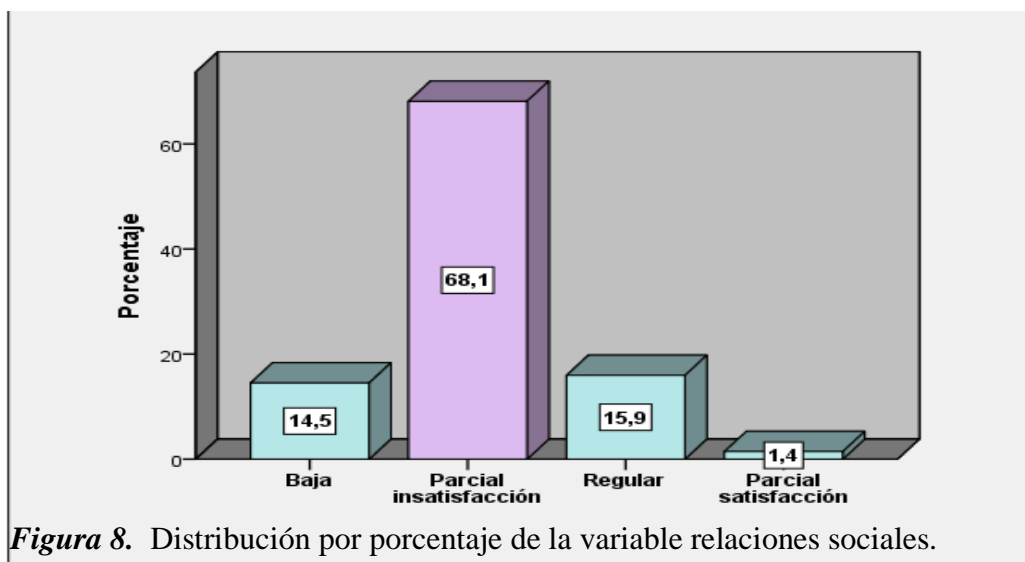
Del total de la población encuestada 10 trabajadores que representan el 15 % manifestaron una baja satisfacción en relación a las relaciones sociales, el 68% que representan a 47 trabajadores que manifiestan un nivel parcial de insatisfacción en las relaciones sociales, el 16% que representan a 11 trabajadores que manifiestan un nivel regular de satisfacción en relaciones sociales, el 1% que representan a 1 trabajador tienen un nivel parcial de satisfacción en las relaciones sociales. Cabe indicar que si observamos el porcentaje acumulado el 99% del total tiene regular satisfacción.

**Tabla 8.***Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable relaciones sociales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	10	14,5	14,5
Parcial insatisfacción	47	68,1	82,6
Regular	11	15,9	98,6
Parcial satisfacción	1	1,4	100,0
Total	69	100,0	

Fuente. Idem

Para una mejor visualización se presenta la figura 8 donde se muestra los resultados del nivel de satisfacción en relaciones sociales.



### Desarrollo personal

Del total de la población encuestada 24 trabajadores que representan el 35 % manifestaron una baja satisfacción en relación a su desarrollo personal en la empresa, el 49.3 % que representan a 34 trabajadores manifiestan un nivel parcial de insatisfacción en relación a su desarrollo personal en la empresa,, el 15 % que representan a 10 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en relación a su desarrollo personal en la empresa, el 1 % que representan a 1 trabajador manifiestan un nivel parcial de satisfacción en relación a su desarrollo

personal en la empresa, Cabe indicar que si observamos el porcentaje acumulado el 99% del total tiene un nivel regular de satisfacción.

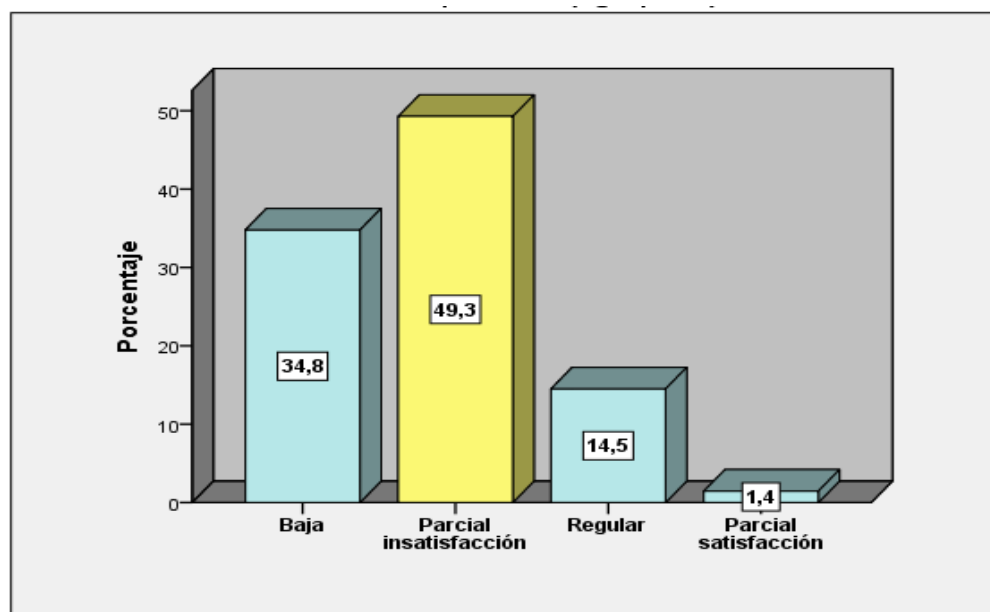
**Tabla 9**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desarrollo personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	24	34,8	34,8
Parcial insatisfacción	34	49,3	84,1
Regular	10	14,5	98,6
Parcial satisfacción	1	1,4	100,0
Total	69	100,0	

Fuente Idem

Para una mejor visualización se presenta la figura 9 donde se muestra los resultados del nivel de satisfacción en relación al desarrollo personal.



