

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN  
PSICOLOGÍA**

---

“Satisfacción Laboral de Obreros y Personal Técnico de una empresa de Construcción  
de Piura”

---

**Área de Investigación:**  
Psicología de las Organizaciones y del Trabajo – Salud Mental

**Autor(es):**  
Br. Rosillo Rosas, Renato

**Jurado Evaluador:**  
**Presidente:** Marcos Salazar, Yeslui Carol  
**Secretario:** Ramírez Alva, José  
**Vocal:** Cruz Cedillo, Aura Violeta

**Asesor:**  
Quintanilla Castro, María Cristina  
**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-9677-3152>

**Piura – Perú**

**Fecha de sustentación:** 2022/10/14

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**

**SATISFACCIÓN LABORAL DE OBREROS Y PERSONAL  
TÉCNICO DE UNA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN DE PIURA**

## **PRESENTACIÓN**

Atención: Jurado calificador:

En cumplimiento con lo señalado por la “Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Psicología”, hago entrega de la investigación “Satisfacción Laboral de Obreros y Personal Técnico de una Empresa de Construcción de Piura” para lograr el grado de Licenciado en Psicología.

El objetivo fue determinar las diferencias de la satisfacción laboral en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.

Teniendo la certeza que esta investigación aportará valor a la empresa analizada así como a cualquier estudiante que desee tomarla como guía, agradezco sus sugerencias y recomendaciones.

## **DEDICATORIA**

A mis padres que, en la dicha y la adversidad, siempre están ahí.

## **AGRADECIMIENTOS**

A todos los que confiaron.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPITULO I: MARCO METODOLÓGICO .....	15
<b>1.1 EL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
<b>1.1.1 Delimitación del problema .....</b>	<b>16</b>
<b>1.1.2 Formulación del problema .....</b>	<b>18</b>
<b>1.1.3 Justificación del estudio.....</b>	<b>18</b>
<b>1.1.4 Limitaciones .....</b>	<b>19</b>
<b>1.2 OBJETIVOS.....</b>	<b>20</b>
<b>1.2.1 Objetivo general.....</b>	<b>20</b>
<b>1.2.2 Objetivos específicos .....</b>	<b>20</b>
<b>1.3 HIPÓTESIS .....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.1 Hipótesis general .....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.2 Hipótesis específicas.....</b>	<b>21</b>
<b>1.4 VARIABLES E INDICADORES .....</b>	<b>21</b>

<b>1.5 DISEÑO DE EJECUCIÓN</b> .....	22
<b>1.5.1 Tipo de investigación</b> .....	22
<b>1.5.2 Diseño de investigación</b> .....	22
<b>1.6 POBLACIÓN Y MUESTRA</b> .....	23
<b>1.6.1 Población</b> .....	23
<b>1.6.2 Muestra y muestreo</b> .....	23
<b>1.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....	24
<b>1.7.1 Ficha Técnica</b> .....	24
<b>1.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....	30
<b>1.8.1 Prueba de Confiabilidad</b> .....	30
<b>1.9 ANÁLISIS ESTADÍSTICO</b> .....	34
<b>CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	35
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	36
<b>2.1.1 Antecedentes internacionales</b> .....	36
<b>2.1.2 Antecedentes nacionales</b> .....	38
<b>2.1.3 A nivel Regional y Local</b> .....	43
<b>2.2 Marco teórico</b> .....	44
<b>2.2.1 Satisfacción laboral</b> .....	44
<b>2.2.2 Teoría de los factores de Herzberg (Bifactorial)</b> .....	49
<b>2.2.3 Teoría de la discrepancia</b> .....	50
<b>2.2.4 Teoría de los eventos de situaciones</b> .....	50
<b>2.2.5 Teoría del ajuste en el trabajo</b> .....	51

CAPITULO III: RESULTADOS.....	54
<b>3.1 Docimasia de las hipótesis .....</b>	<b>55</b>
<b>3.2 Prueba de Normalidad .....</b>	<b>67</b>
<b>3.3 Pruebas de hipótesis.....</b>	<b>70</b>
CAPITULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	78
<b>4.1 Discusión.....</b>	<b>79</b>
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
<b>5.1 Conclusiones .....</b>	<b>83</b>
<b>5.2 Recomendaciones .....</b>	<b>84</b>
CAPITULO VI: REFERENCIAS Y ANEXOS .....	86
<b>6.1 Referencias .....</b>	<b>87</b>
<b>6.2 Anexos .....</b>	<b>95</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Descripción de la población por nivel jerárquico y cantidad</i>	23
Tabla 2	<i>Muestra población de Piura</i>	23
Tabla 3	<i>Preguntas positivas y negativas de la Escala SL-SPC</i>	25
Tabla 4	<i>Puntuación por categoría de ítems de la Escala de SL-SPC</i>	25
Tabla 5	<i>Ficha técnica de la Escala de SL-SPC</i>	27
Tabla 6	<i>Baremo para las puntuaciones de la escala de Satisfacción Laboral</i>	28
Tabla 7	<i>Baremo T de la escala de Satisfacción Laboral</i>	29
Tabla 8	<i>Niveles de Satisfacción Laboral, SL-SPC</i>	29
Tabla 9	<i>Escala de confiabilidad</i>	31
Tabla 10	<i>Resumen de procesamiento de datos de la muestra</i>	32
Tabla 11	<i>Confiabilidad del instrumento (muestra de técnicos)</i>	32
Tabla 12	<i>Confiabilidad de las dimensiones (muestra de técnicos)</i>	33
Tabla 13	<i>Resumen de procesamiento de datos de la muestra</i>	33
Tabla 14	<i>Confiabilidad del instrumento (muestra de obreros)</i>	34
Tabla 15	<i>Confiabilidad de las dimensiones (muestra de obreros)</i>	34
Tabla 16	<i>Respuestas ante la insatisfacción</i>	48
Tabla 17	<i>Teoría de los factores de Herzberg (Bifactorial)</i>	49
Tabla 18	<i>Estadísticos descriptivos generales - Técnicos</i>	55
Tabla 19	<i>Nivel de Satisfacción de cliente - Técnicos</i>	56
Tabla 20	<i>Estadísticos descriptivos generales - Obreros</i>	57

Tabla 21 <i>Nivel de Satisfacción de cliente - Obreros</i> .....	58
Tabla 22 <i>Estadísticos generales de Significación de la tarea- Técnicos</i> .....	59
Tabla 23 <i>Estadísticos generales de Significación de la tarea- Obreros</i> .....	59
Tabla 24 <i>Estadísticos de la Significación de la tarea- Técnicos</i> .....	60
Tabla 25 <i>Estadísticos de la dimensión Significación de la tarea- Obreros</i> .....	60
Tabla 26 <i>Estadísticos generales de Condiciones de Trabajo - Técnicos</i> .....	61
Tabla 27 <i>Estadísticos generales de Condiciones de Trabajo - Obreros</i> .....	61
Tabla 28 <i>Estadísticos de la Condiciones de Trabajo - Técnicos</i> .....	62
Tabla 29 <i>Estadísticos de la dimensión Condiciones de Trabajo - Obreros</i> .....	62
Tabla 30 <i>Estadísticos generales de Reconocimiento Personal y/o Social - Técnicos</i>	63
Tabla 31 <i>Estadísticos generales de Reconocimiento Personal y/o Social - Obreros</i>	63
Tabla 32 <i>Estadísticos de la Reconocimiento Personal y/o Social - Técnicos</i> .....	64
Tabla 33 <i>Estadísticos de la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social - Obreros</i> .....	64
Tabla 34 <i>Estadísticos generales de Beneficios Económicos - Técnicos</i> .....	65
Tabla 35 <i>Estadísticos generales de Beneficios Económicos - Obreros</i> .....	65
Tabla 36 <i>Estadísticos de la Beneficios Económicos - Técnicos</i> .....	66
Tabla 37 <i>Estadísticos de la dimensión Beneficios Económicos - Obreros</i> .....	66
Tabla 38 <i>Prueba de Normalidad - Técnicos</i> .....	68
Tabla 39 <i>Prueba de Normalidad - Obreros</i> .....	69
Tabla 40 <i>Grados de Correlación</i> .....	71

