

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



**Tesis**

Satisfacción laboral en trabajadores estibadores de la Empresa Arequipa Expreso  
Marvisur E.I.R.L. La Victoria Lima 2017

**Presentado por:**

Bach. Mirian Yosli PANDAL TRUYENQUE

**ASESORA:**

M(a) Eudosia Adela CAMARENA LINO

Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

**HUACHO, PERÚ**

**2017**

Satisfacción Laboral en trabajadores estibadores de la Empresa Arequipa Expreso  
Marvisur E.I.R.L. La Victoria Lima 2017

**Presentado por:**

Bach. Mirian Yosli PANDAL TRUYENQUE

**ASESORA:**

M(a) Eudosia Adela CAMARENA LINO

**HUACHO, PERÚ**

**2017**

---

M(a). Eudosia Adela Camarena Lino

Asesora de Tesis

**JURADO EVALUADOR**

---

Dra. Milagro Rosario Henriquez Suarez

Presidente Jurado de Tesis

---

Dra. Olga Marina Gamarra López

Secretario Jurado de Tesis

---

Lic. Angélica Castañeda Chinga

Vocal Jurado de Tesis

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a Dios quien me da la fortaleza para seguir logrando mis objetivos y la sabiduría para desenvolverme en mi vida, en el ámbito profesional y personal. Agradecer a mis padres por alentarme siempre para seguir adelante, a mis hermanas quienes me apoyan incondicionalmente y a mi asesora M(a) Eudosia Adela Camarena Lino, quien con su profesionalismo y recomendaciones me motivó a seguir adelante en el proceso de la investigación.

## INDICE

JURADO EVALUADOR.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
INDICE.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
RESUMEN .....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCION.....	12
Capítulo I .....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	13
1.2 Formulación de problema.....	17
1.2.1.Problema	
General.....	17
1.2.2.Problemas específicos.....	17
1.3 Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1 Objetivo general.....	18
1.3.2	Objetivo
Específicos.....	18
Capitulo II.....	19
MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. Antecedentes .....	19
2.1.1.Internacional.....	19
2.1.2.Nacional.....	23

2.1.3.Local.....	29
2.2. Bases teóricas.....	31
2.2.1.Definición de la satisfacción laboral.....	31
2.2.3.Teoría X/Y.....	33
2.2.4.Teoría de las necesidades.....	344
2.3.Definiciones conceptuales.....	366
Capitulo III.....	388
METODOLOGÍA .....	388
3.1.Diseño de la investigación.....	388
3.1.1.Tipo.....	38
3.2.Población y muestra.....	40
3.3.Operacionalización de variables e indicadores .....	41
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	43
3.4.1.Técnicas a emplear.....	43
3.5.Técnicas para el procesamiento de información .....	466
Capitulo IV.....	47
RESULTADOS .....	47
4.1. Características de la población.....	47
4.1.1. edad de la población.....	48
4.1.2. sexo de la población.....	48
4.1.3. estado civil de la población.....	49
4.2. resultados de la variable.....	50
Capitulo V.....	55

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
5.1. Discusión.....	55
5.2. Conclusiones .....	57
5.3. Recomendaciones.....	58
Capítulo VI.....	59
REFERENCIAS .....	59
6.1. Bibliográficas .....	59
6.2. Electrónicas .....	61
Anexo.....	63
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	64



**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1:	Edad del a población de estudio.....	47
Tabla 2:	Sexo de la población de estudio.....	48
Tabla 3:	Estado civil de la población de estudio.....	48
Tabla 4:	Resultado de la Variable Satisfacción Laboral.....	49
Tabla 5:	Dimensión Supervisión.....	50
Tabla 6:	Dimensión Ambiente Físico Laboral .....	51
Tabla 7:	Dimensión Satisfacción Intrínseca del Trabajo.....	51
Tabla 8:	Dimensión Prestaciones Recibidas.....	52
Tabla 9:	Dimensión Motivación y Participación.....	53

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la Empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. **Método:** es una investigación básica, descriptiva, no experimental de corte transversal, cuantitativo. Población conformada por 100 trabajadores estibadores al 100%. Instrumento utilizado, cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.L.Meliá y J.M. Peiró, que evalúa 5 dimensiones, con 23 ítems y 3 alternativas de respuesta adaptado por la tesista. El procesamiento de la información se usó el programa SPSS versión 21, Excel. **Resultados:** el 90% de los trabajadores se encuentran insatisfechos y 10% algo satisfecho y ningún trabajador está satisfecho; En cuanto a la supervisión el 57% están insatisfechos, el 36% Algo Satisfecho y 7% Satisfechos; sobre el Ambiente Físico Laboral, 42% Insatisfechos, 30% Algo Satisfecho y 20% Satisfecho; En las prestaciones recibidas 79% de los trabajadores estibadores de la Empresa Arequipa Expreso MARVISUR están insatisfechos, 20% algo satisfecho y 1% Satisfechos con las prestaciones recibidas. En la Satisfacción intrínseca del trabajo el 76% están insatisfechos, 24% algo satisfecho, y ningún trabajador está satisfecho. En la motivación y participación el 77% insatisfechos, 22% algo satisfechos y 1% satisfechos. **Conclusión:** El 90% de los trabajadores estibadores de la Empresa Arequipa Expreso MARVISUR, se encuentran insatisfechos y en segundo lugar el 10% algo satisfecho.

**Palabras clave:** Satisfacción Laboral, Supervisión, Ambiente, Prestaciones, Motivación.

## ABSTRACT

**Objective:** Determine the level of job satisfaction of the stevedoring workers of the Arequipa Company Expreso Marvisur E.I.R.L. **Method:** it is a basic, descriptive, non-experimental, cross-sectional, quantitative research. Population formed by 100 workers stevedores to 100%. Instrument used, labor satisfaction questionnaire S20 / 23 by J.L.Meliá and J.M. Peiró, which evaluates 5 dimensions, with 23 items and 3 alternative answers adapted by the thesis. The processing of the information was used the SPSS program version 21, Excel. **Results:** 90% of the workers are dissatisfied and 10% are somewhat satisfied and no worker is dissatisfied; Regarding supervision, 57% are dissatisfied, 36% Somewhat Satisfied and 7% Satisfied; on the Physical Work Environment, 42% Dissatisfied, 30% Somewhat Satisfied and 20% Satisfied; In the services received, 79% of the stevedoring workers of Arequipa Expreso MARVISUR are dissatisfied, 20% somewhat satisfied and 1% satisfied with the benefits received. In the intrinsic Satisfaction of work, 76% are dissatisfied, 24% are somewhat satisfied, and no worker is satisfied. In the motivation and participation 77% dissatisfied, 22% somewhat satisfied and 1% satisfied. **Conclusion:** 90% of the stevedoring workers of the Arequipa Expreso MARVISUR Company are dissatisfied and in second place 10% are somewhat satisfied.

**Key words:** Labor Satisfaction, Supervision, Environment, Benefits, Motivation.

## INTRODUCCION

La satisfacción laboral es un tema de interés y muy destacado en el ámbito del trabajo, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto, con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, así como influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo.

Esta investigación está conformada de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema; incluye la realidad problemática, formulación de problema y formulación de objetivos.

Capítulo II: Marco teórico; referenciamos las bases teóricas, antecedentes de la investigación y definición de términos básicos.

Capítulo III: Metodología; Se considera el tipo de investigación, el enfoque, la población y muestra, operacionalización de la variable y técnicas de procesamiento.

Capítulo IV: Resultados; se encuentran las tablas y figuras de procesamiento de la información del instrumento aplicado.

Capítulo V: Discusiones, conclusiones y recomendaciones

Capítulo VI: Fuentes de información y referencias bibliografías empleadas para la investigación.

Finalmente, los anexos, donde se considera la matriz de consistencia, instrumento para la toma de datos de satisfacción laboral.

