



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CLASA S.A.C. VIRÚ 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

Autores:

Bach. Pamela Elizabeth, Sánchez Silva

Bach. Azucena Suly, Vásquez Gutiérrez

Asesor:

Ing. Luigi Cabos Villa

Trujillo - Perú

## Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO.....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE TABLAS.....	<b>3</b>
ÍNDICE DE FIGURAS .....	<b>4</b>
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS.....	<b>7</b>
ANEXOS.....	<b>10</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de la dimensión Satisfacción en relación con sus superiores de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 25
Tabla 2	Nivel de la dimensión Satisfacción con las condiciones físicas de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 28
Tabla 3	Nivel de la dimensión Satisfacción con la participación en las decisiones de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 30
Tabla 4	Nivel de la dimensión Satisfacción con su trabajo de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 32
Tabla 5	Nivel de la dimensión Satisfacción con el reconocimiento en la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 34
Tabla 6	Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 36

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Nivel de la dimensión Satisfacción en relación con sus superiores de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 26
Figura 2	Nivel de la dimensión Satisfacción con las condiciones físicas de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 28
Figura 3	Nivel de la dimensión Satisfacción con la participación en las decisiones de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 30
Figura 4	Nivel de la dimensión Satisfacción con su trabajo de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 32
Figura 5	Nivel de la dimensión Satisfacción con el reconocimiento en la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 34
Figura 6	Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú	Pg. 36

## RESUMEN

La presente tesis está orientada a determinar el nivel de satisfacción laboral en el área de producción de los trabajadores de la empresa Clasa SAC durante el año 2018, recabando información de los factores más relevantes que afectan la eficiencia y eficacia de la empresa, para ello fue necesario identificar y describir las causas que generan una insatisfacción en los colaboradores de la empresa antes mencionada. El propósito de este estudio consistió en el análisis y medición de la satisfacción laboral. Este estudio se basa en métodos deductivos e inductivos. Metodológicamente la tesis se aborda desde la perspectiva del análisis con la aplicación del estudio de campo donde la población estuvo formada con una muestra de 30 colaboradores de dicha área. La técnica empleada fue encuestas cerradas, el procesamiento de datos por medio de la estadística descriptiva e inferencial. Se concluye que el 30% se encuentra en un nivel bajo, y el 70% en un nivel regular respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC, Virú 2018.

**Palabras clave:** Satisfacción Laboral

### **Abstract**

This thesis is aimed at determining the level of job satisfaction in the area of production of the employees of the company Clasa SAC during the year 2018, gathering information on the most relevant factors that affect the efficiency and effectiveness of the company, for this it was necessary to identify and describe the causes that generate dissatisfaction in the employees of the aforementioned company. The purpose of this study was the analysis and measurement of job satisfaction. This study is based on deductive and inductive methods. Methodologically, the thesis is approached from the perspective of the analysis with the application of the field study where the population was formed with a sample of 30 collaborators from that area. The technique used was closed surveys, data processing through descriptive and inferential statistics. It is concluded that 30% is at a low level, and 70% at a regular level regarding the job satisfaction of workers in the production area of the company Clasa SAC, Virú 2018.

Keywords: Job Satisfaction

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Cegarra, S. J. (2012). Los métodos de investigación. Retrieved from. Fecha de consulta: 18 Junio del 2018. Disponible en: <http://ebookcentral.proquest.com>
- Chavenato, I., & Chiavenato, I. (2013). Gestión del Talento Humano. In Journal of Chemical Information and Modeling (Vol. 1542). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fau, M. E. (2009). Karl popper: clásicos resumidos. Retrieved from. Fecha de consulta: 22 Junio del 2018. Disponible en: <http://ebookcentral.proquest.com>
- Gestión. (2016). Industria de ladrillos mueve más de US\$ 250 millones. Perú Construye. Fecha de consulta: 17 Junio del 2018. Disponible en: <http://www.peruconstruye.net/industria-de-ladrillos-mueve-mas-de-us-250-millones/>
- Guía Agropecuaria. (2013). Estudio de mercado del sector ladrillero de Centroamérica. Fecha de consulta: 20 Junio del 2018. Disponible en: <http://www.redladrilleras.net/assets/files/661a6a49f287ae587759ffd762eba0b8.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Metodología de La Investigación. Quinta Edición. Metodología de La Investigación, 76–88. Fecha de consulta: 25 Junio del 2018. Disponible en: <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., Hernández

Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014).

