

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



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

**TESIS**

**“NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PERCEPCIÓN DE  
PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA  
PEQUEÑA DEPÓSITO SANTA BEATRIZ DE LA CIUDAD DE  
PIURA” - 2009**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Br. Gutiérrez Marky Alexandra.**

**ASESOR:**

**MBA. Jaramillo Arica Pedro.**

**PIURA – PERÚ**

**“NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PERCEPCIÓN DE  
PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PEQUEÑA  
DEPÓSITO SANTA BEATRIZ DE LA CIUDAD DE PIURA”**

# DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la sabiduría necesaria para lograr todos mis objetivos.

Con amor y cariño a mis padres, Dagoberto Gutiérrez Pacheco y Leonor Marky de Gutiérrez por el apoyo incondicional que me brindaron a lo largo de toda mi carrera profesional.

De manera muy especial a mi abuela, ser humano que siempre me empujó a ser mejor cada día y que ahora desde el cielo es el ángel que me ilumina.

A toda mi familia que me ha apoyado desde mis inicios en mi carrera y a lo largo de mi vida.

## AGRADECIMIENTOS

A mis amados padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento, gracias por todo papá y mamá, por darme una carrera para mi futuro y por tenerme la confianza suficiente y estar conmigo siempre.

A mí querido Director de Escuela y Asesor de Tesis MBA. Pedro Jaramillo Arica quien con su experiencia como profesional supo guiarme para culminar este estudio satisfactoriamente.

Con estima y consideración, al Dr. Rodolfo Ramal Calderón quien a través de sus conocimientos ha sabido apoyarme en el transcurrir del desarrollo de esta investigación.

A Boris Ramal Montejo, por acompañarme en este día tan especial, gracias por estar en los momentos más resaltantes en mi vida, recuerda que eres muy importante para mí.

## PRESENTACIÓN

**Señores miembros del jurado calificador:**

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado **“NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PERCEPCIÓN DE PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PEQUEÑA DEPÓSITO SANTA BEATRIZ EN LA CIUDAD DE PIURA”**, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciada en Psicología.

El presente estudio tuvo como objetivo general: *Determinar la relación entre los niveles de la satisfacción laboral y la percepción de la productividad en los trabajadores de la empresa Depósito Santa Beatriz de la ciudad de Piura.*

Con la convicción de que le otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, le agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

Piura, Noviembre de 2009

---

Alexandra Gutiérrez Marky  
BACHILLER

## RESUMEN

En el presente estudio se han analizado los niveles de satisfacción laboral y la percepción de la productividad en los trabajadores de una empresa pequeña Depósito Santa Beatriz en la ciudad de Piura en función a edad, género, grado de instrucción, tiempo de contrato y tiempo de servicio. La metodología de estudio utilizada fue de tipo descriptivo-correlacional, cuya población muestral estuvo conformada por 30 trabajadores.

Para el análisis de los resultados se utilizó el programa estadístico SPSS, en el cual se determinaron los niveles correspondientes a cada variable haciéndose a partir de ahí las pruebas de hipótesis. Para confirmar su veracidad, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, y los puntajes correspondientes a cada una de las componentes en estudio con la finalidad de comparar los datos de acuerdo a los diversos factores e indicadores.

Así mismo, los instrumentos utilizados en dicha investigación fueron dos: Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo conformada por 7 indicadores que son Condiciones Físicas y/o Materiales, remuneración, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, Relación con la Autoridad y el Cuestionario de Productividad de PS. Julissa Alvarado y Kelit Campos compuesto de 11 indicadores: Actitud, Nivel de aspiraciones, Aptitud, Habilidades comunicativas, Energía y salud, Intereses, Conocimientos, Motivación, Temperamento, Trabajo en equipo y Experiencia

**Palabras Claves:** Satisfacción Laboral y Productividad

## **ABSTRACT**

In the present study, it has been examined the levels of job satisfaction and perceived productivity among workers in a small company "Santa Beatriz Deposit" in the city of Piura according to age, gender, education level, length of contract and time service. The methodology study used was descriptive-co relational study, whose sample consisted of 30 workers.

For the analysis of results, it has been used the SPSS stadistical program, in which levels were determined for each variable to make hypothesis testing. To confirm its veracity, we used the Sperman co-relation coefficient and the scores for each of the components under study in order to compare the data according to various factors and indicators.

Also, the instruments used in this research were twofold: Job satisfaction Scale by Sonia Palma Carrillo formed by 7 indicators, which are Physical and/or Material Conditions, Remunerative and/or Employee Profits, Administrative Policies, Social Relationships, Personal Development, Task Performance, Relationship with Authority and the PS Productivity Questionnaire; and the other by Julissa Alvarado and Kelit Campos formed by 11 indicators: Attitud, Levels of aspirations, Aptitude, Communications skills, Energy and Health, Interests, Knowledge, Motivation, Temperament, Teamwork and Experience.