## Capítulo I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### Descripción de la Realidad Problemática

La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En sentido escrito, esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos, tales como los salarios, la supervisión, la constancia de empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares. En resumen, la satisfacción en el trabajo es una actitud general, como resultado de muchas actitudes específicas en esos campos, o sea, los factores específicos del trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera de trabajo. Blum & Naylor (1992, p. 522).

Weinert (1985, citada en J. Caballero & I. Sánchez 2012) el interés por el estudio de la satisfacción laboral se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo de las teorías de las organizaciones, las cuales han

experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones:

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción de trabajo.
- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre satisfacción y las pérdidas horarias.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- f) Ponderador creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana (p.1).

El autor destaca lo relacionado al trabajo en las organizaciones los aspectos psicológicos: reacciones afectivas y cognitivas que despiertan en ellos niveles de satisfacción e insatisfacción (p.2).

En la empresa Arequipa Expreso “MARVISUR E.I.R.L.” es una empresa de transporte de carga pesada, fue creada el 01 de mayo de 1989 en la Ciudad de Arequipa, en la actualidad se observa que no existe algún área

designada que se preocupe específicamente por el estado anímico físico o psicológico de los trabajadores, se puede percibir que muchos trabajadores no muestran el dinamismo y la motivación a la hora de desempeñar sus labores diarias tal como lo hacían en los primeros días en que entraron a laborar en la empresa.

Esta situación de insatisfacción laboral del personal se manifiesta por espacios reducidos que alberga a más trabajadores de la cuenta, así mismo, no hay buena Supervisión, esto genera incomodidad, desgano, frustración, etc.

Esta situación de insatisfacción laboral del personal no solo está dependiendo de los niveles salariales que estos trabajadores puedan percibir, sino del significado que estos les den a las labores que desempeñan, es así que se mezclan muchos factores como la congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, grados de libertad que procuran los trabajadores, entre otros.

Cabe mencionar que en el Perú solo una pequeña parte del total de empresas que están funcionando en nuestro país lo hacen en forma legal y de ese porcentaje solo una mínima parte son los que se preocupan por la satisfacción laboral de sus trabajadores además que desconocen la relación que este tiene con el rendimiento en sus trabajos, tal cual es el funcionamiento de la empresa “MARVISUR” que desconoce la influencia que puede tener en sus trabajadores estibadores.

El area de recursos humanos a manifestado que el el año 2017 la empresa “MARVISUR” ha venido experimentando un cambio constante de su personal que labora de esta forma se tiene conocimiento que ha habido un

cambio y renuncia de los trabajadores por cuestiones de mejoras oportunidades laborales o por cambio de ambiente laboral según refiere los ex trabajadores de dicha empresa.

De mantenerse esta situación la empresa “MARVISUR” reducirá la productividad de los trabajadores y en rendimiento que tienen estos en las labores que desempeñan, de esta forma no solo se tendrá trabajadores desmotivados, sino que también la empresa podría tener una pérdida de personal y así mismo económica.

La empresa “MARVISUR” debe de tener un control adecuado del rendimiento de sus trabajadores, así como también pensar en la posibilidad de realizar asistencias y métodos para poder ayudar a aquellos trabajadores que sean diagnosticados con esta patología a través de talleres didácticos, incentivos económicos y todo aquello que los especialistas lo recomienden.

Por lo descrito líneas arriba, me he planteado los problemas que a continuación se describen.



## Formulación de problema

### **1.1.1. Problema General**

¿Cuál es nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria, Lima, 2017?

### **1.1.2. Problemas específicos**

¿Cuál el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores respecto a la supervisión de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria, Lima, 2017?

¿Cuál el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores respecto al ambiente físico laboral de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria, Lima, 2017?

¿Cuál el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores respecto a las prestaciones recibidas de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria, Lima, 2017?

¿Cuál el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores respecto a la satisfacción intrínseca del trabajo de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria, Lima, 2017?

¿Cuál el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores respecto a la motivación y participación de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria, Lima, 2017?

## Objetivos de la investigación

### **1.1.3. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria Lima -2017

### **1.1.4. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores respecto a la supervisión de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria Lima -2017

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores respecto al ambiente físico laboral de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria Lima, 2017

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores respecto a las prestaciones recibidas de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria Lima, 2017

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores respecto a la satisfacción intrínseca del trabajo de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria Lima, 2017

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores respecto a la motivación y participación de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria Lima, 2017.

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Internacional

Fuentes S. (2015). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad, Estudio Realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango*, Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango, Guatemala.

Tesis que tuvo como objetivo establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano.

El tipo de investigación fue cuantitativo y el diseño se refiere a una investigación descriptiva, estudia, interpreta y refiere. utilizó la escala de Likert que contiene preguntas para evaluar la satisfacción laboral dirigida a los empleados de la delegación de recursos humanos, así como una encuesta

de productividad dirigida a los jefes de cada unidad con el objetivo de evaluar al personal a su cargo, dichas encuestas fueron aplicadas a 20 trabajadores entre las edades de 25 a 65 años.

Los resultados que obtuvo finalmente, y en lo que a la hipótesis se refiere que textualmente dice así, la satisfacción laboral influye en la productividad y su hipótesis nula la satisfacción laboral no influye en la productividad, se puede asegurar que se acepta la hipótesis nula que la satisfacción laboral no influye en la productividad laboral, según los resultados obtenidos en la presente investigación.

Concluyo que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos

Lanas G. (2014), en su estudio, *La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito*” Ecuador, Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Psicológicas Carrera de Psicología Industrial, Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial.

Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal del área de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores.

La investigación fue cuantitativa de diseño no experimental porque las variables no son manipuladas ni alteradas y la investigación se hará en un solo momento. El instrumento utilizado es el cuestionario de W.E.N.S y el de Escala General de Satisfacción Laboral, aplicado en 33 funcionarios.

Los resultados que obtuvo fue el personal investigado lo califica muy positivamente, pues lo ubican desde el nivel medio, hasta el nivel muy alto, lo cual resulta muy positivo para la cultura organizacional de la institución. La institución se encuentra en un nivel Alto y Medio lo que determina que los medios que se utilizan para la transmisión de la información son eficaces pero se debería seguir promoviendo nuevas estrategias que ayuden a mejorar la comunicación y llegar a un nivel Muy Alto.

Conclusión de que la cultura organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios del área de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Zavala O. (2014), en su tesis, *Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. Instituto Politécnico Nacional- Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas, Que para Obtener el Grado de Maestro en Administración. México, D.F.

Planteó como objetivo elaborar un instrumento de medición que aborda el tema de motivación y satisfacción laboral y su posterior análisis mediante técnicas cuantitativas y cualitativas.

El método fue cuantitativo el tipo de investigación fue de tipo no experimental transversal correlacional-causal. Se utilizó el cuestionario elaborado en escala de tipo Likert en 58 individuos.

Resultados: no se encuentran diferencias significativas entre cada uno de los grupos que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio, las cuales fueron: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad en la empresa.

Conclusión: la cantidad de trabajo. Los empleados manifiestan una sobrecarga de trabajo, ya sea por falta de personal o una percepción de que el trabajo se mide por el tiempo que se permanece en la oficina. La Teoría de las necesidades latentes de Jahoda (1982, citado por Furnham, 2011) dice que el trabajo es una fuente de actividad, y por tanto, las personas tratan de aumentar la cantidad de actividades que más les convienen eligiendo trabajos o tareas que satisfacen sus necesidades.

Rodríguez, A., Retama, M. & Lezama, J. cornejo F. (2011), realizaron una investigación titulada *Clima y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño: En una organización chilena*. Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile.

Tuvieron como objetivo determinar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores agrícolas de la Región de Maule.

El tipo de investigación fue un estudio cuantitativo. El diseño de estudio fue no experimental, transversal y correlacional. obteniendo como muestra a 96 trabajadores, utilizando los instrumentos de OCQ de Litwin y Stringer para medir el clima organizacional. Y el Cuestionario de Satisfacción por facetas (JDI) de Smith, Kendall & Hulin para medir la satisfacción laboral y el Cuestionario de Satisfacción General (JIG).