Metodología de la Investigación. Metodología de la investigación.

<https://elcomercio.pe/economia/negocios/sector-construccion-julio-velarde-estima-crecimiento-0-5-ano-8-2018-noticia-456307>

Igbaria y Guimaraes (1993: citado en Galup y Klein 2008), “Antecedents and consequences of job satisfaction among information center employees”.

Journal of Management Informational Systems, 9 (4): 145-174.

Lee y Chang (2008), A study of an augmented CPFR model for the 3C retail industry.

Supply Chain Management: An International Journal, 12(3), 200-209.

Merino, E., Fernández, M., & Bargsted, M. (2015). El papel moderador de la autoeficacia ocupacional entre la satisfacción y la irritación laboral.

Universitas Psychologica, 14(1), 219- 230.

<http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy13-5.pmao>

Michael G. Aamodt (2010). Psicología Industrial/Organizacional, 6ta.ed. México.

Monje Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Universidad Sur colombiana, 1–216.

Olvera, Y. (2013). Estudio de la Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral.

Mayo.

Palma Carrillo, S. (2014). Revista de investigación en psicología. Revista de Investigación En Psicología, 3(1), 11–21.

Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. Upiicsa, (2), 50–51.

Pineda, E. B., & Alvarado, E. L. de. (2008). Metodología de la investigación. In Organización Panamericana de la Salud (pp. 3–15).

<https://doi.org/10.1056/NEJMsa1008268>

Redacción EC. (2017). BCR estima que sector Construcción crecerá 0,5% este año y 8% en 2018. El Comercio. Fecha de consulta: 25 Junio del 2018.

Disponible en:

Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PP19&dq=cultura+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjxm\\_p5bHhAhUowFkKHXH8DKEQ6AEIRjAG#v=onepage&q=cultura organizacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PP19&dq=cultura+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjxm_p5bHhAhUowFkKHXH8DKEQ6AEIRjAG#v=onepage&q=cultura%20organizacional&f=false)

Silvia Mendoza Martínez. (2010). Casi un tercio de la producción de ladrillos es informal. El Comercio. Fecha de consulta: 16 de Junio del 2018.

Disponible en: [http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/casi-tercio-produccion-ladrillos-informal\\_1-noticia-619321](http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/casi-tercio-produccion-ladrillos-informal_1-noticia-619321).

Sum-Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral. Universidad Rafael

Landívar, 1, 107. Fecha de consulta: 27 junio del 2018. Disponible en:

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

## ANEXOS

### Anexo 1: Juicio de expertos



UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Jean Zapata Rojas, identificado con DNI N° 25820150, GRADO Y/O ESPECIALIDAD: Doctor

A través de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Encuesta elaborado por las Bachilleres: Pamela Elizabeth, Sánchez Silva y Azucena Suly, Vásquez Gutiérrez, para su aplicación a la muestra seleccionada en la investigación: NIVEL SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CLASA S.A.C. VIRÚ 2018 que se encuentra realizando.

Al realizar la revisión correspondiente, se le informa al bachiller que el instrumento, tiene coherencia, pertinencia con la investigación.

Trujillo, 20 de noviembre del 2019



---

**DNI: 25820150**

**Anexo 2: Base de Datos**

OP ER AD OR ES	it e m 1	it e m 2	it e m 3	it e m 4	it e m 5	it e m 6	it e m 7	it e m 8	it e m 9	it e m 10	it e m 11	it e m 12	it e m 13	it e m 14	it e m 15	it e m 16	it e m 17	it e m 18	it e m 19	it e m 20	it e m 21	it e m 22	it e m 23
1	2	1	1	4	1	1	1	1	1	2	3	4	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4
2	1	1	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	2	1	1	4	1	1	3	3	4	2	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3
4	1	1	1	4	1	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
5	1	2	2	4	2	3	5	2	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4
6	1	1	1	4	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
7	1	1	1	4	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
8	2	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3
9	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3
10	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2
11	2	4	2	3	2	3	4	2	3	1	3	2	2	1	4	2	3	1	3	4	3	3	2
12	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	1	2	2
13	2	3	4	2	3	1	2	3	1	3	2	3	1	4	2	3	1	4	3	3	4	1	3
14	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	1
15	2	3	1	4	2	4	1	3	4	1	3	1	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	1
16	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
17	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3
18	2	3	2	2	4	2	1	3	2	1	3	1	3	1	2	4	1	3	4	3	4	1	3
19	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
20	2	4	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	4	2	3	4	1	4	1	4	3
21	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	1	1
22	1	3	4	1	3	3	4	1	4	2	3	1	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
23	1	1	1	1	1	1	3	3	4	1	4	5	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2
24	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	3	1	2	2	2	1	2	4	3	2	1	4	3	1	4	2	4	2	4	1	3	4
26	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5
27	1	2	1	3	2	2	4	3	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	1
28	1	1	1	1	1	2	3	3	4	4	4	4	3	2	1	3	4	4	4	2	3	3	3
29	1	3	2	4	1	4	2	3	2	1	2	3	4	2	3	3	1	4	3	3	4	1	3
30	1	3	4	3	2	4	2	2	3	3	4	5	5	4	3	2	1	3	4	1	1	1	1

**Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos**

**Instrumento de Evaluación de la Satisfacción Laboral**

(Adaptado de Sotomayor, 2013)

**INSTRUCCIONES:**

Lea cada ítem y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente. En donde Muy insatisfecho (0), Algo insatisfecho (1), Indiferente (2), Algo satisfecho (3) y Muy satisfecho (4)

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Satisfacción en relación con sus superiores</b>						
1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
2	La supervisión que ejercen sobre usted.					
3	Las relaciones personales con sus superiores.					
4	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
5	El apoyo que recibe de sus superiores.					
<b>Satisfacción con las condiciones físicas</b>						
6	La ventilación de su lugar de trabajo.					
7	La iluminación de su lugar de trabajo.					
8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
10	La temperatura de su local de trabajo					

<b>Satisfacción con la participación en las decisiones</b>						
11	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales					
12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales					
13	Su participación en las decisiones de su Área,					
14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución					
15	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución					
16	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo					
<b>Satisfacción con su trabajo</b>						
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca					
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
19	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo					
20	Los objetivos y metas que debe alcanzar					
<b>Satisfacción con el reconocimiento</b>						
21	Las oportunidades de ascenso que tiene					
22	Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución					
23	El salario que usted recibe					

#### **Anexo 4: Confiabilidad**

<b>Título de la investigación:</b> NIVEL SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CLASA S.A.C. VIRÚ 2018
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> Satisfacción laboral

#### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

#### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 23 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC Virú, 2018, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0, 689 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0, 689

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa,  
con un Alfa de Cronbach = 0,783

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.**

Reporte de salida.

**Tabla N°01**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,783	23

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC Virú, 2018, Trujillo 2018, de 0,724 dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

**Tabla N°02**

**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	714,000	51,543	,071	,582
La supervisión que ejercen sobre usted.	712,000	52,743	-,098	,606
Las relaciones personales con sus superiores.	714,000	52,829	-,100	,601
La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	699,333	42,781	,434	,527
El apoyo que recibe de sus superiores.	709,333	54,638	-,262	,613
La ventilación de su lugar de trabajo.	705,333	53,124	-,123	,606
La iluminación de su lugar de trabajo.	702,000	42,314	,559	,510
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	704,000	53,686	-,191	,603

La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	701,333	55,695	-,297	,629
La temperatura de su local de trabajo	702,667	49,210	,176	,572
El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales	699,333	46,781	,585	,539
La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	701,333	48,552	,235	,565
Su participación en las decisiones de su Área,	699,333	47,924	,223	,566
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución	700,000	48,857	,225	,567
La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución	700,000	53,429	-,151	,605
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	698,667	54,124	-,208	,611
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	700,667	53,210	-,130	,606
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	701,333	56,838	-,393	,634

---

La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo	696,667	53,524	-,173	,602
Los objetivos y metas que debe alcanzar	701,333	47,267	,390	,549
Las oportunidades de ascenso que tiene	701,333	44,552	,579	,523
Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución	700,667	44,781	,571	,525
El salario que usted recibe	701,333	43,267	,631	,511

---

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,783 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

**Tabla N°03**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,715
		N de elementos	11
	Parte 2	Valor	,531
		N de elementos	12
	N total de elementos		23
Correlación entre formularios			,504
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,670
	Longitud desigual		,670
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,655

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC Virú, 2018 mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,670 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,655 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Clasa SAC Virú, 2018 instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**