Tabla 41_ <i>Correlaciones de Significación de la Tarea con Satisfacción Laboral - Técnicos</i> .....	72
Tabla 42_ <i>Correlaciones de Significación de la Tarea con Satisfacción Laboral - Obreros</i> .....	72
Tabla 43_ <i>Correlaciones de Condiciones de trabajo con Satisfacción Laboral - Técnicos</i> .....	73
Tabla 44_ <i>Correlaciones de Condiciones de trabajo con Satisfacción Laboral - Obreros</i> .....	74
Tabla 45_ <i>Correlaciones de Reconocimiento personal y/o social con Satisfacción Laboral - Técnicos</i> .....	75
Tabla 46_ <i>Correlaciones de Reconocimiento personal y/o social con Satisfacción Laboral - Obreros</i> .....	75
Tabla 47_ <i>Correlaciones de Beneficios económicos con Satisfacción Laboral - Técnicos</i> .....	76
Tabla 48_ <i>Correlaciones de Beneficios económicos con Satisfacción Laboral - Obreros</i> .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1_Nivel de Satisfacción de cliente - Técnicos.....	56
Figura 2_Nivel de Satisfacción de cliente - Obreros .....	58
Figura 3_Prueba de Normalidad - Técnicos .....	69
Figura 4_Prueba de Normalidad - Obreros .....	70

## RESUMEN

La investigación “Satisfacción Laboral de Obreros y Personal Técnico de una empresa de Construcción de Piura” tuvo como objetivo general determinar las diferencias de la satisfacción laboral en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura, con una metodología de tipo sustantiva y diseño descriptivo, no experimental, de corte transversal siendo un estudio comparativo, aplicando un muestreo no probabilístico por conveniencia o intencional para 100 trabajadores, 50 personal técnico y 50 personal obrero, tomando el cuestionario de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (2004), SL-SPC que mide cuatro dimensiones como la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos. La prueba de fiabilidad arrojó 0.904 y 0.922 para la muestra de técnicos y obreros, respectivamente, indicando que el instrumento tenía una muy alta consistencia interna. Los resultados señalan que sí existen diferencias entre los grados de satisfacción del personal obrero que muestran, general, una mayor satisfacción laboral que el personal técnicos casi en todas las dimensiones excepto en la de reconocimiento personal y/o social donde el personal técnico mostró mayores niveles de satisfacción.

Palabras clave: Satisfacción laboral, significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos.

## **ABSTRACT**

The research "Job Satisfaction of Workers and Technical Personnel of a Piura Construction Company" had as general objective to determine the differences in job satisfaction in workers and technical personnel of a Piura construction company, with a substantive and design methodology. descriptive, non-experimental, cross-sectional, being a comparative study, applying a non-probabilistic sampling for convenience or intentional for 100 workers, 50 technical personnel and 50 workers, taking the job satisfaction questionnaire of Sonia Palma Carrillo (2004), SL- SPC that measures four dimensions such as the significance of the task, working conditions, personal and/or social recognition and economic benefits. The reliability test yielded 0.904 and 0.922 for the sample of technicians and workers, respectively, indicating that the instrument had a very high internal consistency. The results indicate that there are differences between the degrees of satisfaction of the blue-collar staff who show, in general, greater job satisfaction than the technical staff in almost all dimensions except for personal and/or social recognition, where the technical staff showed higher levels of job satisfaction. of satisfaction.

**Keywords:** Job satisfaction, significance of the task, working conditions, personal and / or social recognition, economic benefits.

## **CAPITULO I: MARCO METODOLÓGICO**

## **1.1 EL PROBLEMA**

### **1.1.1 Delimitación del problema**

En el mundo, la satisfacción de los trabajadores es un elemento que las empresas están valorando cada día más, puesto que en México sólo el 12% de los trabajadores se encuentran satisfechos mientras que el 60% no muestra ni satisfacción ni insatisfacción, pero el 28% restante sí muestra altos niveles de insatisfacción laboral. (Forbes, 2019). En el Perú, se presentan porcentajes similares donde sólo el 24% de los trabajadores se encuentran satisfechos. (La República, 2020). Sin embargo, hay que entender que la satisfacción laboral varía entre diferentes empresas de acuerdo a diferentes factores. (Mendoza y Moyano, 2019).

En ese sentido, es muy importante y útil entender las actitudes de los trabajadores debido a que representan señales que evalúan cuán favorables o desfavorables se sienten ellos con algo que les afecta. Estas actitudes, generalmente, presentan tres (03) elementos que se relacionan estrechamente los cuales son a) el componente cognitivo que es la descripción de la creencia de cómo son las cosas (p.e. “mi salario es bajo”), b) el componente afectivo que es la parte emocional o sentimental (p.e. “estoy enojado por lo poco que se me paga”) y c) el componente del comportamiento que es la intención de comportarse de cierta manera hacia algo o alguien (p.e. “voy a buscar otro empleo donde me paguen mejor”). Es así entonces que cuando se hablan de actitudes de los trabajadores, mayormente, se está hablando de su satisfacción laboral. (Robbins y Judge, 2013).

La satisfacción laboral, es un término utilizado mundialmente, y puede ser definida como un grupo sentimientos, emociones e intenciones de conducta o actitudes que tienen los trabajadores y que pueden ser “favorables o desfavorables” en relación con su trabajo, es decir, es un término que permite conocer si los trabajadores se sienten



a gusto o no en la empresa. Cabe señalar que, la satisfacción laboral es individual, al referirse a un solo trabajador, pero también es multidimensional porque puede aplicarse a cada parte que compone el trabajo de una persona. En ese sentido, muchas empresas analizan constantemente los niveles de satisfacción laboral de sus trabajadores, puesto que genera los siguientes beneficios (Newstron, 2011) como a) conocer las actitudes de los trabajadores la empresa puede tener indicadores de los niveles generales de satisfacción, b) mejorar el flujo de comunicaciones pues los trabajadores, al ser encuestados anónimamente -una forma de recabar información- expresan toda su carga emocional que, quizás, lo tiene reprimido, sintiéndose aliviado luego de hacerlo y c) planificar y monitorear nuevos programas de capacitación.

De igual forma, la satisfacción laboral es considerada un elemento clave que incide directamente en que las empresas logren sus metas y objetivos debido a que los trabajadores se forman una percepción positiva y/o negativa de la empresa que influirá en el compromiso y también productividad. (Manosalvas et al, 2015).

Dentro del componente multidimensional de la satisfacción laboral, Chiang et al (2008), señalaron que éste tiene seis (6) dimensiones relacionadas al 1) trabajo en general, 2) al ambiente físico donde desarrolla sus actividades, 3) a la manera en que trabaja, 4) a las oportunidades de crecimiento, 5) a la relación con su jefe y 6) con el sueldo que perciba.

Para poder obtener información de cómo se encuentra la satisfacción laboral de los trabajadores, un método práctico, oportuno y comprobado es utilizar la encuesta, para lo cual es importante seguir el procedimiento adecuado: a) identificar la razón por la cual se realizará la encuesta; b) debe existir compromiso por parte de la dirección general; c) habrá que realizar pruebas preliminares del cuestionario que aplicaremos; d) habrá que coordinar horarios y fechas para realizar la encuesta; e) habrá que explicarles

a los encuestados cómo será el procedimiento, el cual es anónimo; f) habrá que tomar la encuesta ; g) se deberán analizar estadísticamente los resultados; h) habrá que interpretar los resultados e i) se deberán plantear recomendaciones.