Resultados, Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. La correlación entre el clima organizacional general y la satisfacción laboral resultó estadísticamente significativa, presentando una relación positiva y una asociación de un 41.3% ( $r = 0.413$ ;  $p < 0.05$ ).

Se concluyó que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral, una correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción general y una correlación positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción general.

### **2.1.2. Nacional.**

Quispe N. (2015), tesis titulada *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*, en la Universidad Nacional José María Arguedas. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en administración de empresas.

Cuyo objetivo fue determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, tipo sustantiva - descriptiva, a partir de esto el autor lo determina el diseño no experimental -Transeccional Descriptiva y Correlacional,

La variable Clima Organizacional, conformada por cinco dimensiones: estructura (5 ítems), Autonomía (4 ítems), relaciones interpersonales (4 ítems), recompensa (3 ítems), Identidad (5 ítems). Esta variable tuvo un total de veinte uno. Las alternativas de los ítems de la variable clima organizacional tuvieron la siguiente valoración: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5).

Del mismo modo la variable Satisfacción laboral, estuvo conformada por 2 dimensiones: factores extrínsecos (8 ítems), factores intrínsecos (6 ítems). Esta variable tuvo un total de catorce ítems. Las alternativas de los ítems de la variable satisfacción del usuario tuvieron la siguiente valoración: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5).

Resultado, según la encuesta realizada el 60% de los trabajadores son masculinos y el 40% son femeninos que laboran en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac. Puede observar en la tabla N° 2 y gráfico 2 el resultado de encuesta indica de que el 43,33% de los trabajadores de la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, en la provincia de Andahuaylas tienen una edad de 26-35 años, seguido de 30% de trabajadores tienen una edad de 36 a 45 años, el 23,33% de los trabajadores tienen una edad de menos de 25 años y el 3,33% de los trabajadores tienen una edad de más de 46 años.



Llegó a la conclusión que la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional se da de forma positiva ( $r = 0.452$ ), pero en un pequeño porcentaje (20.39%), por lo que debe tenerse en cuenta otros factores que afectarían al correcto desarrollo del clima organizacional de la institución mencionada anteriormente.

Pérez N. y Rivero P.(2015) en su tesis titulada, *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*; en Iquitos Perú, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Escuela de Post Grado Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios.

Tuvo como objetivo determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013,

La investigación fue descriptiva y correlacional, el diseño es no experimental transeccional. Para la variable clima organizacional se utilizó la escala de Clima Laboral (CLSPC) elaborada por la psicóloga Sonia Palma (1999), profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú. La escala seleccionada mide 5 dimensiones. Escala de Satisfacción Laboral. Para medir la variable Satisfacción Laboral, se utilizó la versión validada en español de la Escala de Satisfacción Laboral (Price, 1997, en Alarco, 2010) fue aplicado tomando como muestra a 107 trabajadores los cuales tuvo que responder a los cuestionarios de clima organizacional de Sonia Palma (1999) y de satisfacción laboral de Price.

Resultado: A un nivel de 0,2% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: es decir que el nivel del Clima Organizacional se encuentra relacionado con el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores del IIAP

Conclusión Existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del Clima Organizacional y el nivel de Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013. Con lo queda demostrada la hipótesis planteada en la presente investigación.

Zelada V. (2015) tesis, *Nivel de Satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de la Vega Baja 2014* en Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Escuela de Post-Grado. Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública.

Cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014.

El estudio fue de tipo cuantitativo, ya que se asignó un valor numérico a la variable de estudio, método descriptivo de corte transversal, ya que nos permitió presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, que consta de 22 enunciados dirigidos al personal asistencial. (Anexo

C), basado en el modelo de Sonia Palma SL-SPC en 2005. La población estuvo conformada por el personal asistencial que labora en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja que son aproximadamente 28 personas.

El resultado de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja – 2014, del 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. (Grafico N° 1). Los aspectos referidos a satisfacción baja están dados por que el personal asistencial siente que no se le proporciona la información oportuna y adecuada sobre su desempeño y resultados alcanzados

La conclusión fue que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, esto refiere a que el personal no tendría la suficiente oportunidad para recibir capacitaciones, la institución no estaría proporcionando las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el área que trabajan de la misma forma los jefes no reconocerían el trabajo bien hecho y por si fuera poco no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

León B. (2011), en su estudio *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas-Región Callao*, Universidad de San Ignacio la Oyola, Facultad de Educación; Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación en la Mención Gestión de la Educación.

Objetivo fue identificar los niveles de satisfacción laboral en una muestra de docentes de Instituciones Educativas Inclusivas de la Región

Callao, y segmentar los resultados según institución, edad y tiempo de servicio.

La investigación realizada responde al tipo no experimental, puesto que no se manipuló arbitrariamente ninguna variable independiente para producir un efecto esperado en una variable dependiente, sino que la variable principal será analizada de manera general y específica. Cuyo diseño descriptivo simple, con base documental ya que se describieron los componentes e indicadores de la variable para distribuirlas y explicarlas dentro de un contexto, vinculándolas con las 7 dimensiones de la investigación y segmentarlos de acuerdo a criterios específicos, el corte es transversal. Población muestra a 76 docentes y se utilizó la escala de satisfacción laboral diseñada por Sonia Palma (1999) para medir la variable satisfacción laboral e indicadores.

Los resultados indicaron frecuencias de insatisfacción parcial con una tendencia definida a la satisfacción regular a nivel general. A nivel específico la mayor insatisfacción se da en los docentes de mayor edad y mayor tiempo de servicio.

Conclusión, Existe una evidente tendencia hacia la calificación regular y parcial satisfacción, y cierta tendencia parcial de insatisfacción con algunas de las características laborales que ofrecen las instituciones inclusivas, descrita de manera específica a lo largo de los indicadores de la variable.

### 2.1.3. Local

Manrique N. & Paredes J. (2017). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, 2017.*

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, facultad de Ciencias Social presentada para optar el título de Licenciada en Trabajo Social.

La Tesis que tuvo como objetivo determinar los niveles de satisfacción laboral que existe en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, 2017.

Es una investigación básica, de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal, enfoque cuantitativo. la población estuvo conformada por 122 trabajadores, se empleó el cuestionario de la escala de satisfacción laboral S20/ 23 J.L. Meliá y J.M. Pieró, que evalúa cinco dimensiones, constituido por 17 ítems con 3 alternativas de respuesta, adaptado por la tesista Ruiz B. (2016).

Resultado, en la tabla 1 y figura 1 de un total de 122(100%), la mayoría (40,2 %) tienen entre 20 a 30 años de edad, seguido por (32,0%) con 31 a 40 años de edad, y en menor porcentaje las edades de 41 a 50 años de edad y 51 a 60 años de edad con un 16,4 % y 11,5 % respectivamente. en la tabla 2 y grafico 2 de un total de 122 (100%) de la población estudiada, el 53,3% son de sexo masculino y el 46,7 % del sexo femenino, no existe tanta diferencia entre ambos trabajadores.

Conclusión: El promedio de edad de los trabajadores 49 (40,2%) tienen 20 a 30 años de edad seguido por 39 (32,0%) con 31 a 40 años y 20(16,4) en las edades y el 14 (11,5%) 51 a 60 años de edad.

Chinchay G. & Huerta Y. (2016) *Satisfacción laboral del personal obrero de la empresa Panasa Paramonga 2016*, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, facultad de Ciencias Social presentada para optar el título de Licenciada en Trabajo Social. Tesis que tuvo como objetivo identificar los diferentes niveles de satisfacción laboral existen en el personal obrero de la empresa Panasa Paramonga 2016.

Fue un estudio de tipo básica, nivel de investigación es descriptiva, la población estuvo conformada por 120 trabajadores obreros del área de mantenimiento entre los 20 a 50 años. Se empleo el cuestionario S21/26 de satisfacción laboral de José L. Meliá que consta de 26 items. usó el programa SPSS versión 20, programa estadísticos Excel 2010.