**Figura 9.** Distribución por porcentaje de la variable desarrollo personal.

### **Desempeño de tareas**

Del total de la población encuestada 12 trabajadores que representan el 17 % manifestaron una baja satisfacción en relación al desempeño de tareas, el 67 % que representan a 46 trabajadores manifiestan un nivel parcial de insatisfacción en relación al desempeño de tareas, el 16 % que representan a 11 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en relación al desempeño de tareas,

Cabe indicar que si observamos el porcentaje acumulado el 84% del total tiene un nivel parcial de insatisfacción.

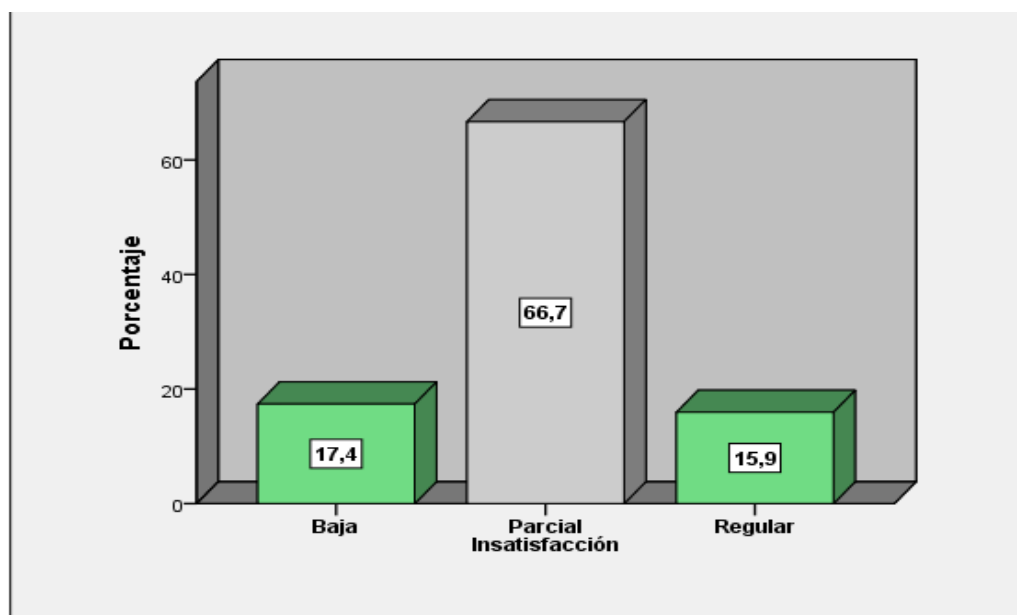
**Tabla 10**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Desempeño de tareas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	12	17,4	17,4
Parcial Insatisfacción	46	66,7	84,1
Regular	11	15,9	100,0
Total	69	100,0	

Fuente Idem

Para una mejor visualización se presenta la figura 10 donde se muestra los resultados del nivel de satisfacción en relación al desempeño de tareas.



**Figura 10.** Distribución por porcentaje de la variable desempeño de tareas.

### **Relación con la autoridad**

Del total de la población encuestada 32 trabajadores que representan el 46 % manifestaron una baja satisfacción en su relación con la autoridad, el 48 % que representan a 33 trabajadores manifiestan un nivel parcial de insatisfacción en su relación con la autoridad, el 4 % que representan a 3 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en su relación con la autoridad, el 1 % que representan a 1 trabajador manifiestan un nivel parcial de satisfacción en su

relación con la autoridad. Cabe indicar que si observamos el porcentaje acumulado el 99% del total tiene un nivel regular de satisfacción.

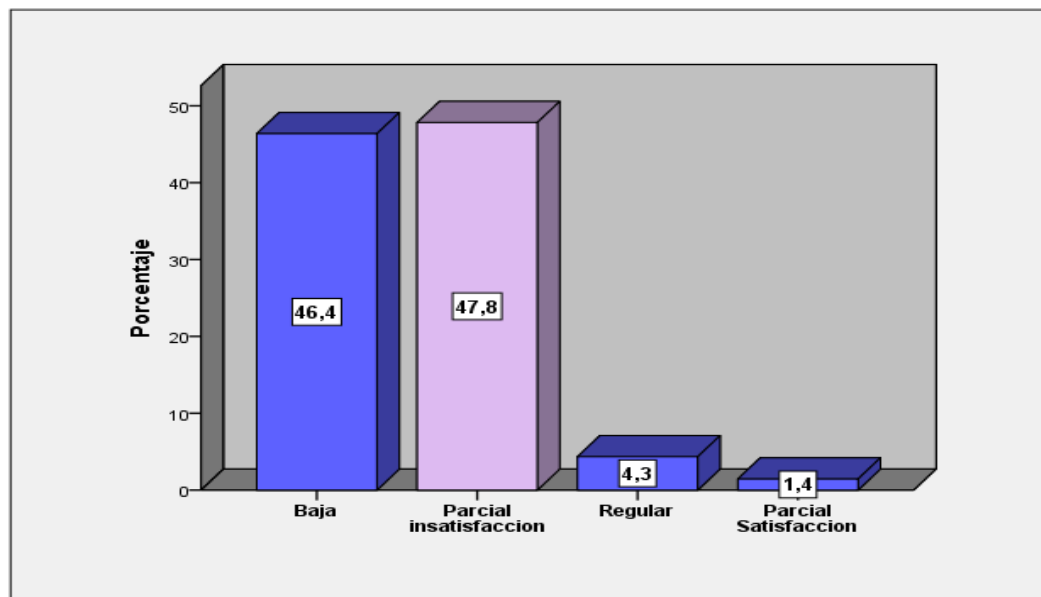
**Tabla 11**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable relación con la autoridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	32	46,4	46,4
Parcial insatisfacción	33	47,8	94,2
Regular	3	4,3	98,6
Parcial satisfacción	1	1,4	100,0
Total	69	100,0	

Fuente Idem

Para una mejor visualización se presenta la figura 11 donde se muestra los resultados del nivel de satisfacción en relación con la autoridad.