Si analizamos diferentes investigaciones, tanto internacionales y nacionales, encontraremos que las principales causas -que no son las únicas- de la insatisfacción laboral son: el estrés laboral, el salario, la promoción, el trabajo en sí, la seguridad, la supervisión y los compañeros de trabajo. Robbins et al. (2013; p. 79)

En este sentido la empresa, fundada el 23 de junio de 1997, dedicada al rubro de construcción de edificios y que cuenta con 248 trabajadores en planilla (SUNAT) presenta elevados niveles de rotación del personal, ausentismos, retrasos en las obras y quejas a nivel de obreros y de personal técnico haciéndose indispensable determinar cuál es el nivel de satisfacción actual de estos dos niveles jerárquicos.

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es la diferencia en el nivel de satisfacción laboral de los obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura?

### **1.1.3 Justificación del estudio**

La Línea de Investigación de la presente de Tesis, como lo señala la Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO) en el Reglamento de Investigación Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°97-2021-CD-UPAO, dentro de la Facultad de Medicina Humana, la Carrera de Psicología, sería Psicología de las Organizaciones y del Trabajo.

En ese sentido, Chiavenato (2009) señala que las empresas que quieren lograr el éxito deben convertirse en excelentes lugares para trabajar y ser altamente gratificantes para sus trabajadores, para lo cual la satisfacción laboral del trabajador ayuda a atraer y

retener personas talentosas motivando a las personas al logro de objetivos lo que coincide con Robbins et al (2013) quien menciona que es importante conocer las actitudes de los trabajadores la cual se logra a través del análisis de la satisfacción laboral.

Así también, Hernández y Mendoza (2018; p. 44), señalan que toda investigación debe cumplir criterios básicos que implican exponer las razones por las cuales es importante llevar a cabo este estudio como:

- a) Valor teórico o de conocimiento, la investigación profundiza respecto a cómo se da la satisfacción laboral entre los trabajadores de diferentes áreas de la empresa.
- b) Conveniencia, la investigación sirve para que las empresas constructoras y otras empresas conozcan la satisfacción laboral que se da entre obreros y técnicos.
- c) Relevancia social, la investigación es útil para cualquier empresario que desee entender, analizar o tener como punto de partida esta investigación de satisfacción laboral en empresas de construcción.
- d) Implicaciones prácticas y de desarrollo, la investigación ayuda a otros investigadores o estudiantes a comprender la satisfacción laboral, sus similitudes y diferencias entre obreros y personal técnico dentro de una empresa constructora.

#### **1.1.4 Limitaciones**

La investigación se basa en la propuesta teórica de Sonia palma 2004 (limitación de validez interna). Los resultados sólo podrán ser generalizados para poblaciones con similares características a la muestra de estudio (limitación de validez externa).

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar las diferencias de la satisfacción laboral en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal técnico.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal obrero.
- Establecer las diferencias en la significación de la tarea entre los obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.
- Establecer las diferencias en condiciones de trabajo entre los obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.
- Establecer las diferencias en reconocimiento personal y/o social entre los obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.
- Establecer la diferencia en beneficios económicos entre los obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.

## **1.3 HIPÓTESIS**

### **1.3.1 Hipótesis general**

Existirán diferencias de la satisfacción laboral en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.

### **1.3.2 Hipótesis específicas**

- Existirán diferencias en la significación de la tarea en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.
- Existirán diferencias en condiciones de trabajo en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.
- Existirán diferencias en reconocimiento personal y/o social en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.
- Existirán diferencias en beneficios económicos en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.

## **1.4 VARIABLES E INDICADORES**

Se eligió el instrumento de Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma SL-SPC, que presenta 4 dimensiones, porque permite es un instrumento de exploración psicológica tanto en su contenido, elaboración (constructo), por su gran conceptualización de los factores de SL y por su relevancia empírica (Bravo, 2015; Duche y Rivera, 2019; Rodríguez et al., 2010):

1. “Significación de tarea, se refiere a las oportunidades que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.”
2. “Condiciones de trabajo, elementos generales que impactan en la labor cotidiana de trabajo.”

3. “Reconocimiento personal y/o social, evalúa el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización, en relación a como es percibido dentro de ella.”
4. “Beneficios económicos, se relaciona con la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos adicionales como producto de la labor que se realiza.”

## **1.5 DISEÑO DE EJECUCIÓN**

### **1.5.1 Tipo de investigación**

El estudio es sustantivo porque está orientado a la descripción, explicación y predicción de la repercusión de los niveles de una o más variables en una población específica. (Sánchez y García, 2017)

### **1.5.2 Diseño de investigación**

Como señala Hernández et al (2010), el diseño es la estrategia concebida para responder al problema de investigación, por lo tanto, es no experimental, al no manipular la variable sólo se observará para analizarla. Asu vez es de corte transversal, pues se recopilarán datos para analizarlos y describir el comportamiento de la variable.

También se emplea el método comparado como señalan Piovani y Krawczyk (2017) el cual se pueden describir, explicar o interpretar realidades.

## 1.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 1.6.1 Población

La empresa cuenta con 125 trabajadores en la ciudad de Piura distribuidos por niveles jerárquicos y cantidad como indica la Tabla 1.

**Tabla 1**

*Descripción de la población por nivel jerárquico y cantidad*

Nivel jerárquico de los trabajadores	Sede Piura
Gerentes	10
Jefes y Supervisores	15
Técnicos	50
Obreros	<u>50</u>
<b>Total</b>	<b>125</b>

*Nota:* Elaboración propia. Fuente: Pronte S.A.C.

### 1.6.2 Muestra y muestreo

La presente investigación analizará a los técnicos y obreros que se encuentran de como apreciamos en la Tabla 2, aplicando el muestreo no probabilístico por conveniencia para donde la muestra será de 100 trabajadores, debido a “que no todos los trabajadores tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos”. (Hernández et al, 2010).

**Tabla 2**

*Muestra población de Piura*

Nombre	Cantidad
Técnicos	50
Obreros	50

---

*Nota:* Elaboración propia

**Criterios de inclusión**

- Obreros y técnicos de la empresa.
- Se encuentren trabajando en la ciudad de Piura

**Criterios de exclusión**

- Gerentes, Jefes y Supervisores
- Cuestionarios resueltos de manera incompleta

**1.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS****1.7.1 Ficha Técnica**

El método directo más utilizado es de la escala de “satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)” pues tiene la característica que ella considera la mayoría de los factores que generan satisfacción o insatisfacción laboral en el trabajador operativo. Permite realizar un diagnóstico general de la actitud que tienen los trabajadores operativos hacia su trabajo, detectando cuán agradable o desagradable les resulta. Como indica García (2017): “esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional y fue creada tomando como base una población de trabajadores peruanos”. (p. 73)

**Instrumento**

El instrumento que se aplicará será el cuestionario de SL-SPC que consta de 27 preguntas. Esta escala es de tipo Likert modificado el cual valorará la satisfacción laboral cuya elaboración y validación ha sido realizada por “Sonia Palma Carrillo (2005) en el trabajo satisfacción laboral SL – SPC.” El cuestionario utiliza la escala de Likert y sus 27 preguntas o ítems (positivos y negativos) para 4 dimensiones:



- Significación de la tarea. Preguntas: 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26.
- Condiciones de trabajo. Preguntas: 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27.
- Reconocimiento personal y/o social. Preguntas: 6, 11, 13, 19, 24.
- Beneficios económicos. Preguntas: 2, 5, 9, 10, 16.

En la Tabla 3 vemos que la “Escala de SL – SPC” tiene dos ítems: positivos y negativos, es decir, que la encuesta tiene preguntas positivas y preguntas negativas como:

- Pregunta 1 (positiva):  

“La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.”
- Pregunta 2 (negativa):  

“Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.”

**Tabla 3**

*Preguntas positivas y negativas de la Escala SL-SPC*

Tipo de ítem	Ítems
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24

*Nota:* Fuente: García (2017; p. 99). Elaboración: Propia.

En la Tabla 4 vemos la puntuación que la Escala de SL – SPC asigna a los ítems positivos y negativos.