Resultados, de acuerdo a los datos obtenidos de 120 obreros encuestados que representan el 100%, la edad mínima es de 18 años y una edad máxima de 65 años. Asimismo, una edad promedio de 35 años de edad.

Conclusión se confirma la hipótesis general debido a que los resultados nos demuestran que existen diferentes niveles de satisfacción laboral en el personal obrero de la Empresa PANASA Paramonga 2016, habiendo evaluado todas las dimensiones de la variable satisfacción laboral, la mayoría el 85% del personal obrero manifiestan estar en un nivel de satisfacción media, seguido por el 9.2% que manifiestan tener una satisfacción laboral alta y el 5.8% manifiestan tener una satisfacción laboral baja.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Definición de la satisfacción laboral. Varios autores

Palma S. (2005), menciona que la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basándose en creencias y valores que se desarrollan a partir de la experiencia ocupacional. Dichas actitudes se crean desde el ambiente de trabajo en donde se desenvuelve, relaciona directamente con el desempeño considerando de que el trabajador es feliz es por consiguiente un trabajador más productivo.

Pintado, (2011) La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionado al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral. Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, no ambiguos sí equitativos y deben estar acorde a sus expectativas. p.269

Robbins (2005). Es así que la satisfacción laboral se define como un conjunto de actitudes generales de un individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto de trabajo tiene actitudes positivas hacia este y quien este insatisfecho muestra como resultado actitudes negativas. Es en ello que radica la importancia de conocer estas actitudes de los trabajadores.

Palafox. (2000). El trabajador responde a la desatención y manipulación de la empresa con la conocida frase “como hacen que me pagan, hago que trabajo”. De esta forma la empresa no estaría centrado en los logros que quiere alcanzar, es además importante que se centre en el recurso humano, y en mantenerlo satisfecho a raves del buen trato, buen clima del ambiente en donde trabaja, remuneración, bonos entre otros este vendría a ser indispensable en el rendimiento del trabajador frente a sus labores, de esta forma la empresa ser mucho mayor productiva en donde trabajador y organización se sentirán satisfechos por el buen trato y logro alcanzado.

Para Sánchez Dávila, Keller (2010) La satisfacción laboral de los trabajadores de cualquier empresa es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Dos son las razones que podrían estar explicando ese gran interés por la investigación:

- Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante.

Siempre ha estado implícitamente o explícitamente asociado al desempeño lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también más productivos.

Herzberg (1959), sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo proviene del trabajo de enriquecer el área puesto de trabajo en la cual pueda desempeñar una mayor responsabilidad y experimentar de la misma forma un crecimiento mental y psicológico. Por consiguiente, lo interesante aquí es que, para satisfacer el individuo, se recomienda poner en relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la



responsabilidad y el crecimiento y debe de cuidar los factores extrínsecos.

### **2.2.2. Teoría de los dos factores de Herzberg**

Instituto Nacional de Seguridad en el Trabajo, Madrid (1979). Sin duda es una de las teorías con mayores influencias en el área de la satisfacción laboral denominada teoría de los dos factores o teoría factorial de la satisfacción en cual señala que la satisfacción de un trabajador solo puede venir de la que se genera por los factores intrínsecos a los que llamo factores motivadores a la insatisfacción laboral seria generada por los factores intrínsecos a los que les dio como sombre factores higiénicos.

Teoría Higiene – motivación, planteada por Herzberg (1968), citado por Palma (2006); refiere que la satisfacción viene a ser consecuencia del optimo estado motivacional y este resulta del producto de la interacción de factores higiénicos o preventivos y de factores estrictamente motivacionales.

### **2.2.3. Teoría X/Y**

Teoría X/Y por MC Gregory (1960) citado por Arbayza, L. (2010), sostiene que as personas se encuentran más satisfechas gracias a que en una organización puede existir un clima de mayor libertad y flexibilidad basado en una supervisión abierta y participativa. El autor hace la diferencia entre las dos teorías. La teoría X, plantea que a las personas les grada el trabajo y deben ser obligadas y controladas para que cumplan con los objetivos de la organización mientras que la teoría

Y, plantea que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo por lo cual desean actuar por su propia iniciativa.

Maslow citado por (Quintero, 2006) refiere que al término de que una necesidad este satisfecha, inmediatamente después aparece otra necesidad es así que la pirámide de Maslow ha dejado huellas en el ámbito del desarrollo personal.

### Pirámide de Maslow



Fuente: Rincón de Psicología 2016

#### 2.2.4. Teoría de las necesidades

Teoría de las necesidades. Mc Clelland (1973) citado por León (2011), muestra una forma diferente en que se percibe la satisfacción e insatisfacción laboral. Sosteniendo que las personas satisfacen necesidades que estarían perteneciendo a un determinado contexto el cual estaría siendo adquirido por medio del aprendizaje. Las investigaciones fueron ampliadas en tres necesidades la del logro, necesidad de afiliación y la necesidad de poder:

1). 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. Flores (1992), citado por León (2011)

2) 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. Flores (1992), citado por León (2011)

3) 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. Flores (1992), citado por León (2011).

### **2.3. Definiciones conceptuales**

#### **Satisfacción laboral**

Es la respuesta expresada por el personal asistencias acerca del grado de complacencia así como el logro de los objetivos obtenidos de la labor que desempeña referidos a las dimensiones de trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneración e incentivos interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo los cuales fueron obtenidos por medio de un formulario de tipo cuestionario de satisfacción laboral del Ministerio de Salud y valorada en satisfacción laboral alto y bajo.

#### **Supervisión**

La supervisión es un servicio de orientación y asesoría técnica en la cual la verificación y la evaluación son acciones complementarias que permiten recoger información sobre la problemática que deberá ser superada a través de acciones de asesoramiento, tan pronto sean detectadas. (Alvarado, D.)

#### **Ambiente físico laboral**

Conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico en que ejecuta las labores. (Chiavenato, 2003). P 391

#### **Prestaciones recibidas**

Es toda acción de la gerencia, bien descansa en disposiciones legales, estatutarias o administrativas, dirigidas a ofrecer al trabajador una ayuda económica o servicio social, en adición a su salario, con la finalidad de reducir el gasto del empleado, fomentar su desarrollo y crear condiciones de trabajo satisfactorias.

### **Satisfacción intrínseca del trabajo**

Es decir, es cuando el estímulo que necesitas para hacer cualquier tarea nace de ti mismo, sin necesidad de otra recompensa que no sea tu propia satisfacción.

### **Motivación**

La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización. (Robbins, 1999:17).

### **Participación**

Proceso por el que las comunidades o diferentes sectores sociales, sobre todo marginados o excluidos, con intereses legítimos en un proyecto, programa o política de desarrollo, influyen en ellos y son implicados en la toma de decisiones y en la gestión de los recursos, siendo así actores de su propio desarrollo.

## Capítulo III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño de la investigación

##### 3.1.1. Tipo

La investigación fue básica, porque se incrementará nuevos conocimientos respecto a la variable satisfacción laboral, tomando como base otras fuentes de consulta de las investigaciones similares anteriores.

Según Carrasco, S. (2005), define que la investigación básica no tiene propósitos aplicativos inmediatos, solo busca ampliar y profundar al caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. ( p.43.)

Diseño no experimental, porque no se manipulará la variable satisfacción laboral de manera intencional.

Según Hernández Sampiere (2010) p. 149, considera que las investigaciones no experimentales son aquellas donde el investigador no controla ni manipula las variables.

De nivel descriptivo porque se describirán las características específicas de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.

Según el Ramírez, A. (2006) señala que se describen los fenómenos estudiados tal y como se presentan en la realidad estudiada. p.17.

De corte transversal la aplicación del instrumento de investigación cuestionario de satisfacción laboral será aplicada a la población objeto en un momento dado y tiempo único.