**Figura 11.** Distribución por porcentaje de la variable relación con la autoridad.

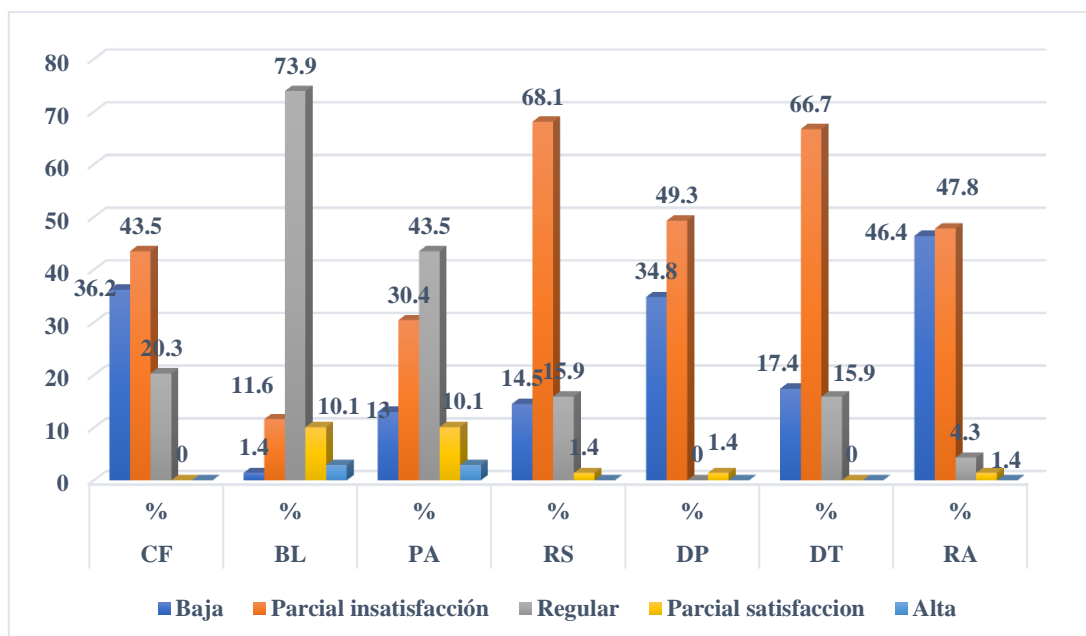
Para una mejor interpretación y visualización se presenta la tabla y la figura 12 donde se muestra los resultados del nivel de satisfacción laboral según sus factores.



**Tabla 12***Distribución de frecuencia y porcentaje de los factores de satisfacción laboral.*

Satisfacción Laboral	condiciones físicas		Beneficios laborales		Políticas Administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo Personal		Desempeño de tareas		Relación con la autoridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
<b>Baja</b>	25	36,2	1	1,4	9	13,0	10	14,5	24	34,8	12	17,4	32	46,4
<b>Parcial insatisfacción</b>	30	43,5	8	11,6	21	30,4	47	68,1	34	49,3	46	66,7	33	47,8
<b>Regular</b>	14	20,3	51	73,9	30	43,5	11	15,9	10	14,5	11	15,9	3	4,3
<b>Parcial satisfacción</b>	0	0	7	10,1	7	10,1	1	1,4	1	1,4	0	0	1	1,4
<b>Alta</b>	0	0	2	2,9	2	2,9	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>			69	100,0	69	100,0	69	100,0	69	100,0	69	100,0	69	100,0

Fuente Idem



**Figura 12:** Distribución de frecuencia y porcentaje de los factores de satisfacción laboral.

Dentro de los factores que distingue la variabilidad de los resultados, ya que a elementos como relaciones con la autoridad es donde mayor auge se debe de poner, puesto a que este factor resalta significativamente la insatisfacción (94.2%), seguido de desempeño de tareas (85.1), desarrollo personal (84.1 %), relaciones sociales (82.6 %), condiciones de tarea (79.7%), políticas administrativa (43.4%), es decir cada fallo por problemática generada dentro de la empresa puede traer consigo un efecto en la mano laboral, creando no solo bajas en la producción si no también trabajadores insatisfechos en el desenvolvimiento en su tareas, asimismo se resalta que en beneficios laborales (13%) es donde la insatisfacción no es significativa, es decir el factor donde se debe poner mayor interés es en la relación con la autoridad.

## **Capítulo V**

### **DISCUSION, CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN**

#### 5.1 Discusión

El desarrollo de esta tesis se estudió el nivel de satisfacción laboral de los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey S.A. ubicado en el distrito de Huarmey - 2017.

Teoría Bifactorial de Herzberg ,“Teoría de los dos factores” (1959), formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas. La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

La satisfacción laboral no solo depende de los niveles salariales sino también del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario (Sonia Palma,2005).

