



**UCV**  
**UNIVERSIDAD**  
**CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS:

Niveles de Satisfacción Laboral en Trabajadores de  
Producción de una Empresa de Comercialización en Lima  
Metropolitana

AUTOR:

Andrade Franco, Jackeline Silvia

ASESOR:

Psicología

ASESORES

William Cabanillas R.

Juan kaneko A.

Año

2011

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación esta dedicado a mis padres y a todas las personas que me brindaron su apoyo emocional e intelectual, especialmente a mi asesor y amigo Juan José Kaneko Aguilar, ya que con su ayuda y paciencia logre concluir mi tesis satisfactoriamente-

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a Dios por iluminar mi mente en cada paso dado para concluir esta investigación

A mi asesor Juan José Kaneko Aguilar, por haberme brindado todos sus conocimientos y otorgarme su paciencia ante algunas dificultades que presente en el desarrollo de mi tesis.

Al profesor William Cabanillas por sus correcciones

Al profesor Carlos Velásquez por brindarme sus consejos oportunos para la realización de mi tesis

Al profesor Alfredo García Cacique por brindarme conocimientos y apoyo en momentos difíciles.

A la directora de la escuela, Carmen Aparcana, por sus tolerancia y paciencia

A la profesora Isabel Menacho, por su apoyo emocional.

A todos mi gratitud

## PRESENTACIÓN

Desde inicios del siglo XX, el tema del recurso humano ha pasado a formar parte importante de los estudios organizacionales. Dentro de este contexto, la Satisfacción Laboral de los trabajadores se constituye en una de las variables más estudiadas, ya que de ella dependen muchos resultados de la empresa, como el nivel de desempeño y la calidad del producto o servicio brindado. Conocer como se encuentra el nivel de SL en las empresas ha pasado a ser un procedimiento estándar, ya que de su adecuada descripción se desprenden medidas de intervención. El presente trabajo busca analizar la satisfacción laboral de un grupo de operarios de una empresa que elabora productos de limpieza.

Para cumplir con este objetivo se ha estructurado el presente proyecto en cuatro grandes capítulos en el primer capítulo se abordará el tema del planteamiento y formulación de la pregunta además de la justificación y objetivos. En el segundo capítulo se describirá el marco referencial abordando el concepto, teorías, facetas, factores determinantes, efectos y herramientas de medición de la satisfacción laboral. En el tercer capítulo se describirá el tipo de diseño y método de investigación, las variables de investigación, la población y la muestra, las técnicas de recolección de información y los métodos de análisis de datos. Finalmente se presentan los resultados del nivel de satisfacción de los operarios y se realiza la discusión respectiva.

Esta investigación pretende no solo describir a la muestra sino también ser el punto de partida para la realización de programas destinados a incrementar el nivel de satisfacción laboral.

## INDICE

Introducción	1
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación del problema	2
1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivo específico	3
1.4. Justificación	4
1.5. Limitaciones	4
1.6. Delimitación	5
II. MARCO TEORICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.1.1. Internacionales	6
2.1.2. Nacionales	8
2.2. Bases teóricas	10
2.2.1. Teorías de la satisfacción laboral	10
2.2.1.1. Teoría de la aproximación bifactorial	10
2.2.1.2. Teoría del ajuste al trabajo	11
2.2.1.3. Teoría del grupo de referencia social	12
2.2.1.4. Teoría de la discrepancia	13
2.2.2. Factores determinantes de la satisfacción laboral	16
2.2.2.1. Edad	16
2.2.2.2. Genero	16
2.2.2.3. Sistema de recompensas y salarios	17
2.2.2.4. Personalidad	17
2.2.2.5. Nivel ocupacional	17
2.2.3. Facetas de la satisfacción laboral	18
2.2.4. Efectos de la satisfacción laboral	19
2.2.4.1. Abandono	19
2.2.4.2. Satisfacción y productividad	19

2.2.4.3. Satisfacción y ausentismo	19
2.2.4.4. Satisfacción y comportamiento de fuga	20
2.2.4.5. Actividad de protesta	20
2.2.5. Medición de la satisfacción laboral	20
2.2.5.1. La observación	21
2.2.5.2. La utilización de ratios	21
2.2.5.2.1. El absentismo	21
2.2.5.2.2. Rotación externa	21
2.2.5.2.3. Quejas de clientes	21
2.2.5.2.4. Accidentes laborales	22
2.2.5.2.5. Productividad	22
2.2.5.2.6. Cuestionario o pruebas psicológicas	22
2.2.5.2.7. Entrevista individual	22
2.3. Marco conceptual	23
III. METODOLOGÍA	26
3.1. Variables operacionalizacion	26
3.1.1. Definición conceptual	26
3.1.2. Definición operacional	26
3.1.3. Indicadores	26
3.1.4. Variables intervinientes	27
3.2. Paradigma metodológico	27
3.2.1. Tipo de estudio	27
3.2.2. Nivel de investigación	27
3.2.3. Diseño de investigación	27
3.3. Población, muestra y muestreo	28
3.3.1. Criterios de inclusión	28
3.3.2. Criterios de exclusión	28
3.4. Método de investigación	30
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5.1. Ficha de datos personales	30
3.5.2. Escala de satisfacción laboral	30
3.6. Procedimiento de recolección de datos	32

3.7.	Método de análisis de datos	33
IV.	RESULTADOS	34
4.1.	Descripción de resultados	34
4.2.	Discusión	43
	Conclusiones	46
	Sugerencias	47
	Referencias bibliográficas	48

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de producción de una empresa de comercialización, la muestra esta constituida por 99 trabajadores de producción de ambos sexos y niveles de instrucción. La prueba utilizada fue la de SL-SPC - Sonia Palma Carrillo.

El tipo de investigación es descriptivo. Se encontró un nivel de satisfacción laboral promedio, en los trabajadores de producción, así mismo se encuentra que el factor II *beneficios laborales y Remunerativos* presenta un nivel promedio mas alto  $X=76.21$  mientras que el factor IV *Desempeño de Tareas* presenta un nivel promedio mas bajo  $X=26.96$



## ABSTRACT

The present investigation was objective determine the levels of job satisfaction was workman of the company marketing, was counted with population of 99 workman both sexes and various levels instruction, the test used was the SL- SPC. Job satisfaction of Sonia Palma Carrillo.

The investigation type was descriptive, was found a levels in the workman job satisfaction level average, the factor II *beneficios laborales y Remunerativos* was a higher levels with  $X=76.21$  addition that the factor IV *Desempeño de Tareas* lowest average level with  $X= 26.96$