Hernández, Fernández y Batipsta indica que este estudio no experimental se divide en longitudinal y transversal, el cual este último tomo puesto que se hace corte transversal porque se desarrollan en un periodo de tiempo, en el momento que se requiere. p. 149.

### **3.1.2. Enfoque**

Es un enfoque cuantitativo porque la investigación obtendrá resultados en cantidades numéricas que se presentaran en tablas y figuras. Señala R. Hernandez (2010) sobre este enfoque que los resultados de la investigación serán medidos y representados con cantidades exactas de manera numérica, tablas, porcentaje y gráficos utilizando herramientas estadísticas. p, 151.

### 3.2. Población y muestra

La población seleccionada para el presente estudio está conformada por todos los trabajadores estibadores de las sucursales Lima norte y Sur 90 trabajadores en total al 100% de la empresa AREQUIPA EXPRESO MARVISUR. Del sexo masculino quienes fluctúan entre las edades de 18 a 45 años de edad aproximadamente.

Criterio de inclusión: Se trabajará para la presente investigación con el total de trabajadores estibadores precedentes de las sucursales Lima Norte y Lima Sur.

Criterio de Exclusión: No se ha tomado como población de estudio a los estibadores que trabajan en las otras sucursales Lima Cuzco, Lima Centro, Lima Selva, Lima Cusco, Lima Sullana – Tumbes, Lima Juliaca, Lima Sur Chico, Lima Tacna, Lima Oriente.



### 3.3. Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>  Es “la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo” es decir; se ve influenciado por su percepción en función de su empleo (retribución, progreso, seguridad, compañerismo) se considera también si el puesto de trabajo se adecua al individuo en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos. Palma, S. (1999)	Supervisión	Relaciones personales	1,2,3,4,5,6	Escala de satisfacción laboral S20/23 Meliá & Peiró, 1989 adaptado por la tesista
		Supervisión de trabajo		
		Modo de juzgar en el trabajo realizado		
		Sentido de justicia e igualdad		
	Ambiente físico laboral	Higiene y salubridad	7,8,9,10,11	
		Condiciónes físicas		
		Ventilación		
		Iluminación		
	Prestaciones recibidas	Salario	12,13,14 y 15	
		Formación		
		Negociaciones		
	Satisfacción intrínseca del trabajo	Satisfacción de realización del trabajo	16,17,18,19,20	
		Oportunidades en el trabajo		
		Objetivos y metas		
	Motivación y participación	Participación en las decisiones	21,22,23	
Incentivos que recibe				
motivación				



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

#### 3.4.1. Técnicas a emplear

##### **Observación:**

La observación es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. a veces de sus sentidos, el hombre capta la realidad que le rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega. La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación. (Carrasco, S, 2005) p, 287.

##### **Encuesta:**

Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Para su implementación, la encuesta utiliza el cuestionario como medio principal para obtener información, las encuestas pueden realizarse para que el individuo encuestado procese por sí mismo las respuestas en el papel. En esta técnica se recoge y prueba la información importante para la investigación donde se obtienen hechos específicos que permite conocer la relación entre las variables. (Carrasco,S, 2005). p, 287.

#### 3.4.2. Descripción del instrumento

##### **Variable: Satisfacción laboral**

**Tipificación:** Los Ítems y los puntajes para cada sub-escala son distintos.

**Supervisión:** Consta de 6 ítems, los cuales evidencian. Las relaciones personales con jerarquía ascendiente, supervisión sobre el trabajo que realiza y

la frecuencia de actos de supervisión, el modo que juzgan el trabajo realizado, el sentido de justicia e igualdad.

**Ambiente Físico Laboral:** Consta de 5 ítems y evalúa especialmente: la higiene y salubridad, las condiciones físicas de trabajo, iluminación, ventilación.

**Prestaciones Recibidas:** Consta de 4 ítems los cuales evalúan: salario, formación y negociación.

**Satisfacción Intrínseca:** consta de 5 ítems que evalúa: la satisfacción de realización del trabajo, las oportunidades el propio trabajo para realizar trabajos en las cuales se destaca, posibilidad de hacer lo que desea y objetivos, metas a lograr.

**Motivación y Participación:** consta de 4 ítems y evalúa: motivación, incentivos que recibe, la posibilidad de decidir con autonomía en relación con las tareas que realiza, participación en las decisiones del área, en las tareas de trabajo a las que pertenece.

Dimensiones	ITEMS
Supervisión	1,2,3,4,5,6
Ambiente físico laboral	7,8,9,10,11
Prestaciones recibidas	12,13,14,15
Satisfacción intrínseca del trabajo	16,17,18,19,20
Motivación y participación	21,22,23

### Ficha técnica de la escala de Satisfacción Laboral S20/23

- Denominación** : Escala de satisfacción laboral 20/23
- Adaptado** : Mirian Yosli Pandal Truyenque
- Autor** : J.L.Meliá y J.M. Peiró (1989)
- Objetivo** : obtener una evaluación útil y sobre la satisfacción laboral tomando en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales.
- Alcances:** se aplicó a una población total de 100 estibadores de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L.

**Forma de aplicación: individual**

- Duración** : 8 minutos
- Material** : el cuestionario está compuesto por 23 preguntas, se utilizó un lapicero.
- Calificación** : se calificó de acuerdo a las alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen que producen el puesto de trabajo del estibador.

Uno de los siguientes rasgos: 1 = insatisfecho, 2 = algo satisfecho, 3 = satisfecho.

Dimensiones	Clasificación		
	Insatisfecho	Algo satisfecho	satisfecho
Supervisión	6-10	11-14	15-18
Ambiente Físico Laboral	5-8	9-12	13-16
Prestaciones Económicas	4-7	8-11	12-15
Satisfacción Intrínseca del Trabajo	5-8	9-12	13-16

Participación y Motivación	3-5	6-8	9-11
----------------------------	-----	-----	------

**Baremo**

<b>RANGOS GENERALES</b>		
<b>1</b>	Insatisfecho	<b>23-48</b>
<b>2</b>	Algo satisfecho	<b>49-64</b>
<b>3</b>	satisfecho	<b>65-88</b>

Fiabilidad: la fiabilidad (consistencia interna) de la escala total y de los factores. La escala total es un Alpha de 0.919 a pesar de tener 59 ítems que es el S04/82, EL S20/23 presenta un Alpha solo 0'04 menor. El S20/23 puede considerarse bien dotado de validez aparente teniendo en cuenta la formulación directa de una pregunta en general acerca del grado de satisfacción o insatisfacción y la aceptación de los sujetos. La validez contenida del S20/23 se apoya en el muestreo de ítems de cuestionario y de contenidos de la legislación recogidos en el S04/82.

### 3.5. Técnicas para el procesamiento de información

Para responder al planteamiento de la hipótesis, los datos serán analizados y procesados siguiendo las técnicas estadísticas, de modo que la prueba de hipótesis se lleve a cabo con éxito. La hoja de cálculo permitirá el ordenamiento cronológico, manipulación y preparación de la serie de datos para su posterior análisis en este software y el Excel. El análisis de contenido facilitará una descripción objetiva, cuantitativa y sistemática de los variables objetos de investigación en los documentos analizados dentro del marco teórico de esta investigación.

## **Capítulo IV**

### **RESULTADOS**

Este capítulo tiene como finalidad presentar los resultados obtenidos, luego de la aplicación del instrumento Escala de Satisfacción Laboral S20/23 a los trabajadores estibadores de la empresa Marvisur E.I.R.L. La Victoria Lima, se presenta los resultados de la investigación de Satisfacción Laboral con sus dimensiones respectivas, tales como: Supervisión, Ambiente Físico Laboral, Prestaciones Recibidas; satisfacción intrínseca del trabajo; motivación y participación.

#### **4.1. Características generales de la población encuestada.**

Teniendo en cuenta que la población investigada la constituye los trabajadores estibadores de la empresa MARVISUR E.I.R.L. La Victoria E.I.R.L. 2017. Se encuentra ubicada en Javier Luna Pizarro 499, La Victoria – Lima, por lo que señalo algunas características de como edad, sexo, estado civil de la población.