De acuerdo al objetivo general, se ha determinado el nivel de satisfacción laboral que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey S.A. fundo Santa Rosita, de sus siete dimensiones evaluadas, la mayoría de obreros de campo percibe la satisfacción laboral en un nivel parcial de insatisfacción reflejado en 54% , el 42 % que representa a 29 trabajadores manifiestan un nivel bajo de satisfacción, cabe indicar que solo 3 trabajadores que representan el 4.4% manifestaron un nivel regular satisfacción laboral y las conclusiones obtenidas en relación al objetivo general confirma que existen diferentes niveles de satisfacción laboral en el personal obrero de campo, predominando el nivel parcial de insatisfacción. Estos resultados se relaciona con la investigación de Campos S (2016), nivel de satisfacción laboral en los trabajadores *de una empresa Agrícola. Distrito de Íllimo*, donde el autor demuestra que al analizar la satisfacción laboral en la empresa agrícola en estudio, se demostró que la mayor parte de los empleados se encuentran insatisfechos (60%), por ello la población trabajadora en ocasiones pasa por momentos de incertidumbre y pánico expresando tales efectos a través de la formación de huelgas, exponiendo a los demás trabajadores y generando bajas en el área operativa de producción.

Objetivo específico 1, en relación a la dimensión condiciones físicas del total del personal encuestada 25 trabajadores que representan el 36.2 % manifestaron una baja satisfacción en relación a las condiciones físicas que ofrece la empresa, el 43.4% que representan a 30 trabajadores manifiestan un nivel parcial de satisfacción laboral en relación a las condiciones físicas que ofrece la empresa, el 20 % que representan a 14 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en relación a las condiciones físicas de la empresa. Estos resultados

se relaciona con la investigación de Campos S (2016), nivel de satisfacción laboral en los trabajadores *de una empresa Agrícola. Distrito de Íllimo* en el factor condiciones de trabajo (62%), significación de la tarea (50%), es decir que cada fallo o problemática generada dentro de la empresa puede traer consigo un efecto en la mano laboral, creando no solo bajas en la producción sino también trabajadores insatisfechos en el desenvolvimiento de sus tareas.

Objetivo específico 2, en relación a la dimensión de beneficios laborales del total del personal encuestada 1 trabajadores que representan el 1 % manifestaron una baja satisfacción en relación a los beneficios sociales que reciben, el 12% que representan a 8 trabajadores manifiestan un nivel parcial de insatisfacción relación a los beneficios sociales, el 74 % que representan a 51 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en relación a los beneficios sociales, el 10% que representan a 7 trabajadores tienen un nivel parcial de satisfacción en los beneficios sociales y el 3% que representan a 2 trabajadores manifiestan un nivel alto de satisfacción en relación a los beneficios sociales. Estos resultados se relaciona con la investigación de Campos S (2016), nivel de satisfacción laboral en los trabajadores *de una empresa Agrícola. Distrito de Íllimo*, se resalta que en beneficios económicos (28%) es donde la insatisfacción no es significativa, es decir que el factor donde se debe poner mayor interés es el reconocimiento personal y/o social.

Objetivo específico 3, en relación a la dimensión de políticas administrativas del total del personal encuestada 9 trabajadores que representan el 13 % manifestaron una baja satisfacción en relación a las políticas administrativas, el 30% que representan a 21 trabajadores manifiestan un nivel parcial de insatisfacción

relación a las políticas administrativas,, el 43 % que representan a 30 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en relación a las políticas administrativas, el 10% que representan a 7 trabajadores tienen un nivel parcial de satisfacción en los beneficios sociales y el 3% que representan a 2 trabajadores manifiestan un nivel alto de satisfacción en relación a las políticas administrativas. Estos resultados no se relaciona con la investigación de Campos S (2016), nivel de satisfacción laboral en los trabajadores *de una empresa Agrícola. Distrito de Íllimo*, porque el autor de esta investigación no considero este factor.

Objetivo específico 4, en relación a la dimensión de relaciones sociales del total del personal encuestada 10 trabajadores que representan el 15 % manifestaron una baja satisfacción en relación a las relaciones sociales, el 68% que representan a 47 trabajadores que manifiestan un nivel parcial de insatisfacción en las relaciones sociales, el 16% que representan a 11 trabajadores que manifiestan un nivel regular de satisfacción en relaciones sociales, el 1% que representan a 1 trabajador tienen un nivel parcial de satisfacción en las relaciones sociales. Estos resultados se relaciona con la investigación de Campos S (2016), nivel de satisfacción laboral en los trabajadores *de una empresa Agrícola. Distrito de Íllimo*, se observa que de los encuestados el 74% se encuentran insatisfechos (14%) y muy insatisfechos (60%), y solo el 7% se hallan satisfechos (6%) y muy satisfechos (1%), siendo relevante la insatisfacción.

Objetivo específico 5, en relación a la dimensión de desarrollo personal del total del personal encuestada 24 trabajadores que representan el 35 % manifestaron una baja satisfacción en relación a su desarrollo personal en la empresa, el 49.3 % que

representan a 34 trabajadores manifiestan un nivel parcial de insatisfacción en relación a su desarrollo personal en la empresa,, el 15 % que representan a 10 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en relación a su desarrollo personal en la empresa, el 1 % que representan a 1 trabajador manifiestan un nivel parcial de satisfacción en relación a su desarrollo personal en la empresa. Estos resultados no se relaciona con la investigación de Campos S (2016), nivel de satisfacción laboral en los trabajadores *de una empresa Agrícola. Distrito de Íllimo*, porque el autor de esta investigación no considero este factor.