**Tabla 4**

*Puntuación por categoría de ítems de la Escala de SL-SPC*

<b>Tipo de ítem</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente desacuerdo</b>
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

*Nota:* Fuente: García (2017; p. 99). Elaboración: Propia

### **Confiabilidad y Validez del instrumento SL-SPC**

Sobre la confiabilidad del instrumento, éste fue aplicado a un total de 1,058 trabajadores de Lima Metropolitana, obteniendo una confiabilidad de 0,84 para el coeficiente Alfa de Cronbach. (Cole, 2019).

La validez fue sobre el método de jueces y aplicando el coeficiente de Spearman para cada una de las dimensiones obteniendo para la Significación de la tarea (0,750), para Condiciones de trabajo (0,799), para el Reconocimiento personal y/o social (0,538) y para los Beneficios económicos (0,543).

En la Tabla 5 se muestra la Ficha Técnica de la Escala de SL-SPC mostrando los componentes de la satisfacción laboral (dimensiones), la muestra, los baremos, la confiabilidad y validez; entre los principales datos.

**Tabla 5***Ficha técnica de la Escala de SL-SPC*

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>
Nombre	: Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)
Autora	: Sonia Palma Carrillo
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual o Colectiva / Formato físico o Computarizado
Duración de la prueba	: 15 minutos en formato físico. 5 minutos en formato computarizado
Grupos de aplicación	: Trabajadores con relación laboral de dependencia
Calificación	: Computarizada
Significación	: Factor General de Satisfacción Factores Componentes (4) * Significación de la tarea * Condiciones de trabajo * Reconocimiento personal y/o social * Beneficios económicos
Usos	: Diagnóstico Organizacional
Muestra tipificación	: 1,058 trabajadores con dependencia laboral de Urna Metropolitana Baremos percentiles generales para muestra total, por
Baremos	: sexo y grupo ocupacional Puntuaciones "T" por factores
Confiabilidad	: Alfa de Cronbach de 0,84
Validez	: Método de jueces y Coeficiente de Spearman Brown: * Significación de la tarea (0,750) * Condiciones de trabajo (0,799) * Reconocimiento personal y/o social (0,538) * Beneficios económicos (0,543)
Materiales	: Manual / Cuestionario (formato físico) / CD

*Nota:* Tomado de Cole (2019; p. 53) citando a Palma (2005), Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)

Manual.

## Baremos de satisfacción laboral -SPC

La baremación la realizó Sonia Palma Carrillo (2004) como se muestra en el Baremo para las puntuaciones de la satisfacción laboral en la Tabla 6.

**Tabla 6**

*Baremo para las puntuaciones de la escala de Satisfacción Laboral*

Pe	Significación	Condiciones	Reconocimiento	Beneficios	Puntaje total
5	28	27	11	11	84
10	30	29	12	12	86
15	30	29	13	13	89
20	31	31	13	14	92
25	31	32	14	15	94
30	32	33	15	15	96
35	32	34	15	15	97
40	32	34	16	16	99
45	33	35	16	16	101
50	33	35	16	17	102
55	34	35	16	17	103
60	34	36	17	17	104
65	35	36	17	18	105
70	36	37	18	19	107
75	37	37	18	19	108
80	38	38	18	20	110
85	38	39	19	20	112
90	39	40	19	21	115
95	40	42	20	22	118

*Nota:* Fuente: García (2017; p. 104)

En la Tabla 7 se muestra en Baremo T de la escala de satisfacción laboral.

**Tabla 7**

*Baremo T de la escala de Satisfacción Laboral*

<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Puntaje directo</b>	<b>Puntaje estándar</b>
Alta satisfacción laboral	153 - 180	0 – 30
Parcial satisfacción laboral	132 - 152	31 – 40
Regular satisfacción laboral	108 -131	41 – 59
Parcial insatisfacción laboral	95 -107	60 – 69
Alta insatisfacción laboral	50 - 94	70 a más

*Nota:* Tomado Alva y Domínguez (2013; p. 55) citando la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma C.

### **Diagnóstico de la Satisfacción Laboral por categoría de SL-SPC**

En la Tabla 8, se determinaron los niveles de satisfacción “Muy satisfecho”, “Satisfecho”, “Promedio”, “Insatisfecho” y “Muy insatisfecho” para las dimensiones y la variable total.

**Tabla 8**

*Niveles de Satisfacción Laboral, SL-SPC*

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Significación de la tarea</b>	<b>Condiciones de trabajo</b>	<b>Reconocimiento personal y/o social</b>	<b>Beneficios económicos</b>	<b>Satisfacción general (Puntaje total)</b>
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 a 36	35 a 40	19 a 23	16 a 19	103 a 116
Promedio	28 a 32	27 a 34	18 a 20	11 a 15	89 a 102
Insatisfecho	24 a 27	20 a 26	12 a 17	8 a 10	75 a 88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 a menos	7 o menos	74 o menos

*Nota:* Fuente: Palma (2005)

## **1.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Primero, se cursó una solicitud a la empresa para poder realizar la encuesta a los técnicos y obreros mediante un cuestionario. También se coordinó para ver los horarios más adecuados respetando los protocolos de seguridad en todo momento.

Se habilitó un área para que el personal pudiese realizar la encuesta por grupos, debido a la gran cantidad. Se procedió a explicarles el objetivo de la encuesta y se absolvió las dudas presentadas por el personal. Finalmente se levantó la información en cuestionarios impresos.

### **1.8.1 Prueba de Confiabilidad**

#### **Alfa de Cronbach**

Existen dos características esenciales en toda investigación y son la “confiabilidad y la validez” cuando nos referimos al instrumento de medición que se utilizará. Para eliminar cualquier error que reduzca la confiabilidad o consistencia del instrumento se tomaron las siguientes consideraciones (Quero, 2010):

- El encuestador dio claras instrucciones sobre el llenado del cuestionario tanto de forma oral como están señaladas en el documento escrito.
- El encuestador brindó lapiceros para cada encuestado para facilitar el llenado del cuestionario y estuvo atento a cualquier requerimiento.
- Para eliminar los errores en el registro de puntajes de respuesta a “mano” al MS Excel 2016, se tomaron muestras aleatorias para verificar eran las correctas; de igual forma, se marcaron con amarillo las preguntas negativas para diferenciarlas de las positivas y así evitar errores.
- El ambiente en el cual se desarrolló la medición fue una oficina con espacios bien iluminados para que los obreros y técnicos tuviesen la comodidad para

completar el cuestionario evitando así errores. De igual manera, se tomó por grupos para evitar aglomeraciones.

- Se minimizaron todas las distracciones a los encuestados reduciendo las equivocaciones en la marcación de respuestas.

En ese sentido, para medir la confiabilidad del instrumento se suele utilizar el coeficiente  $\alpha$  (*Alpha*) *de Cronbach*; entonces, la confiabilidad se refiere a la “consistencia o fiabilidad de una medida” y dependiendo del grado de errores que se presenten en el instrumento se podría decir si es poco o muy confiable.

El Alpha de Cronbach mide la consistencia interna o confiabilidad del instrumento constituido por respuestas policotómicas una escala de Likert, donde “0 significa confiabilidad nula” y “1 significa confiabilidad total” (Tabla 9).

**Tabla 9**

*Escala de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

**Nota:** Fuente: Santos (2017; p. 7)

### **Confiabilidad para Técnicos**

Se aplicó el Alfa de Cronbach para los 27 ítems y 30 encuestados técnicos de la empresa de construcción en Piura -prueba piloto- como se aprecia en la Tabla 10.

En la Tabla 11 vemos un coeficiente de fiabilidad de 0,904 que señala la existencia de una consistencia interna muy alta para el instrumento.

**Tabla 10**

*Resumen de procesamiento de datos de la muestra*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

*Nota:* a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 11**

*Confiabilidad del instrumento (muestra de técnicos)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	27

*Nota:* Elaboración: Propia

En la Tabla 12 detallamos los valores de confiabilidad para las dimensiones de la variable satisfacción laboral, donde la significación de la tarea tiene 0,869 y las condiciones de trabajo 0,844 que señalan la existencia de una consistencia interna muy alta. La dimensión reconocimiento personal y/o social tiene 0,720 y los beneficios económicos 0,713 que señalan la existencia de una consistencia interna alta.