##### **4.1.1. Edad de los trabajadores**

###### **Tabla 1**

**Distribución de frecuencia y porcentaje, según edad de la población de estudio.**

<b>Edad de los trabajadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
18-25	48	48
26-30	23	23
31-35	16	16
36-40	6	6
41-45	7	7
Total	100	100

*Fuente: Cuestionario de satisfacción de Meliá y Peiró 20/23 aplicado por la tesista 2017.*

En la tabla 1 se observa que de un 100% de la población el 48% tienen entre 18 a 25 años, 23% entre 26 a 30 años, 16% entre 31 a 35 años, 6% entre 36 a 40 años y 7% entre 41 a 45 años de edad.

Predomina la población laboral joven entre 18 a 25 años.

#### **4.1.2. Sexo de la población de estudio.**

**Tabla 2**

**Distribución de frecuencia y porcentaje, según sexo de la población encuestada.**

<b>sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	100	100

*Fuente: ídem*

En la tabla 2 de un total de 100(100%) de población estudiada, el 100% de los trabajadores estibadores son del sexo masculino.



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

**Tabla 3**

**Distribución de frecuencia y porcentaje, según el estado civil de la población encuestada.**

<b>Estado civil</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Soltero	52	52
Casado	11	11
Conviviente	37	37
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: ídem.

En la tabla 3 de un total de 100(100%) de población estudiada, el 52% de trabajadores estibadores son solteros, 37% convivientes y 11% casados.

## 5.2. Resultado de la variable satisfacción laboral:

### 5.2.1. Resultado del Objetivo General.

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria Lima -2017

**Tabla 4**

**Nivel de satisfacción de los trabajadores estibadores.**

<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	90	90
Algo Satisfecho	10	10
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: ídem.

En la tabla N° 04 se observa que el 90% de los trabajadores se encuentran insatisfechos y en segundo lugar el 10% algo satisfecho y ningún trabajador está insatisfecho.

Esto se debe que existe insatisfacción general en cada una de las dimensiones que evalúa la satisfacción laboral, supervisión, ambiente físico laboral, satisfacción intrínseca del trabajo, prestaciones recibidas, motivación y participación.

## 5.2.2. Resultado por dimensiones

### 5.2.2.1. Dimensión de Supervisión

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores respecto a la supervisión de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria Lima -2017.

**Tabla 5**

**Nivel de supervisión de los trabajadores estibadores.**

<b>Nivel de supervisión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	57	57
Algo Satisfecho	36	36
satisfecho	7	7
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: ídem.

En la tabla N° 05 se observa que el 57% de los trabajadores están insatisfechos con la supervisión, el 36% Algo Satisfecho y 7% Satisfechos con la Supervisión.

Esto se debe a que están descontentos con el tipo de control que ejercen los supervisores superiores, no existiría la igualdad y equidad en la distribución del trabajo.

#### 5.2.2.2. Ambiente físico laboral

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores respecto al ambiente físico laboral de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria Lima, 2017.

**Tabla 6**

**nivel de satisfacción laboral en el ambiente físico laboral de los trabajadores estibadores.**

<b>Ambiente Físico Laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	42	42
Algo Satisfecho	38	38
Satisfecho	20	20
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: ídem.

En la tabla N° 06 se observa que el 42% de los trabajadores están Insatisfechos con el Ambiente Físico Laboral, el 30% de los trabajadores están Algo Satisfecho y el 20% de los trabajadores se encuentran Satisfecho con el ambiente físico laboral.

Esto quiere decir que los trabajadores están insatisfechos con las condiciones físicas, higiene y salubridad que ofrece la empresa.

### 5.2.2.3. Prestaciones recibidas

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores respecto a las prestaciones recibidas de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria Lima, 2017

**Tabla 7**

**nivel de satisfacción laboral en las prestaciones recibidas de los trabajadores estibadores.**

<b>Prestaciones Recibidas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	79	79,0
Algo Satisfecho	20	20,0
Satisfecho	1	1,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Fuente: ídem.

En la tabla 7 se observa que el 79% de los trabajadores esta insatisfechos con las prestaciones recibidas, el 20% de los trabajadores están algo satisfecho con las prestaciones recibidas y el 1% de los trabajadores están Satisfechos con las prestaciones recibidas.

En esta dimensión la mayoría de los trabajadores se encuentran insatisfechos con las prestaciones que reciben de la empresa, quiere decir que no perciben el salario adecuado, ya que actualmente el salario mas alto es 1,200.00 Soles el mínimo es 850.00 Soles.

### 5.2.2.4. Satisfacción intrínseca del trabajo

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores respecto a la satisfacción intrínseca del trabajo de la empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria Lima, 2017.

**Tabla 8**

**nivel de satisfacción laboral en la satisfacción intrínseca del trabajo de los trabajadores estibadores.**

<b>Satisfacción Intrínseca del Trabajo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	76	76
Algo Satisfecho	24	24
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: ídem.

En la tabla 8 se observa que el 76% de los trabajadores están insatisfechos con la satisfacción intrínseca del trabajo, el 24% de los trabajadores esta algo satisfecho por la satisfacción intrínseca, asimismo se puede observar que ningún trabajador está satisfecho con la satisfacción intrínseca del trabajo.

La empresa no tiene una política de reconocimiento para el trabajador, asensos, desarrollo profesional, a esto se debe la insatisfacción de los trabajadores en esta dimensión.

#### **5.2.2.5. Motivación y participación**

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa AREQUIPA EXPRESO MARVISUR E.I.R.L. en la motivación y participación.

**Tabla 9**

**nivel de satisfacción laboral en la motivación y participación de los trabajadores estibadores.**

<b>Motivación y Participación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	77	77
Algo Satisfecho	22	22
Satisfecho	1	1
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: ídem.

En la tabla N° 09 se observa que el 77% de los trabajadores están insatisfechos con la motivación y participación, el 22% de los trabajadores están algo satisfechos con la motivación y participación y el 1% de los trabajadores están satisfechos con la motivación y participación.

En la política laboral de empresa no se acostumbra a incluir al trabajador en la toma de decisiones o sugerencias en el trabajo, es decir el trabajador no participa solo es servidor.

## Capítulo V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Discusión

La investigación titulada Satisfacción Laboral en trabajadores estibadores de la Empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria Lima 2017. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores.

Los resultados indican que 90 (90%) de los trabajadores estibadores manifestaron insatisfacción laboral.

En la dimensión supervisión el 57(57%) de los trabajadores estibadores están insatisfechos con la supervisión que le ofrece la empresa Arequipa Expreso MARVISUR.

En la dimensión ambiente físico laboral 42(42%) de los trabajadores están insatisfechos con el ambiente físico laboral de la empresa.

En la dimensión prestaciones recibidas el 79(79%) de los trabajadores estibadores muestran insatisfacción a las prestaciones recibidas de la empresa.

En la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo el 76(76%) de los trabajadores están insatisfechos con la satisfacción intrínseca del trabajo.

En la dimensión motivación y participación 77(77%) de los trabajadores estibadores están insatisfechos con la dimensión de motivación y participación.

Estos resultados difieren con Chinchay G. & Huerta Y. (2016) Satisfacción laboral del personal obrero de la empresa Panasa Paramonga 2016, tuvo como objetivo identificar los diferentes niveles de satisfacción laboral existen en el personal obrero de la empresa Panasa Paramonga 2016. Tuvo como resultados que existen diferentes niveles de satisfacción laboral en el personal obrero de la Empresa PANASA Paramonga 2016, habiendo evaluado todas las dimensiones de la variable satisfacción laboral, la mayoría el 85% del personal obrero manifiestan estar en un nivel de satisfacción media, seguido por el 9.2% que manifiestan tener una satisfacción laboral alta y el 5.8% manifiestan tener una satisfacción laboral baja.