Objetivo específico 6, en relación a la dimensión de desempeño de tareas del total del persona encuestada 12 trabajadores que representan el 17 % manifestaron una baja satisfacción en relación al desempeño de tareas, el 67 % que representan a 46 trabajadores manifiestan un nivel parcial de insatisfacción en relación al desempeño de tareas, el 16 % que representan a 11 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en relación al desempeño de tareas. Estos resultados no se relaciona con la investigación de Campos S (2016), nivel de satisfacción laboral en los trabajadores *de una empresa Agrícola. Distrito de Íllimo*, porque el autor de esta investigación no considero este factor.

Objetivo específico 7, en relación a la dimensión de relación con la autoridad del total del persona encuestada 32 trabajadores que representan el 46 % manifestaron una baja satisfacción en su relación con la autoridad, el 48 % que representan a 33 trabajadores manifiestan un nivel parcial de insatisfacción en su relación con la autoridad, el 4 % que representan a 3 trabajadores manifiestan un

nivel regular de satisfacción en su relación con la autoridad, el 1 % que representan a 1 trabajador manifiestan un nivel parcial de satisfacción en su relación con la autoridad. Estos resultados no se relaciona con la investigación de Campos S (2016), nivel de satisfacción laboral en los trabajadores *de una empresa Agrícola. Distrito de Íllimo*, porque el autor de esta investigación no considero este factor.

Estos resultados concuerdas con la investigación de Campos S (2016), nivel de satisfacción laboral en los trabajadores *de una empresa Agrícola. Distrito de Íllimo*, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa agrícola de Illimo. El tipo de investigación, diseño y metodología, investigación de nivel descriptivo, no experimental – transversal, enfoque cuantitativo. La población que utilizó para la investigación fue de 72 trabajadores entre hombres y mujeres, El instrumento que empleó fue el cuestionario de escala de satisfacción laboral de Sonia Palma (2012). Se encontró relación con el resultado, obteniendo un nivel parcial de insatisfacción laboral.



## 5.1 Conclusión

La población de estudio tiene un 63.8 % que representan a 44 obreros que se encuentran en la etapa de adulto, mientras que solo el 7.2% que representa a 5 obreros se encuentran en la etapa de adulto mayor; con respecto al grado de instrucción los trabajadores en su mayoría han culminado la educación secundaria que es el 67% representada por 46 obreros entre hombres y mujeres, mientras que el 30% solo han culminado la educación primaria y el 3% que es representado por 2 trabajadores con estudios superiores, podemos deducir que la población en su totalidad saben leer y escribir.

Con respecto al estado civil el 42 % de obreros son convivientes, el 30 % son casados y el 26 % son solteros, es decir que más del 50 % de obreros tienen carga familiar.

Al analizar la satisfacción laboral en la empresa Agrícola Huarmey S.A., en estudio, se demostró que la mayor parte de los obreros se encuentra insatisfechos (53.6%), por ello la población trabajadora en ocasiones pasa por momentos de incomodidad tales efectos se perciben a través de su bajo rendimiento y la forma de relacionarse con las autoridades de la empresa.

El Objetivo general que señala determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey Fundo santa rosita - Huaraz, se halló los resultados siguientes del total de la población encuestada 37 trabajadores que representan el 53.6 % manifestaron una parcial insatisfacción en sus actividades laborales, cabe indicar que solo 3 trabajadores que representan el 4.4% manifestaron una regular satisfacción laboral. Cabe indicar que si observamos el porcentaje acumulado el 95.7% del total tiene una parcial y baja insatisfacción.

Objetivos específicos 1 que señala identificar el nivel de satisfacción laboral que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey Fundo santa rosita - Huaraz, se halló lo resultados siguientes: Del total de la población encuestada 25 trabajadores que representan el 36.2 % manifestaron una baja satisfacción en relación a las condiciones físicas que ofrece la empresa, el 43.4% que representan a 30 trabajadores manifiestan un nivel parcial de satisfacción laboral en relación a las condiciones físicas que ofrece la empresa, el 20 % que representan a 14 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en relación a las condiciones físicas de la empresa. Cabe indicar que si observamos el porcentaje acumulado el 79,7% del total tiene una parcial satisfacción.

Del objetivo específico 2 identificar el nivel de satisfacción en beneficios laborales de los obreros de campo Agrícola Huarmey S.A Fundo Santa Rosita- Huaraz,2017 .Del total de la población encuestada 1 trabajadores que representan el 1 % manifestaron una baja satisfacción en relación a los beneficios sociales que reciben, el 12% que representan a 8 trabajadores manifiestan un nivel parcial de insatisfacción relación a los beneficios sociales, el 74 % que representan a 51 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en relación a los beneficios sociales, el 10% que representan a 7 trabajadores tienen un nivel parcial de satisfacción en los beneficios sociales y el 3% que representan a 2 trabajadores manifiestan un nivel alto de satisfacción en relación a los beneficios sociales. Cabe indicar que si observamos el porcentaje acumulado el 97,1% del total tiene una parcial satisfacción.

Del objetivo específico 3 identificar el nivel de satisfacción en políticas administrativas de los obreros de campo Agrícola Huarmey S.A Fundo Santa Rosita- Huaraz,2017 Del total de la población encuestada 9 trabajadores que representan el 13 % manifestaron una baja satisfacción en relación a las políticas

administrativas, el 30% que representan a 21 trabajadores manifiestan un nivel parcial de insatisfacción relación a las políticas administrativas,, el 43 % que representan a 30 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en relación a las políticas administrativas, el 10% que representan a 7 trabajadores tienen un nivel parcial de satisfacción en los beneficios sociales y el 3% que representan a 2 trabajadores manifiestan un nivel alto de satisfacción en relación a las políticas administrativas. Cabe indicar que si observamos el porcentaje acumulado el 97,1% del total tiene una parcial satisfacción.