**Tabla 12***Confiabilidad de las dimensiones (muestra de técnicos)*

<b>Dimensión</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Significación de la tarea	0,869
Condiciones de trabajo	0,844
Reconocimiento personal y/o social	0,720
Beneficios económicos	0,713

*Nota:* Elaboración: Propia**Confiabilidad para Obreros**

Se aplicó el Alfa de Cronbach para los 27 ítems y 30 encuestados obreros de la empresa de construcción en Piura -prueba piloto- como se aprecia en la Tabla 13.

En la tabla 14 vemos un coeficiente de fiabilidad de 0,922 que señala la existencia de una consistencia interna muy alta para el instrumento.

**Tabla 13***Resumen de procesamiento de datos de la muestra*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

*Nota:* a. La eliminación por lista se basa en

todas las variables del procedimiento.

**Tabla 14***Confiabilidad del instrumento (muestra de obreros)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	27

*Nota:* Elaboración: Propia

En la Tabla 15 detallamos los valores de confiabilidad para las dimensiones de la variable satisfacción laboral, donde la significación de la tarea tiene 0,833 y los beneficios económicos 0,838 señalando la existencia de una consistencia interna muy alta. La dimensión condiciones de trabajo 0,783 y reconocimiento personal y/o social 0,735 señalando la existencia de una consistencia interna alta.

**Tabla 15***Confiabilidad de las dimensiones (muestra de obreros)*

Dimensión	Alfa de Cronbach
Significación de la tarea	0,833
Condiciones de trabajo	0,783
Reconocimiento personal y/o social	0,735
Beneficios económicos	0,838

*Nota:* Elaboración: Propia

## 1.9 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se cargaron las respuestas de las encuestas a una hoja de MS Excel 2016 respetando la puntuación para las preguntas positivas y negativas para la aplicación de la encuesta de satisfacción laboral para obreros y técnicos de una empresa constructora en Piura bajo la Escala de SL-SPC.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se realizó por consistencia interna mediante el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach que, para ser aceptable, el coeficiente de fiabilidad debe tener valores mayores a 0.60 (Hernández et al, 2010).

Se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS *Statistics* 25 y se elaboraron tablas en MS Excel 2016 respetando la norma APA.

## **CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL TEÓRICO**

## 2.1 Antecedentes

### 2.1.1 Antecedentes internacionales

El artículo de investigación realizado en México por Patrón et al. (2018) titulado “Estudio comparativo de satisfacción laboral para la mejora de una empresa procesadora de miel ubicada en México” buscó determinar la satisfacción laboral del personal operativo y compararlo con la satisfacción laboral del personal directivo de una misma empresa. Empleó una metodología exploratoria, descriptiva y cuantitativa, de diseño no experimental y transversal, se encuestaron a 40 trabajadores siendo 5 jefes, 4 administrativos, 12 operadores y 19 obreros con el MSQ de Weiss, Dawis, England y Lofquist (1967) que clasifica 20 necesidades psicológicas como “servicio social, creatividad, valores morales, independencia, variedad, supervisión-relaciones humanas, utilización de habilidades, estatus social, políticas y prácticas de la institución, autoridad, seguridad, remuneración, condiciones de trabajo, desarrollo, supervisión técnica, compañeros de trabajo, responsabilidad, reconocimiento, logro y actividad” variando el puntaje desde 1 *no satisfecho* hasta 5 *extremadamente satisfecho*. Los resultados señalaron que el personal directivo se encuentra más satisfecho que el personal operativo con la utilización de habilidades, el servicio social y con la autoridad. En cuanto a la escala independencia ambos, tanto directivos como operativos mostraron su satisfacción, pero poco satisfechos con las políticas y prácticas de la empresa y con el desarrollo. Cuando se trató el aspecto remunerativo el personal directivo estuvo satisfecho a diferencia del personal operativo que mostró insatisfacción. Finalmente ambos se encuentran satisfechos pero en diferentes grados estando los directivos más satisfechos que los operarios. La investigación permite demostrar que la satisfacción laboral de los trabajadores está influenciada por diferentes factores que causan satisfacción e insatisfacción.

Los investigadores Sánchez y García (2017) en su artículo sobre “Satisfacción Laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio” analizaron dos empresas de manufactura y venta de ropa, empleando una encuesta de 70 preguntas que contenía las dimensiones: “a) condiciones de trabajo, b) seguridad en el trabajo, c) comunicación, d) relaciones interpersonales, e) clima organizacional y f) motivación”. Las conclusiones fueron que las expectativas que cada persona tenga de la relación empresa-trabajador variarán de acuerdo a factores como las oportunidades de trabajo que tenga, los incentivos, la carga laboral, la comunicación entre jefe-empleado y las necesidades de logro y clima laboral. El salario laboral puede satisfactorio para los trabajadores de una empresa e insatisfactorio para los de la otra empresa puede dependerá de si compensación económica está de acuerdo a los logros de cada trabajador. Esta investigación nos permite comprender que la satisfacción laboral tiene diferentes escalas que presentan diferentes dimensiones para ser medida, pero que todas son válidas, confiables y coinciden entre los autores.

El artículo de investigación de Montero et al. (2015) sobre el “Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la Región Oriental de Venezuela” empleó la escala de Overall Job Satisfacción (OJS) con las dimensiones: “a) conocimiento de tareas, b) incentivos, c) remuneración, d) compañerismo y e) relación con el jefe”. Se logró determinar que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores fue alto (80%) donde se validó que los trabajadores más antiguos y lo que tienen rango de supervisión exhiben un mayor grado de satisfacción laboral. Esta investigación nos permite conocer que la satisfacción laboral es alta cuando el trabajador tiene más años en la empresa y cuando tiene un nivel jerárquico medio y también conocer qué tipo de dimensiones toman para medir la satisfacción laboral.

Ramírez et al. (2013) en su artículo titulado “Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de una Base Área Militar” con el objetivo de analizar las diferencias en la satisfacción laboral tomando en cuenta el estado civil, edad y el rango en el ejército. La metodología utilizada fue descriptiva y transversal con un muestreo no probabilístico por conveniencia para 120 trabajadores de una base aérea militar utilizando el cuestionario de Satisfacción de Warr, Cokk y Wall (1979) la cual establece que observa tanto aspectos intrínsecos como reconocimiento laboral, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea; etc., y aspectos extrínsecos relacionados al trabajo como el horario, el salario, las condiciones físicas del trabajo. Se empleó una escala del 1 hasta el 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho con una puntuación que oscila entre 15 hasta 105. Los resultados señalan que el nivel de satisfacción laboral de los militares es alta en un 52.50% y baja en 12.50%; por el rango se demostró que los de menor satisfacción laboral fueron los soldados 20.5% (de menor rango), mientras que los mayores niveles de satisfacción están en los mayores y coroneles (mayor rango); la satisfacción laboral de los solteros es más baja 19,6% en relación a los casados; la satisfacción laboral de los jóvenes (18 a 25 años) es más baja en relación al resto, mientras que los de 31 a 35 años presentan niveles de satisfacción laboral más alta. Concluye que existe un nivel de satisfacción regular en la base militar porque este varía de acuerdo a factores como sexo, edad, rango y estado civil. La investigación permite demostrar que la satisfacción laboral depende de diversos factores donde, por ejemplo, hasta el estado civil influye.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Alvites y Maguiña (2021), de la Universidad de Lima, realizaron una investigación titulada “Estudio comparativo sobre la satisfacción laboral entre empleados de planilla y empleados de intermediación laboral (*in-plants*) en dos