## 5.2. Conclusiones

El 90% de los trabajadores estibadores de la Empresa Arequipa Expreso MARVISUR, se encuentran insatisfechos y en segundo lugar el 10% algo satisfecho.

En la supervisión 57% de los trabajadores estibadores de la Empresa Arequipa Expreso MARVISUR están insatisfechos, el 36% de los trabajadores están Algo Satisfecho, y 7% de los trabajadores están Satisfechos con la Supervisión.

En cuanto al ambiente físico laboral 42% de los trabajadores estibadores de la Empresa Arequipa Expreso MARVISUR están insatisfechos, 30% Algo Satisfecho y 20% Satisfecho con el ambiente físico laboral.

En las prestaciones recibidas 79% de los trabajadores estibadores de la Empresa Arequipa Expreso MARVISUR están insatisfechos, 20% algo satisfecho y 1% Satisfechos con las prestaciones recibidas.

En la Satisfacción intrínseca del trabajo el 76% de los trabajadores estibadores de la Empresa Arequipa Expreso MARVISUR están insatisfechos, 24% algo satisfecho, y ningún trabajador está satisfecho con la satisfacción intrínseca del trabajo.

En la motivación y participación el 77% de los trabajadores estibadores de la Empresa Arequipa Expreso MARVISUR están insatisfechos, 22% algo satisfechos y 1% satisfechos con la motivación y participación.

### **5.3. Recomendaciones**

Se recomienda a la Empresa Arequipa Expreso MARVISUR E.I.R.L. lo siguiente:

Mejorar la política laboral de la empresa con el fin de impulsar las relaciones interpersonales positivas entre trabajador y los directivos de la empresa. Lo que redundara en mejorar la insatisfacción laboral.

En relación a la supervisión del trabajo se recomienda al personal administrativo de la empresa promover actividades de capacitación talleres en liderazgo, orientadas a la mejora personal y profesional de tal manera que podrá servir como reconocimiento y estímulo para que los trabajadores que se sienten con un nivel de satisfacción baja.

Se recomienda mejorar las condiciones del ambiente físico laboral brindándole al personal estibador las facilidades y espacios adecuados para que el trabajador desarrolle sus funciones, reduciendo el hacinamiento donde laboran.

Como trabajadora social se sugiere implementar políticas de capacitación permanente para los trabajadores sobre los siguientes temas: Autoestima, Relaciones Interpersonales, Comunicación Asertiva, Seguridad Ocupacional, Crecimiento Personal, Gestión del Potencial Humano, Liderazgo, Calidad de Vida, entre otros, en pro del incremento de sentimientos de seguridad, logros, capacidades, autoestima, poder, afiliación, autorrealización, etc.

## Capítulo VI

### REFERENCIAS

#### 6.1. Bibliográficas

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. (1a ed.). Lima, Perú: San Marcos.

Chiavenato, I. (2003). *Administración de Recursos Humano*. (5<sup>ta</sup> ed.). México D.F., Mexico: Mc Graw Hill.

Chinchay G. & Huerta Y. (2016) *Satisfacción laboral del personal obrero de la empresa Panasa Paramonga 2016*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.

Fuentes S. (2015). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. (tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Lanas G. (2014), *La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito*. (estudio de pregrado) Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

León B. (2011), *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas-Región Callao*. (tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.

Manrique N. & Paredes J. (2017). *Satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama.2017*, (tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Lima, Perú.

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

Pérez N. y Rivero P. (2015), *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. (tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú.

Pintado, E.A. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Perú: Arco Iris S.R.L

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

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (8ª ed.). México D.F., Mexico. Prentice Hall.

Quispe N. (2015), Quispe N. (2015), *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Apurímac, Perú.

Zavala O. (2014, *Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional, México D.F., México.

Zelada V. (2015) *Nivel de Satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de la Vega Baja 2014*, (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

## 6.2. Fuentes Electrónicas

Chiavenato, I. (2003). *Administración de Recursos Humano*  
<https://es.scribd.com/doc/11402610/Administracion-de-RRHH-5ta-Edicion-Idalberto-Chiavenato>

García Viamontes D. (2010). Satisfacción laboral. una aproximación teórica. Recuperado en <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

Hernández Junco V., Quintana Tápanes L., Mederos Torres R., Guedes Díaz R. & García Gutiérrez B. (2008). *Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio* Recuperado en [http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol38\\_1\\_09/mil07109.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol38_1_09/mil07109.htm)

Sampieri H. (2010). *Metodología de la investigación*,  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf).

Caballero J. & Sánchez, I. (2012) Satisfacción laboral en trabajadores del IPN. un análisis estructural, <http://www.redalyc.org/html/461/46125172009/>.

Galindo, J. P., Partida, A., Blanco, M. & Palomo, M. A. (2013). *La satisfacción del empleado en organizaciones de servicios públicos federales: Caso de estudio CFE en Nuevo León*. [http://www.web.facpya.uanl.mx/rev\\_in/Revistas/10.2/A2.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/rev_in/Revistas/10.2/A2.pdf).

Mascaró, P. & Hano, M. Herzberg, F. ( 2007) *Administración de los Recursos Humanos* Idalberto Chiavenato.

[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/43099694/Chiavenato.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1510339458&Signature=oteS0c7sSXP4elvPDyr6x7o9YzA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DAdministracion\\_de\\_recursos\\_humanos.\\_El\\_c.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/43099694/Chiavenato.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1510339458&Signature=oteS0c7sSXP4elvPDyr6x7o9YzA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DAdministracion_de_recursos_humanos._El_c.pdf).

Sánchez Dávila, Keller. (2010). *Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos* – 2010.

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ekGbXeKUT2gJ:tesis.unsm.edu.pe:8080/jspui/bitstream/123456789/101/1/KELLER%2520SANCHEZ%2520DAVILA.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Quintero, J. (2006) *Teoría de las Necesidades de Maslow*. [file:///C:/Users/DANIEL/Downloads/Teor%C3%ADa%20de%20Maslow%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DANIEL/Downloads/Teor%C3%ADa%20de%20Maslow%20(1).pdf).

## **Anexo**





## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	METODOLOGÍA	ITEMS
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa AREQUIPA EXPRESO MARVISUR E.I.R.L. La Victoria Lima - 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa AREQUIPA EXPRESO MARVISUR E.I.R.L. en la supervisión?</p> <p>¿Cuál el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa AREQUIPA EXPRESO MARVISUR E.I.R.L. en el ambiente físico laboral?</p> <p>¿Cuál el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa AREQUIPA EXPRESO MARVISUR E.I.R.L. en las prestaciones recibidas?</p> <p>¿Cuál el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa AREQUIPA EXPRESO MARVISUR E.I.R.L. en la satisfacción intrínseca del trabajo?</p> <p>¿Cuál el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa AREQUIPA EXPRESO MARVISUR E.I.R.L. en la motivación y participación?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa AREQUIPA EXPRESO MARVISUR E.I.R.L. La victoria Lima -2017</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa AREQUIPA EXPRESO MARVISUR E.I.R.L. en la supervisión.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa AREQUIPA EXPRESO MARVISUR E.I.R.L. en el ambiente físico laboral.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa AREQUIPA EXPRESO MARVISUR E.I.R.L. en las prestaciones recibidas.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa AREQUIPA EXPRESO MARVISUR E.I.R.L. en la satisfacción intrínseca del trabajo.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estibadores de la empresa AREQUIPA EXPRESO MARVISUR E.I.R.L. en la motivación y participación.</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Supervisión</p> <p>Ambiente físico laboral</p> <p>Prestaciones recibidas</p> <p>Satisfacción intrínseca del trabajo</p> <p>Motivación y participación</p>	<p>TIPO: Básica,</p> <p>Diseño no experimental,</p> <p>De nivel descriptivo:</p> <p>De corte transversal:</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p>Cuantitativo.</p> <p><b>Población y muestra</b></p>	<p>Escala de satisfacción laboral</p> <p>Meliá. &amp; piró, 1998 adaptado por la tesista</p>

