



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA  
PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA DELICIA S.A. TRUJILLO ;**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:  
CALDERÓN GONZÁLEZ LOURDES ESTEFANY**

**ASESORA:  
DRA. CALVANAPÓN ALVA FLOR ALICIA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TRUJILLO - PERÚ  
2013**

**PAGINA DEL JURADO**

---

**Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva**  
**Presidente**

---

**Dra. Luz Alicia Baltonado Nontol**  
**Secretario**

---

**Mg. Alan García Gutti**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A Dios, por todas las cosas  
que me da y que me permite hacer  
día a día para la realización de  
mis sueños que algún día  
espero materializar.

A mi querida madre Rosalinda,  
por sus continuas preocupaciones  
en mi proyecto de vida.

A mi tío Segundo, a pesar  
de no estar físicamente  
con nosotros, siempre lo tengo  
muy presente en mis  
pensamientos.

## **AGRADECIMIENTO**

**Al mejor consejero de mi vida: A Dios**

**Mi especial agradecimiento a mi profesora Luz Baltodano Ñontol que con su apoyo y consejos se convirtió en la principal motivadora para el desarrollo y conclusión de la presente investigación.**

**A mis maestros, que con sus enseñanzas hicieron posible este gran paso para culminar mi carrera profesional y ser una mejor persona.**

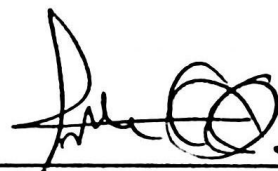
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Lourdes Estefany Calderón González con DNI N° 45213187, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2013



---

Lourdes Estefany Calderón González  
DNI. N° 45213187

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con las disposiciones emitidas por la Autoridad y el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad, a la cual pertenezco; tengo el agrado de presentar ante ustedes la Tesis titulada "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA DELICIA S.A. TRUJILLO 2013" con la finalidad de determinar la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área de producción en la Empresa Delicia S.A. y obtener el Título Profesional de Administración.

Pongo a consideración esta investigación, esperando que con su criterio y capacidad me brinden los aportes que enriquecerán las acciones futuras que tendré que desarrollar en la acción concreta y responsable en esta investigación.

Con la plena satisfacción de haber cumplido una meta más en mi vida, dejo su consideración la valoración y veredicto correspondiente, que ha de estimular el esfuerzo realizado y el propósito de este estudio.

La Autora

## INDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract. ....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO METODOLÓGICO .....	11
2.1. Variables .....	12
2.2. Operacionalización de variables .....	13
2.3. Metodología.....	15
2.4. Tipos de estudio .....	15
2.5. Diseño .....	15
2.6. Población, muestra .....	15
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
2.8. Métodos de análisis de datos .....	19
III. RESULTADOS .....	20
IV.DISCUSIÓN .....	61
V. CONCLUSIONES.....	65
VI. RECOMENDACIONES.....	68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	70
ANEXOS.....	74

## RESUMEN

La presente investigación estuvo orientada a determinar la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área de producción en la Empresa Delicia S.A. de Trujillo 2013. Esta investigación de acuerdo a la temporalidad descriptiva de corte transversal, se tomó como muestra a todos los miembros de la Empresa Delicia S.A. del área de producción que suman 42 trabajadores. Considerando que la mejora de la productividad es el resultado de la mejora de las relaciones humanas, derivada de la participación de los trabajadores, de su inclusión en la toma de decisiones y en la resolución de problemas, es importante considerar que las organizaciones se deben preocupar por crear condiciones óptimas dentro de la organización con el fin de mantener al personal motivado y que tengan un buen desempeño en la labor que realizan y altos niveles de satisfacción. El estudio se llevó a cabo a través de la Escala de Opiniones SL – SPC en el personal del área de producción y se utilizó la información prestada por la empresa que luego se concluye que el personal del área de producción de la empresa Delicia S.A. en el año 2013 percibe una buena satisfacción laboral lo que se evidencia con un 58.33% de los factores como: condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desempeño de tareas, relación con la autoridad y desarrollo personal; en comparación con los otros resultados obtenidos de la calificación de los factores restantes. En el estudio realizado se concluyó que los trabajadores de la Empresa Delicia S.A se encuentran en regular satisfacción laboral principalmente por el pago de sus remuneraciones, las condiciones físicas y/o materiales que la empresa les proporciona para la realización de sus tareas y el desempeño de tareas, es decir por el problema que hay sobre la máquina de fermentación es obsoleta, está haciendo que el trabajo se vuelva lento y por ende el personal no trabaja a la velocidad deseada. En los resultados obtenidos con respecto a la variable de productividad se concluyó que está en un nivel medio representado con el 50.00%. Se determinó que los factores que influyen en la productividad son: capacidad instalada, materias primas, productividad. En la presente investigación se concluyó que no solamente la improductividad de los trabajadores del área de producción de la Empresa Delicia S.A. se debe a la insatisfacción laboral por los factores mencionados anteriormente, sino también se debe al mal funcionamiento de las maquinarias que operan en la elaboración de los productos, debido a que la empresa no cuenta con el presupuesto necesario para el mantenimiento continuo que requieren los equipos.

Palabras Clave: satisfacción, productividad, desempeño, producción, procesos, eficacia, eficiencia



## **ABSTRACT**

The present investigation was designed to determine job satisfaction and their influence on the productivity of workers in the production area Delicia SA Business Trujillo 2013. This research according to the temporality descriptive cross-sectional sample was taken as all the members of the Company Delicia SA production area totaling 42 workers. Whereas the improvement in productivity is the result of the improvement of human relations, derived from the participation of workers, their inclusion in decision -making and problem solving, it is important that organizations must worry about creating optimal conditions within the organization in order to keep staff motivated and have a good performance in their work and high levels of satisfaction. The study was conducted through the Scale Reviews SL - SPC staff in the production area and the information provided is used by the company then the staff concludes that the production area of the company Delicia SA in 2013 perceived a good job satisfaction as evidenced with 58.33 % of the factors as physical and / or material, social relations , performance defects, relationship with authority and personal development compared with other results obtained from the rating of the remaining factors. In the study it was concluded that the workers of the Delicia SA is in a regular job satisfaction mainly by the payment of their wages, physical and / or material conditions that the company provides for the discharge of their duties and performance tasks and the problem that is on the machine is obsolete fermentation, is doing the work to slow down and therefore not the staff working at the desired speed.

The result obtained with respect to the variable productivity was concluded that it is at a medium level, by decreasing raw material and the requirement of labor.

**Keywords:** satisfaction, productivity, performance, production, processes, effectiveness, efficiency.