empresas farmacéuticas multinacionales en Perú” con el objetivo general de comparar la satisfacción laboral del personal de planilla con el personal de intermediación laboral. La metodología fue descriptiva, diseño observacional, cualitativa, empleando un muestreo aleatorio al azar o probabilístico con 59 trabajadores en planilla de dos empresas y 21 trabajadores de intermediación laboral. La satisfacción laboral será medida con la Encuesta del Índice Descriptivo del Trabajo que evalúa cinco dimensiones como “Trabajo Actual”, “Supervisión”, “Compañeros de trabajo”, “Salario Actual” y “Oportunidad de promoción”. Los resultados señalan que los trabajadores de planilla e intermediación muestran iguales grados de satisfacción laboral; los trabajadores de intermediación laboral encuentran 85% fascinante su trabajo versus el 59% que consideran los trabajadores en planilla; los trabajadores de planilla consideran 72% su trabajo como saludable frente al 33% de los trabajadores de intermediación; un 47% de los empleados en planilla considera que su sueldo le permite darse lujos frente al 19% de los trabajadores de intermediación; el 93% de los trabajadores de planilla considera que su trabajo no es malo frente al 71% que opina lo mismo en los trabajadores de intermediación; el 52% de planilla considera que está bien pagado frente al 9% que opina lo mismo en intermediación; el 55% de planilla considera que la repartición de utilidades es satisfactoria frente al 28% de intermediación que considera lo mismo; el 52% de planilla considera que la empresa ofrece buenas oportunidades de ascender frente al 14% de intermediación; el 83% de planilla consideró que la frase “trabajo sin futuro” no describía sus oportunidades de promoción frente al 57% de intermediación que respondió lo mismo; el 47% de planilla considera que hay buenas probabilidades de ascender frente al 9% de intermediación; el 76% de planilla no considera que el sistema de promociones sea injusto frente 42% de los trabajadores de intermediación; el 30% considera que las promociones se dan con regularidad frente al 9% de intermediación; el 30% indicó que sí existen bastantes

buenas probabilidades para ascender frente al 4% de intermediación; el 95% de planilla considera que el supervisor los deja trabajar bien frente al 76% de intermediación. Concluye que aunque en general ambos grupos muestran satisfacciones similares, existen diferencias cuando se analizan los factores por separado. La investigación permite corroborar que la satisfacción laboral de los trabajadores dependerá de diversos factores que los afectan variando entre cada puesto de trabajo.

Chocano y Pacheco (2020), de la Universidad Católica San Pablo de Arequipa, investigaron sobre la “Satisfacción laboral y variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa” con el objetivo de determinar las diferencias de la satisfacción laboral en función de las variables sociodemográficas. La metodología fue no experimental, de tipo comparativa porque se analizan las diferencias en la satisfacción laboral en función de la edad, el área de trabajo y cargo a una muestra de 83 trabajadores donde el 4.8% son administrativos, del área de transportes son el 38.6%, y 56.6% son del área mecánica. Se utilizó la Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) de 1999 la cual está compuesta de siete factores como condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Los resultados señalan que de acuerdo a la edad no existen diferencias significativas en cuanto a la satisfacción laboral; en cuanto al cargo que tienen los trabajadores se observa una menor satisfacción laboral en los de menor jerarquía en comparación con los de mayor jerarquía; en cuanto al área de trabajo se registraron diferencias significativas donde los trabajadores del área mecánica muestran más satisfacción que los del área administrativa y de transporte; sobre los beneficios laborales los trabajadores del área administrativa sienten más satisfacción que los demás; sobre las políticas administrativas los trabajadores administrativos tienen mayor



satisfacción que las demás áreas; sobre las relaciones sociales, desempeño personal y desempeño de tareas no se registraron diferencias significativas entre los trabajadores de las diferentes áreas, y respecto de la autoridad los trabajadores administrativos mostraron mayores niveles de satisfacción. Concluye que los trabajadores del área administrativa se encuentran más satisfechos que los del área mecánica y transporte debido a que están menos expuestos a riesgos de seguridad y tienen mejores beneficios laborales, sueldos y mayor comodidad para realizar sus tareas. La investigación permite demostrar que las variables demográficas también influyen en la satisfacción de los trabajadores y éstas varían en algunos casos y en otros no.

Boada (2019), de la Universidad San Ignacio de Loyola, investigó sobre la “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos de una Pyme de servicios de seguridad peruana en 2018” luego de analizar diferentes escalas para medir la satisfacción laboral determinó que todos difieren entre ellos, pero todas son aceptables. La investigadora seleccionó la escala de SL-SPC (2005) que considera la satisfacción laboral como la predisposición frente al trabajo a realizar, que se basan en creencia y valores positivos que fueron generados debido a la rutina laboral. Considera como dimensiones: “la significación de la tarea, las condiciones laborales, el reconocimiento personal/social y los beneficios económicos” evaluados mediante 27 preguntas. Concluyó que un incremento en la satisfacción laboral mejora el desempeño laboral. Esta investigación nos reafirma que la escala de SL-SPC (2005) es muy utilizada para medir la satisfacción laboral en sus 4 dimensiones.

Victorio (2018), de la Universidad San Ignacio de Loyola, investigó sobre “La relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017” para lo cual empleó la escala de SL-SPC (1999) para medir la satisfacción laboral, por lo cual

utilizó 7 dimensiones: “a) Condiciones físicas y/o materiales, b) Beneficios laborales o remunerativos, c) Políticas administrativas, d) Relaciones sociales, e) Desarrollo personal, f) Desempeño de tareas y g) Relación con la autoridad” con un cuestionario de 36 preguntas. Concluyó en que existen una relación positiva directa entre clima y satisfacción laboral. Esta investigación nos permite entender que la escala de SL-SPC pasó de 7 dimensiones y 36 preguntas, en 1999, a 27 preguntas y 4 dimensiones al 2005 siendo ambas confiables, validadas y elegidas por los investigadores.

Ascarza (2017), de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, investigó sobre la “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013”, en la cual analizó la satisfacción laboral con la escala de Warr, Cook y Wall, desde la perspectiva de la teoría de motivación de Herzberg, utilizando el cuestionario llamado Overall Job Satisfacción – OJS- constituido por 16 ítems donde los impares miden satisfacción extrínseca y los pares miden la satisfacción intrínseca. Concluyó en que existe una relación positiva directa entre clima y satisfacción laboral. Esta investigación permite comprender que existen diferentes escalas para analizar la variable satisfacción laboral y que todo dependerá del investigador cual elija utilizar acorde a la empresa que investiga.

Bravo (2015), de la Pontificia Universidad Católica del Perú, en su investigación sobre el “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto postfusión de una empresa industrial de Lima” decidió aplicar como instrumento de medición la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SPC) del año 2005 la cual mide 4 dimensiones: a) “Significación de la Tarea, que alude a las oportunidades que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización”, b) “Condiciones de Trabajo, que analiza los elementos generales que impactan en la labor cotidiana de

trabajo”, c) “Reconocimiento Personal y/o Social, que evalúa el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización, en relación a como es percibido dentro de ella” y d) “Beneficios Económicos, que se relaciona con la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos adicionales como producto de la labor que se realiza”. Esta escala contiene 27 preguntas, de los cuales 17 son positivas y 10 negativas. Concluyó que todas las dimensiones se correlacionan de manera positiva y directa. Esta investigación nos proporciona los ítems para medir la satisfacción laboral bajo la escala de SL-SPC que ha sido validada y es totalmente confiable.