Del objetivo específico 4 identificar el nivel de satisfacción en relaciones de los obreros de campo Agrícola Huarmey S.A Fundo Santa Rosita- Huaraz,2017 . Del total de la población encuestada 10 trabajadores que representan el 15 % manifestaron una baja satisfacción en relación a las relaciones sociales, el 68% que representan a 47 trabajadores que manifiestan un nivel parcial de insatisfacción en las relaciones sociales, el 16% que representan a 11 trabajadores que manifiestan un nivel regular de satisfacción en relaciones sociales, el 1% que representan a 1 trabajador tienen un nivel parcial de satisfacción en las relaciones sociales. Cabe indicar que si observamos el porcentaje acumulado el 99% del total tiene regular satisfacción.

Del objetivo específico 5 identificar el nivel de satisfacción de desarrollo personal de los obreros de campo Agrícola Huarmey S.A Fundo Santa Rosita- Huaraz, 2017. Del total de la población encuestada 24 trabajadores que representan el 35 % manifestaron una baja satisfacción en relación a su desarrollo personal en la empresa, el 49.3 % que representan a 34 trabajadores manifiestan un nivel parcial de insatisfacción en relación a su desarrollo personal en la empresa,, el 15 % que representan a 10 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en relación a su desarrollo personal en la empresa, el 1 % que representan a 1

trabajador manifiestan un nivel parcial de satisfacción en relación a su desarrollo personal.

Del objetivo específico 7 identificar el nivel de satisfacción en desempeño de tareas de los obreros de campo Agrícola Huarmey S.A Fundo Santa Rosita-Huaraz,2017Del total de la población encuestada 12 trabajadores que representan el 17 % manifestaron una baja satisfacción en relación al desempeño de tareas, el 67 % que representan a 46 trabajadores manifiestan un nivel parcial de insatisfacción en relación al desempeño de tareas, el 16 % que representan a 11 trabajadores manifiestan un nivel regular de satisfacción en relación al desempeño de tareas.

Los factores de satisfacción laboral como relaciones con la autoridad es donde mayor auge se debe de poner, puesto a que este factor resalta significativamente la insatisfacción (94.2%), según los resultados los obreros no se relacionan mucho con el administrador del fundo lo cual también influye en el desempeño de su labores y estadía en la empresa, ya que solo se contrata personal en temporada de cosecha de espárragos , es decir el factor donde se debe poner mayor interés es en la relación con la autoridad.

### 5.3 Recomendación

Habiendo analizado la problemática y obtenido los resultados del estudio en la empresa Agrícola Huarmey S.A., se planteará las siguientes recomendaciones con el fin de mejorar la satisfacción laboral en la población de estudio.

Una de las principales medidas para fortalecer la satisfacción laboral como profesional de Trabajo Social, es establecer diversas estrategias para su mejora, tales como, capacitar y adiestrar al personal, supervisarlos y motivarlos de

diferentes formas, crear un clima de confianza donde el trabajador se sienta comprometido con la empresa, involucrarse más con el trabajo, para conocer con profundidad aspectos más relevantes de su conducta, conocer los motivos que le impulsan a actuar en un sentido u otro, las opiniones, las ideas e incluso los perjuicios. Por ello, son importantes las condiciones en que se desarrolla el trabajo para que el personal sienta, experimente o viva dicha satisfacción.

El factor de satisfacción laboral como relaciones con la autoridad obtuvo un resultado significativo de insatisfacción, por el cual se recomienda desarrollar programas que ayuden a mejorar el liderazgo y la relación interpersonal con el grupo de trabajo como: actividades recreativas y culturales donde intervengan los empleados gerenciales, administrativos y los obreros.

Programas sostenible de relaciones interpersonal que durara 6 meses , que incluyen talleres y dinámicas vivenciales como : el líder de ciegos , ginkanas, asignación de roles, proponer la rotación de cada supervisor en diferentes áreas, con la finalidad que cuando ingrese un nuevo integrante a la empresa, se les brinde la orientación y brindarles el apoyo para su pronta integración al grupo de trabajo, con las actividades como: realizar una calidad bienvenida donde cada jefe expondrá sobre la cultura organizacional, roles y funciones a cumplir y el apoyo que brinda la empresa.

En relación a los factores de desempeño de tareas y desarrollo personal se recomienda que la entidad empleadora a suma la importancia de emplear equipos de seguridad a los trabajadores, y así evitar los riesgos de accidentes de trabajos, tener una capacitación continua que ayudara al trabajador y al empleador al obtener una buena producción, asimismo realizar actividades que ayuden a potenciar las habilidades sociales de los trabajadores como: actividades

que cumplan con el objetivo de realizar alguna función en un tiempo o espacio determinado y así poder reconocer la habilidad del trabajador o al grupo asignado. Ejemplo trabajador del mes, grupos que tuvo mayor producción etc.

Respecto a las condiciones físicas se recomienda mejorar las condiciones de ambiente físico laboral brindándole al personal obrero las facilidades y espacios adecuados para el trabajador desarrolle sus funciones, reduciendo el hacinamiento donde laboran.

La gerencia encargada de recursos humanos debe diseñar estrategias orientadas a mejorar los niveles de satisfacción laboral en las prestaciones recibidas tomando como referencia en mejorar las políticas administrativas de la empresa con el fin de hacer cumplir las reglas operativas de la empresa.

Se sugiere la implementación de un buzón de sugerencia para el fundo con la finalidad que los trabajadores puedan expresar sus quejas o sugerencias que permitan mejorar la condición del trabajador y también su satisfacción laboral.