Instrumento - Satisfacción Laboral

**INSTRUCCIONES GENERALES:**

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

**INFORMACIÓN GENERAL**

**Edad:** .....

**Estado civil:** .....

**Sexo:**.....

insatisfecho	algo satisfecho	satisfecho
1	2	3

ITEM	PREGUNTAS	NIVEL		
		Insatisfecho	Algo Satisfecho	Satisfecho
1.	Las relaciones personales con los supervisores	1	2	3
2.	Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo.	1	2	3
3.	La supervisión que ejercen sobre usted.	1	2	3
4.	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3
5.	La forma en que sus supervisores juzgan su trabajo.	1	2	3
6.	La “igualdad” y –“justicia” de trato que recibe de la empresa.	1	2	3
7.	Limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3
8.	El entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3
9.	La iluminación de su lugar de trabajo.	1	2	3
10.	Los medios y recursos que su empresa brinda para que usted realice su trabajo.	1	2	3
11.	Los servicios higiénicos de su centro de trabajo y su salubridad.	1	2	3
12.	El salario que usted recibe	1	2	3
13.	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.	1	2	3
14.	Los permisos que puede obtener por razones de necesidad personal.	1	2	3
15.	Su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3
16.	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	1	2	3
17.	El tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.	1	2	3
18.	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	1	2	3
19.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas que usted destaca.	1	2	3
20.	Los objetivos y metas que usted desarrolla	1	2	3
21.	Incentivos que recibe	1	2	3
22.	La motivación que recibe de sus superiores	1	2	3
23.	Su participación en las decisiones de la sucursal	1	2	3

## Base de Datos

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	23

tabulacion satisfaccion.sav [Conjunto\_de\_datos1] - SPSS Statistics Developer Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Item	Numérico	4	0	Cantidad de Es...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
2	Edad	Numérico	4	0	Edad de Estiba...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
3	Genero	Numérico	4	0	Genero de Esti...	{1, Masculin...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
4	Estado	Numérico	4	0	Estado Civil	{1, Soltero}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
5	Relacion	Numérico	4	0	Las realaciones...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
6	Nivel	Numérico	4	0	Las realaciones...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
7	supervision	Numérico	4	0	La supersion q...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
8	Frecuencia	Numérico	4	0	La proximidad ...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
9	Forma	Numérico	4	0	La forma en qu...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
10	Igualdad	Numérico	4	0	La igualdad y ju...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
11	Higiene	Numérico	4	0	Limpieza, higie...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
12	Espacio	Numérico	4	0	El entorno físic...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
13	Iluminacion	Numérico	4	0	La iluminacion ...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
14	Recursos	Numérico	4	0	Los medios y r...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
15	Salubridad	Numérico	4	0	Los servicios hi...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
16	Salario	Numérico	4	0	El salario que u...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
17	Formacion	Numérico	4	0	Las oportuna...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
18	Permisos	Numérico	4	0	Los permisos q...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
19	Leyes	Numérico	4	0	Su empresa cu...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
20	Negociacion	Numérico	4	0	La forma en la ...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
21	Actividades	Numérico	4	0	El tipo de trabaj...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
22	Satisfaccion...	Numérico	4	0	Las satisfaccio...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
23	Oportunidad...	Numérico	4	0	Las oportuna...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
24	Objetivos	Numérico	4	0	Los objetivos y ...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
25	Incentivos	Numérico	4	0	Incentivos que r...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
26	Motivacion	Numérico	4	0	La motivacion q...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
27	Participacion	Numérico	4	0	Su participacio...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
28	dsupervision	Numérico	3	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
29	dambiente	Numérico	4	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
30	dprestaciones	Numérico	4	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
31	dintrinseca	Numérico	4	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
32	dmotivacion	Numérico	4	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
33	dsupervision1	Numérico	4	0	dsupervision (a...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
34	dambiente1	Numérico	4	0	dambiente (agr...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
35	dprestacion...	Numérico	5	0	dprestaciones (...)	{1, Insatisfec...	Ninguna	16	Derecha	Ordinal	Entrada
36	dintrinseca1	Numérico	5	0	dintrinseca (agr...	{1, Satisfac...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
37	dmotivacion1	Numérico	5	0	dmotivacion (ag...	{1, Insatisfec...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
38											
39											
40											
41											
42											
43											
44											
45											
46											
47											
48											

Vista de datos Vista de variables

SPSS Statistics Developer Processor está listo

tabulacion satisfaccion.sav [Conjunto\_de\_datos1] - SPSS Statistics Developer Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
24	Objetivos	Numérico	4	0	Los objetivos y ...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
25	Incentivos	Numérico	4	0	Incentivos que r...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
26	Motivacion	Numérico	4	0	La motivacion q...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
27	Participacion	Numérico	4	0	Su participacio...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
28	dsupervision	Numérico	3	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
29	dambiente	Numérico	4	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
30	dprestaciones	Numérico	4	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
31	dintrinseca	Numérico	4	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
32	dmotivacion	Numérico	4	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
33	dsupervision1	Numérico	4	0	dsupervision (a...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
34	dambiente1	Numérico	4	0	dambiente (agr...	{1, Insatisfec...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
35	dprestacion...	Numérico	5	0	dprestaciones (...)	{1, Insatisfec...	Ninguna	16	Derecha	Ordinal	Entrada
36	dintrinseca1	Numérico	5	0	dintrinseca (agr...	{1, Satisfac...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
37	dmotivacion1	Numérico	5	0	dmotivacion (ag...	{1, Insatisfec...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
38											
39											
40											
41											
42											
43											
44											
45											
46											
47											
48											

Vista de datos Vista de variables

SPSS Statistics Developer Processor está listo

\*tabulacion satisfaccion.sav [Conjunto\_de\_datos1] - SPSS Statistics Developer Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

3: Estado 1 Visible: 37 de 37 variables

	Item	Edad	Genero	Estado	Relacion	Nivel	supervision	Frecuencia	Forma	Igualdad	Higie...	Espacio	Iluminacion	Recursos	Salubridad	Salario	Formacion	Permisos	Leyes	Negociacion	Actividades	Satisfacciones	Oportunidades	Objetivos	Incentivos	Motivacion	Participacion	dsu	is
1	1	22	1	2	2	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1	3	1	1	1	1	
2	2	46	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
3	3	23	1	1	2	3	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	
4	4	25	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
5	5	31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	
6	6	24	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	
7	7	35	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
8	8	22	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
9	9	27	1	1	2	3	2	3	3	1	3	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1	
10	10	46	1	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	
11	11	52	1	2	2	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	
12	12	20	1	1	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	
13	13	28	1	3	1	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	3	1	2	2	2	
14	14	24	1	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
15	15	26	1	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	
16	16	24	1	1	3	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	17	21	1	1	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	3	
18	18	25	1	3	3	3	1	3	2	1	1	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	
19	19	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	20	25	1	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	
21	21	32	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

\*tabulacion satisfaccion.sav [Conjunto\_de\_datos1] - SPSS Statistics Developer Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

3: Estado 1 Visible: 37 de 37 variables

	Item	Edad	Genero	Estado	Relacion	Nivel	supervision	Frecuencia	Forma	Igualdad	Higie...	Espacio	Iluminacion	Recursos	Salubridad	Salario	Formacion	Permisos	Leyes	Negociacion	Actividades	Satisfacciones	Oportunidades	Objetivos	Incentivos	Motivacion	Participacion	dsu	is
21	21	32	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
22	22	37	1	3	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	
23	23	20	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	
24	24	21	1	1	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	
25	25	33	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
26	26	55	1	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
27	27	32	1	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	1	2	3	1	1	3	2	2	3	2	2	1	1	
28	28	29	1	3	1	2	3	2	1	1	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	3	
29	29	23	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	
30	30	28	1	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	
31	31	23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
32	32	21	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	3	2	
33	33	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
34	34	40	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
35	35	18	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
36	36	22	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
37	37	33	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
38	38	22	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	
39	39	46	1	3	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	
40	40	23	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	
41	41	25	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	