### **2.1.3 A nivel Regional y Local**

Calderón y Krüger (2021), de la Universidad Privada Antenor Orrego, en su investigación sobre la “Satisfacción laboral entre adultos intermedios y jóvenes de un hospital privado en Piura” tuvieron como objetivo conocer las diferencias de satisfacción laboral entre adultos jóvenes y los adultos intermedios. La metodología fue cuantitativa, sustantiva, de nivel descriptivo, comparativo, no experimental y no probabilístico para 112 trabajadores utilizando la evaluación psicométrica con el instrumento de la escala de Satisfacción Laboral SL-ARG que fue creado por Alex Sívori Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores cuyo cuestionario cuenta con 43 afirmaciones que miden “condiciones de trabajo, remuneración y beneficios laborales, supervisión, relaciones humanas, promoción y capacitación, comunicación y puesto de trabajo” y usando el puntaje de la escala de Likert utilizada fue desde 1 “total desacuerdo” hasta 5 para “totalmente de acuerdo”. Los resultados en cuanto a las condiciones de trabajo demuestran que los adultos jóvenes sienten más insatisfacción laboral (13.39%) que los adultos intermedios; en cuanto a las remuneraciones y

beneficios laborales los adultos jóvenes sienten más insatisfacción (14.29%) que los adultos intermedio (1.79%); en cuanto a la supervisión los adultos jóvenes sienten más insatisfacción (10.71%) que los adultos intermedios; en cuanto a las relaciones humanas los adultos jóvenes presentan mayor insatisfacción (11.61%) frente a los adultos intermedios; en cuanto a la promoción y capacitación los adultos jóvenes muestran mayor insatisfacción (8.93%) que los adultos intermedios (0.89%); en cuanto a la comunicación los adultos jóvenes sienten más insatisfacción (10.71%) que los adultos intermedios; en cuanto al puesto de trabajo los adultos jóvenes se sienten más insatisfechos (10.71%) que los adultos intermedios y en cuanto a la satisfacción laboral los adultos jóvenes se sienten más insatisfechos (9.82%) que los adultos intermedios. Concluyen que, en general, los adultos intermedios tienen mayor satisfacción laboral que los adultos jóvenes. La investigación permite demostrar que existen diversos factores, como por ejemplo la edad, que también influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores.

## **2.2 Marco teórico**

### **2.2.1 Satisfacción laboral**

La bibliografía sobre satisfacción laboral es bastante amplia y, en general, los autores se refieren a dos aspectos:

- a) Los que definieron la satisfacción laboral como un “estado emocional o actitud en respuesta a su trabajo”, y
- b) Los que consideran la satisfacción laboral como resultado de las necesidades y expectativas del trabajador en comparación a su realidad.

Chiavenato (2009) dice que la satisfacción en el trabajo está muy relacionada a la “calidad de vida” y el “grado de satisfacción en el trabajo” que ayuda a atraer y

retener talentos, mantener un clima organizacional saludable, a motivar a los trabajadores y lograr su compromiso.

Se relacionan las jerarquías de las necesidades de A. Maslow con la satisfacción el trabajo, donde la más alta satisfacción estará relacionada con la autorrealización y el trabajo desafiante, la diversidad, la autonomía, el crecimiento personal y la participación en las decisiones.

Hellriegel y Slocum (2009) señalan que la satisfacción laboral refleja el grado en que los trabajadores encuentran satisfacción en su labor diaria relacionándola con los trabajadores que permanecen en sus puestos de trabajo y con las bajas tasas de rotación. Indican que una medición popular de la satisfacción laboral presenta cinco (5) elementos: “a) la satisfacción con el sueldo, b) la seguridad, c) lo social, d) la supervisión y e) el crecimiento”.

Señalan que las causas de la satisfacción y la insatisfacción varían entre trabajadores donde muchas veces el reto que representa la actividad laboral, el interés que genera el desarrollo del trabajo, la actividad física que se emplea para realizar el trabajo, las condiciones laborales, las recompensas que se otorguen, los compañeros de trabajo, etc., tienen impacto en ellas.

Newstron (2011), indica que un trabajador puede sentir satisfacción o insatisfacción en el lugar donde realiza sus labores. La satisfacción laboral “es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo” (p. 218).

La satisfacción laboral es dinámica, es decir, puede cambiar de satisfacción a insatisfacción en determinados periodos de tiempo debido al cambio de factores como la

edad, nivel ocupacional y tamaño de la que afecten a los trabajadores siendo necesario su monitoreo continuo.

Los gerentes se interesan por cuatro actitudes en sus trabajadores: “satisfacción laboral, involucramiento con el trabajo, compromiso con la empresa y estado de ánimo laboral”. La insatisfacción laboral puede traer como consecuencias el ausentismo del trabajador, alta rotación de personal y otras conductas no deseadas.

Señala que los procedimientos para estudiar la satisfacción laboral deben tener confiabilidad y validez, donde la confiabilidad “es la capacidad de un instrumento de investigación para arrojar resultados congruentes, independientemente de quienes lo apliquen” y podemos estar seguros que los resultados que encontremos, a pesar de ser diferentes a otros estudios, quizás dependan del estado de ánimo del empleado. Y la validez es “la capacidad de medir en realidad su objeto de análisis”. (p. 234).

Robbins y Coulter (2010) indican que la satisfacción laboral “influye positivamente la productividad, reduce los niveles de ausentismo y los índices de rotación, promueve la satisfacción positiva del cliente” (p.307). En esa misma línea, la satisfacción laboral se relaciona con:

1. Satisfacción y productividad, existe una fuerte correlación entre ambas variables, donde las empresas con gran cantidad de trabajadores satisfechos tienden a ser más efectivas que aquellas que tienen menor cantidad de trabajadores satisfechos.
2. Satisfacción y ausentismo, no existe una correlación sólida que indique que los trabajadores satisfechos tengan bajos niveles de ausentismo versus los empleados insatisfechos que podría ser mayor.
3. Satisfacción y rotación, es muy contundente pues los trabajadores satisfechos rotan menos que los insatisfechos que rotan más.

4. satisfacción laboral y satisfacción del cliente, los trabajadores satisfechos aumentan la lealtad de los clientes porque tienden a ser amigables, felices, receptivos y que los clientes los aprecian.
5. Satisfacción laboral y mal comportamiento en el trabajo, cuando los trabajadores están insatisfechos responderán mal en el trabajo, pero no se predecir qué harán pues podrían renunciar, emplear horas de trabajo haciendo otras cosas, etc.

Robbins y Judge (2013, p. 79) definen la satisfacción laboral como las actitudes de los empleados en la cual tienen sentimientos positivos hacia el puesto de trabajo cuando tiene una alta satisfacción laboral y tienen sentimientos negativos cuando se encuentran insatisfechos. Señalan que la insatisfacción laboral puede derivarse de causas como el estrés laboral, el nivel de salario, la falta de promociones, el tipo de trabajo asignado, la seguridad y salud en el trabajo, el jefe inmediato y los compañeros de trabajo.

Los trabajadores satisfechos e insatisfechos causan efectos en el lugar de trabajo y para explicarlo se empleará el modelo teórico “salida-voz-lealtad-negligencia”. Como vemos en la Tabla 16, la respuesta de salida es cuando el trabajador abandona la empresa en busca de algo mejor. La respuesta de voz es cuando el trabajador busca mejorar las condiciones en forma activa y constructiva buscando colaboración sindical, de sus superiores o dando sugerencias. La respuesta lealtad implica que el trabajador va a esperar de manera tranquila, pero confiado que las condiciones de trabajo mejoren. La respuesta negligente es cuando el trabajador permite pasivamente que las condiciones de trabajo empeoren demostrando poco esfuerzo e incrementando sus errores.

**Tabla 16**

*Respuestas ante la insatisfacción*

Ítem	Constructiva	Destructiva
Activa	Voz	Salida
Pasiva	Lealtad	Negligencia

Fuente: Robbins et al (2013; p.83)

Para esta investigación tomaremos la definición de satisfacción laboral propuesta por Sonia Palma Carrillo como la “predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral”. Para ello tomó factores 4 dimensiones (Lozada, 2017; p.3 y Boada, 2019; p. 48 citando a Palma, 2005):

- a) La “significación de la tarea (8 ítems), disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material. Ejemplo: La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.”
- b) Las “condiciones de trabajo (9 ítems), evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. Ejemplo: La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable.”
- c) El reconocimiento personal/social (5 ítems), tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos. Ejemplo: Siento que recibo de parte de la empresa ‘mal trato’.”
- d) Los “beneficios económicos (5 ítems), disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. Ejemplo: Me siento mal con lo que gano.”



Es importante conocer los factores que producen satisfacción en los trabajadores bajo diferentes perspectivas.