**Key words: Job satisfaction and Productivity**

## INDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

### **CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO**

1.1. El problema.....	15
1.1.1. Selección del problema.....	16
1.1.2. Formulación del problema.....	17
1.1.3. Justificación.....	17
1.1.4. Limitaciones.....	17
1.2. Objetivos.....	18
1.3. Variables - Indicadores.....	25
1.4. Hipótesis.....	26
1.5. Diseño de Ejecución.....	33
1.5.1. Tipo de Investigación.....	33
1.5.2. Diseño de Investigación.....	33
1.5.3. Población – muestra.....	34
1.5.4. Técnicas e instrumentos.....	34
1.5.5. Procedimiento.....	41

### **CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO**

2.1. Antecedentes.....	43
2.2. Marco teórico.....	52
2.2.1. Satisfacción Laboral.....	52
2.2.1.1. Definiciones.....	52
2.2.1.2. Modelos Teóricos de la Satisfacción Laboral.....	54
2.2.1.3. Factores del puesto de trabajo relevantes para la satisfacción laboral.....	57
2.2.1.4. Agentes en la Satisfacción Laboral.....	63
2.2.1.5. Satisfacción y Especialización.....	66
2.2.1.6. Motivación individual y satisfacción en el trabajo.....	66
2.2.1.7. Satisfacción y Conducta Organizacional.....	66
2.2.1.8. Satisfacción laboral y Desempeño.....	67

2.2.1.9 Satisfacción en el trabajo y Absentismo Laboral.....	67
2.2.1.10. Satisfacción en el Trabajo y Rotación de empleo.....	67
2.2.1.11. Beneficios del estudio de la Satisfacción Laboral en las organizaciones.....	68
2.2.2. Productividad.....	69
2.2.2.1. Definiciones.....	69
2.2.2.2. Variables personales que influyen en la productividad.....	71
2.2.2.3. Obstáculos a la Productividad.....	71
2.2.2.4. Desempeño y Productividad del Empleado.....	73
2.2.2.5. Productividad parcial y total.....	74
2.2.2.6. Factores que afectan la productividad.....	75
2.2.2.7. Productividad y Calidad.....	77
2.2.2.8. Satisfacción Y Productividad.....	78
2.3. Marco Conceptual.....	79

**CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS**

**CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

**CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

**CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**CAPÍTULO VII: REFERENCIAS Y ANEXOS**

## INDICE DE CUADROS

<b>Tabla N° 1:</b> Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Depósito Santa Beatriz de Piura.....	81
<b>Tabla N° 2:</b> Productividad de los trabajadores de la empresa Depósito Santa Beatriz de Piura.....	82
<b>Tabla N° 3:</b> Relación entre el factor de la satisfacción laboral, significación de la tarea, y los factores de la productividad en los trabajadores de la empresa depósito Santa Beatriz – Piura.....	83
<b>Tabla N° 4:</b> Relación entre el factor de la satisfacción laboral, beneficios laborales y/o remunerativos, y los factores de la productividad en los trabajadores de la empresa depósito Santa Beatriz – Piura.....	84
<b>Tabla N° 5:</b> Relación entre el factor de la satisfacción laboral, políticas administrativas y los factores de la productividad en los trabajadores de la empresa depósito Santa Beatriz – Piura.....	85
<b>Tabla N° 6:</b> Relación entre el factor de la satisfacción laboral, relaciones sociales y los factores de la productividad en los trabajadores de la empresa depósito Santa Beatriz – Piura.....	86
<b>Tabla N° 7:</b> Relación entre el factor de la satisfacción laboral, desarrollo personal y los factores de la productividad en los trabajadores de la empresa depósito Santa Beatriz – Piura.....	87
<b>Tabla N° 8:</b> Relación entre el factor de la satisfacción laboral, desempeño de tareas y los factores de la productividad en los trabajadores de la empresa depósito Santa Beatriz – Piura.....	88
<b>Tabla N° 9:</b> Relación entre el factor de la satisfacción laboral, relación con la autoridad y los factores de la productividad, en los trabajadores de la empresa depósito Santa Beatriz – Piura.....	89
<b>Tabla N°10:</b> Relación entre la satisfacción laboral y el género de los trabajadores de la empresa depósito Santa Beatriz – Piura.....	90
<b>Tabla N°11:</b> Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa depósito Santa Beatriz – Piura.....	90
<b>Tabla N°12:</b> Relación entre la satisfacción laboral y la edad de los trabajadores de la empresa depósito Santa Beatriz – Piura.....	91

<b>Tabla N°13:</b> Relación entre la edad y productividad de los trabajadores de la empresa depósito Santa Beatriz – Piura.....	91
<b>Tabla N°14:</b> Relación entre la satisfacción laboral y el grado de instrucción de los trabajadores de la empresa depósito Santa Beatriz – Piura.....	92
<b>Tabla N°15:</b> Relación entre el grado de instrucción y la productividad de los trabajadores de la empresa depósito Santa Beatriz – Piura.....	92
<b>Tabla N°16:</b> Relación entre la satisfacción laboral y el tiempo de servicio de los trabajadores de la empresa depósito Santa Beatriz – Piura.....	93
<b>Tabla N°17:</b> Relación entre el tiempo de servicio y la productividad de los trabajadores de la empresa depósito Santa Beatriz – Piura.....	93