## Capítulo V

### FUENTES DE INFORMACION

#### 5.1 Fuentes bibliográficas

Blum, y Naylor (1991). *Psicología Industrial*. México: Ed. Trillas.

Carrasco s. (2006). Metodología de la investigación científica.

House,R.J.-Mitchell,T.R.(1974): teoría de la meta de liderazgo. Diario del negocio contemporáneo.

Palma, S. (2005). *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. Perú, Lima.

Palma, S. (2006) Escala SL-SPC. Lima: Editorial Cartolan.

Palella, y Martins (2012), *diseño de la investigación*. Universidad de Granada

Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional*. (10ª. Ed). México Prentice-Hall- Hispanoamericana, S.A.

Schultz (1990). *Psicología Industrial*. México: Edit. Me Graw Hill.

### 5.1 Fuentes electrónica

Alva. J (2014), *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A.*,(tesis para optar el grado de licenciado en administración), Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA\\_JOSE\\_SATISFACCI%C3%93N\\_LABORAL\\_AGROPECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf)

Bueso, S. L. (2016) *La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte Honduras*,(tesis para optar el grado de licenciado en administración), Universidad tecnológica de Honduras. Recuperado de

<http://www.uth.hn/wp-content/uploads/2012/03/TESIS-CLIMA-ORGANIZACIONAL-Y-SATISFACCION-LABORAL.pdf>

Casana M, (2015), *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Empresa Azucarera De Chiquitoy*, , Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf)

Campos S. (2016) *Nivel De Satisfacción Laboral en los Trabajadores de una empresa Agrícola*. (tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado En Psicología), Universidad Juan Mejía Baca, Lambayeque. Recuperado de

<http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/65>



González, M (2016), *Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz*. (tesis para optar al grado de doctor), en psicología en la universidad Extremadura, España.  
Recuperado de

[http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)

McClelland (1973) Comportamiento Organizacional en busca de desarrollo de ventajas competitivas.

Recuperado de

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/44.htm>

Robbins, (1998) *satisfacción laboral y compromiso organizacional*.

Recuperado de

<https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>

# ANEXO

## 01. Matriz de consistencia

<b>TÍTULO</b>	SATISFACCION LABORAL DE LOS OBREROS DE CAMPO, AGRICOLA HUARMEY S.A. FUNDO SANTA ROSITA – HUARAZ, 2017			
<b>VARIABLE</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>DIMENSIONES E INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>

**SATISFACCION  
LABORAL**

**Problema General**

¿Qué nivel de satisfacción laboral presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita -Huaraz, 2017?

**Problemas Específicos**

¿Qué nivel de satisfacción laboral en condición física presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017?

¿Qué nivel de satisfacción en beneficios laborales presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017?

¿Qué nivel de satisfacción laboral en políticas administrativas presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017?

¿Qué nivel de satisfacción laboral en relaciones sociales presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017

¿Qué nivel de satisfacción laboral en desarrollo personal presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017

¿Qué nivel de satisfacción en desempeño de tareas presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017

¿Qué nivel de satisfacción laboral en relación con la autoridad presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017?

**Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita –Huaraz, 2017

**Objetivo Específicos**

Identificar el nivel de satisfacción laboral en condición física que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz 2017.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en beneficios laborales que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en políticas administrativas que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en relaciones sociales que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en desarrollo personal que presentan los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en desempeño de tareas en los obreros de campo de la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita – Huaraz, 2017.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en relación con la autoridad que presentan los obreros de campo de la empresa

**Condiciones Físicas**

Herramientas  
Área  
Uniformes  
Equipo  
Infraestructura

**Beneficios Laborales**

Extras  
Pagos  
Gratificación  
Estímulos  
Sobre Tiempo

**Políticas Administrativas**

Reglas  
Normas  
Pautas  
Códigos  
Reglamentos

**Relaciones Sociales**

Compañerismo  
Liderazgo  
Compromiso  
Lealtad

**Desarrollo Personal**

Aspiración  
Futuro  
Estilo  
Aprendizaje  
Capacitación

**Desempeño de las Tareas**

Rapidez  
Compromiso  
Reto  
Colaboración  
Agrado

**Relación Con La Autoridad**

Respeto  
Empatía  
Tolerancia

**Tipo de Investigación:** Básica

**Nivel:** Descriptivo

**Diseño:** No Experimental – transversal

**Enfoque:** cuantitativo

**Población:** obreros de campo entre varones y mujeres que son 69 en edades de 20 a 50 años, casados y convivientes que viven en los campamentos del Fundo Santa Rosita. Que representa en total el 100 %.

**Técnicas:**

-Encuesta estructurada

**Instrumento:**

Cuestionario de Satisfacción Laboral CL /SPC  
Sonia Palma Carrillo  
(2005)



## 02. Instrumento de medición

### ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL/SPC – Sonia Palma 2005.

**NOMBRE:**

**EDAD:**

**AREA:**

**CARGO:**

**GRADO DE INSTRUCCIÓN:**

**SEXO:**

**LUGAR DE NACIMIENTO:**

**FECHA:**

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos respondan con la absoluta sinceridad, marcando con un aspa (X) la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

- TA 1 Totalmente de acuerdo  
 A 2 De acuerdo  
 I 3 Indeciso  
 D 4 En desacuerdo  
 TD 5 Totalmente desacuerdo

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegurase de haber contestado a todas las preguntas

Nº	INDICADORES	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 en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo 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 otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7*	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de 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 mis jefes 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 en mi trabajo es que me estan					

	explotando.						
16	Prefiero tener distancias 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 en la calidad de trabajo.						
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.						
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.						
23*	El horario me resulta incomodo						
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.						
25	Me siento muy 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 (a).						
30	Me gusta el trabajo que realizo.						
31*	No me siento a gusto con mi jefe.						
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.						
35	Me siento complacido (a) con la actividad que realizo.						
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.						

## 03. Bases de datos

SATISFACCIONN LABORALNUEVO.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 56 de 56 variables

	EDAD	ECIVIL	sexo	gradointr	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	\
1	1	1	1	3	2	2	5	5	5	4	1	3	5	3	5	
2	1	3	1	2	3	4	4	4	3	5	3	3	2	5	3	
3	1	2	1	2	3	1	5	2	1	3	3	3	1	4	4	
4	1	2	1	2	1	4	1	3	2	1	1	1	3	2	4	
5	1	3	1	1	2	5	3	2	1	4	3	2	2	5	2	
6	1	3	1	2	1	1	2	2	2	4	5	2	4	5	5	
7	1	3	1	1	2	2	4	4	4	4	2	4	4	5	5	
8	1	1	1	1	1	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	
9	2	1	1	1	2	2	4	4	5	3	3	2	4	2	2	
10	2	3	1	1	1	4	2	3	4	4	3	5	2	5	2	
11	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	4	1	1	3	
12	1	3	1	2	2	2	5	1	1	4	5	1	5	5	2	
13	2	1	1	1	2	1	4	1	4	2	2	1	2	2	5	
14	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	1	
15	1	1	2	2	2	3	2	2	4	4	2	3	2	2	4	
16	2	1	1	2	1	2	5	2	4	5	5	4	5	4	4	
17	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	5	5	2	
18	1	3	1	2	2	2	4	2	2	2	1	3	4	2	5	
19	2	2	1	2	2	2	1	4	1	2	2	4	1	2	5	
20	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	4	2	4	2	
21	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	4	1	1	2	
22	2	2	1	2	1	3	2	5	3	5	5	4	4	3	4	
23	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	3	4	5	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

06:56 p.m.  
22/07/2017



SATISFACCIONN LABORALNUEVO.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

23 : V4 2 Visible: 56 de 56 variables

	EDAD	ECIVIL	sexo	gradointr	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12
48	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	4	3	1	5	5	
49	2	2	1	2	1	4	2	2	3	3	3	1	3	2	2	
50	2	3	2	2	2	1	4	1	5	2	1	4	1	5	1	
51	2	1	1	2	1	1	3	4	3	5	5	3	1	5	5	
52	2	1	1	2	1	3	1	1	1	5	3	3	2	1	5	
53	1	1	2	2	2	1	3	1	4	3	1	4	1	4	4	
54	1	2	2	2	1	1	1	3	4	2	4	3	4	3	3	
55	3	2	1	2	1	1	4	4	5	2	1	2	4	4	3	
56	2	2	1	1	1	5	5	4	3	4	1	4	5	1	3	
57	2	2	1	2	1	4	3	4	1	2	1	3	4	3	2	
58	2	2	1	1	3	1	3	5	3	3	3	4	1	1	3	
59	2	3	1	2	1	2	3	4	3	2	2	3	1	5	5	
60	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	4	4	1	2	
61	2	1	1	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	4	2	
62	2	2	2	2	4	4	4	1	3	3	3	4	2	4	2	
63	1	1	2	2	5	4	2	4	3	2	1	3	3	3	4	
64	1	1	1	2	2	2	3	4	5	3	3	4	3	5	5	
65	2	2	2	1	1	4	1	2	1	2	4	2	5	1	1	
66	2	2	2	1	1	1	1	1	4	2	4	4	5	1	1	
67	2	2	2	1	1	1	4	1	4	1	2	5	5	1	5	
68	2	2	1	1	2	5	1	1	3	1	2	4	5	3	1	
69	2	3	1	1	3	4	4	1	4	4	1	5	5	2	5	
70																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

06:58 p.m.  
22/07/2017

SATISFACCIONN LABORALNUEVO.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

23 : V4 2 Visible: 56 de 56 variables

	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	\
1	5	5	1	2	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	
2	3	4	1	2	2	5	3	3	2	4	3	5	4	2	1	
3	4	5	3	3	5	5	1	2	2	1	2	2	2	1	1	
4	1	2	1	2	1	5	1	3	3	1	1	3	1	1	1	
5	1	2	4	2	3	3	2	2	3	2	1	4	2	3	3	
6	5	5	5	2	2	3	3	1	1	1	1	2	1	1	4	
7	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	
8	2	1	3	3	4	5	2	3	4	2	2	4	3	4	4	
9	2	1	3	3	1	4	2	1	1	2	2	4	4	4	1	
10	2	1	2	4	2	5	2	2	4	3	2	4	3	4	4	
11	1	1	2	1	2	5	1	4	4	2	2	2	4	4	4	
12	5	5	5	2	1	4	1	2	1	1	1	3	1	3	4	
13	1	1	3	2	1	4	2	2	4	1	3	3	3	4	4	
14	4	5	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	4	3	
15	5	4	4	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	1	3	
16	5	5	2	2	1	4	2	3	1	2	3	2	2	3	2	
17	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	
18	2	2	5	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	
19	2	2	2	2	3	5	1	2	2	4	4	3	4	4	2	
20	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	3	
21	5	5	1	2	3	5	1	2	2	4	1	2	2	3	3	
22	5	2	2	1	1	5	2	2	1	1	4	2	1	3	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

06:57 p.m.  
22/07/2017