### 2.2.2 Teoría de los factores de Herzberg (Bifactorial)

Frederick Herzberg, en su teoría de la motivación e higiene, plantea que los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción laboral y que los factores extrínsecos están asociados a la insatisfacción laboral. Su investigación logró determinar que ciertos elementos estaban muy relacionados a la satisfacción laboral y que otros estaban relacionados a la insatisfacción laboral. Consideraba que los factores que causaban la satisfacción laboral eran diferentes de aquellos que causan la insatisfacción laboral. Es decir, que los factores motivadores podían causar satisfacción y no satisfacción y los factores de higiene podían causar no insatisfacción o insatisfacción (Tabla 17).

**Tabla 17**

*Teoría de los factores de Herzberg (Bifactorial)*

Motivadores	Factores de Higiene
Logro	Supervisión
Reconocimiento	Políticas de compañía
El trabajo en sí mismo	Relación con el
Responsabilidad	Supervisor
Avance	Condiciones laborales
Crecimiento	Salario
	Relación con los colegas
	Vida Personal
	Relación con sus subordinados

		Estatus
		Seguridad
Extremadamente satisfecho	Neutral	Extremadamente insatisfecho

---

*Nota:* Fuente: Robbins et al (2010; p. 343)

### **2.2.3 Teoría de la discrepancia**

De acuerdo a esta teoría elaborada por Locke (1969), “la satisfacción del trabajo resulta de la congruencia entre los valores y las necesidades individuales y los valores que pueden alcanzarse a través del trabajo”. Presenta tres dimensiones para aclarar el proceso de discrepancia: (Arévalo, 2015; p. 54-55)

- a) la satisfacción con las dimensiones del trabajo, “aborda la problemática de la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones del carácter individual inherentes al trabajo”.
- b) la discrepancia de las dimensiones, “se refiere a las percepciones que no se relacionan con los afectos y que se localizan en experiencias relacionadas con las especificidades del trabajo”.
- c) la relevancia de las dimensiones, “atiende a la importancia, o al valor, que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo.”

Entonces, la discrepancia surge de los valores que los trabajadores le den a cada una de las dimensiones señaladas y la satisfacción laboral resulta del valor que le atribuyan a éstas y la relación entre el nivel alcanzado y el deseado, es decir, cuanto más valor le añade el trabajador a cada dimensión mayor será su satisfacción.

### **2.2.4 Teoría de los eventos de situaciones**

Según *Quarstein, McAfee y Glassman, 1992* (citados por Arévalo, 2015 y Boada, 2019), la satisfacción laboral resulta de 2 dimensiones (Figura N° 4):

- a) características de situaciones, son los aspectos que el trabajador evalúa al aceptar un puesto de trabajo: “sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, supervisión y políticas de la empresa”.
- b) eventos de situaciones, son los aspecto laborales que no fueron evaluados por el trabajador y se presentaron cuando inició sus labores siendo estas favorables y desfavorables. Por ejemplo, la autonomía para elaborar su trabajo es un asunto favorable resultando en satisfacción, en cambio, horarios de trabajo muy largos, pueden traer insatisfacción.

Esta teoría busca encontrar las razones del por qué la satisfacción laboral varía a lo largo del tiempo con las mismas características del trabajo.

### **2.2.5 Teoría del ajuste en el trabajo**

Esta teoría sostiene que existe una mayor probabilidad de satisfacción laboral cuando exista una relación más estrecha entre los esfuerzos (premios) de la empresa con los valores que el trabajador busca satisfacer con su trabajo como estatus, comodidad, seguridad, logro y autonomía. (Borda, 2019).

Es importante tener presentes algunos términos como:

Construcción: “es el proceso de convertir en realidad la solución óptima obtenida”.

(Alunni, s.f.; p. 3).

Obrero:

“Son los artesanos y trabajadores que producen los productos ingenieriles, donde encontramos, según su experiencia, distintos rangos: ayudante, oficial, oficial especializado (carpintero, herreros, gasistas, etc.) que otorgan los servicios de mano de obra, manejan herramientas de mano, proporcionan mantenimiento y operación de máquinas y equipos de ingeniería.” (Alunni, s.f.; p. 6-7).

Técnico:

“Es nivel un poco más alto que el obrero y realiza tareas de campo y oficina que pueden ser ejecutadas por una o diferente es personas, encontrándose todas en este nivel. Aquí encontramos al: dibujante de Sistema CAD, estimación, cómputo y presupuesto, estudiante avanzado de ingeniería civil, inspecciones de campo, maestro mayor de obra actuando como capataz, recolección de datos, maestro mayor de obra actuando como capataz, mediciones topográficas, estudiante avanzado de ingeniería civil, escritura técnica, estudiante avanzado de ingeniería civil”. (Alunni, s.f.; p. 6-7).

### **2.3. Marco Conceptual**

Satisfacción laboral:

“se refiere a la actitud general de un empleado hacia su empleo. Aunque la satisfacción laboral es una actitud más que un comportamiento, es un resultado que concierne a muchos gerentes ya que es más probable que un empleado satisfecho, a diferencia de uno insatisfecho, se presente a laborar, tenga niveles de desempeño más elevados y permanezca en la organización.” (Robbins y Coulter, 2010; p. 284).

Significación de la tarea:

“Grado en que el trabajo que se realiza repercute sobre la vida o trabajo propio o de otras personas, dentro o fuera de la organización, así como su impacto en procesos u organizaciones”. (Álvarez, Álvarez y De Miguel, 2017; p. 8)

“Condiciones de trabajo”:

“(…) relacionadas a las variables de seguridad, grado en que es percibido por el trabajador que en el ambiente de trabajo no existen riesgos (posibilidad de daño), o si existen están debidamente controlados;

Variables estéticas, grado en que el trabajador percibe un ambiente adecuado, limpio, armonioso, agradable, organizado con un uso correcto de la decoración y colores, áreas verdes y otros elementos;

Variables de higiene, grado en que es percibido por el trabajador que las condiciones ambientales no tienen afectación alguna para la salud o incluso, no afectan su concentración o su estado anímico;

Variables ergonómicas, grado en que el diseño de los medios de trabajo (equipos, herramientas, muebles) y su ubicación se ajustan de acuerdo al propio criterio de los trabajadores, a los requerimientos psicofisiológicas. Es decir, no se siente fatiga derivada de estos elementos; y

Variables de aseguramiento, grado en que la organización le garantiza los medios, equipamientos e insumos de trabajo para el desarrollo correcto y eficaz de su labor”. (Álvarez et al 2017; p. 9-10)

Reconocimiento personal y/o social:

“Grado de satisfacción con la estimulación moral que se recibe”.

(Álvarez et al 2017; p. 9)

Beneficios económicos:

“(…) las recompensas intrínsecas y extrínsecas variables de refuerzo. Las variables intrínsecas son recompensas como el sentimiento de haber realizado algo útil. Las recompensas extrínsecas son paga, promoción, posición, etc.”. (Sánchez y García, 2017; p. 162)

## **CAPITULO III: RESULTADOS**

### 3.1 Docimasia de las hipótesis

#### Objetivo específico 1: Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en el personal técnico.

En la tabla 18, se observa una tendencia de marcación de los técnicos de estar “De acuerdo” ya que la Moda es 4, también que los técnicos tuvieron una marcación que varió desde (1) “totalmente en desacuerdo” hasta (5) “totalmente de acuerdo” y con una media muy cercana a 3.00

**Tabla 18**

*Estadísticos descriptivos generales - Técnicos*

N	Válido	50
	Perdidos	0
<b>Media</b>		<b>2,96</b>
<b>Moda</b>		<b>4</b>
Mínimo		1
Máximo		5

*Nota:* Elaboración: Propia

En la tabla 19 y figura 1, se aprecia que el personal Técnico se encuentra 42% insatisfecho (acumulado de 10% muy insatisfecho y 32% insatisfecho) en la empresa de construcción. En la misma proporcionalidad, el 42% del personal Técnico (36% satisfecho y 6% muy satisfecho) se encuentra satisfecho dentro de la empresa.

**Tabla 19**

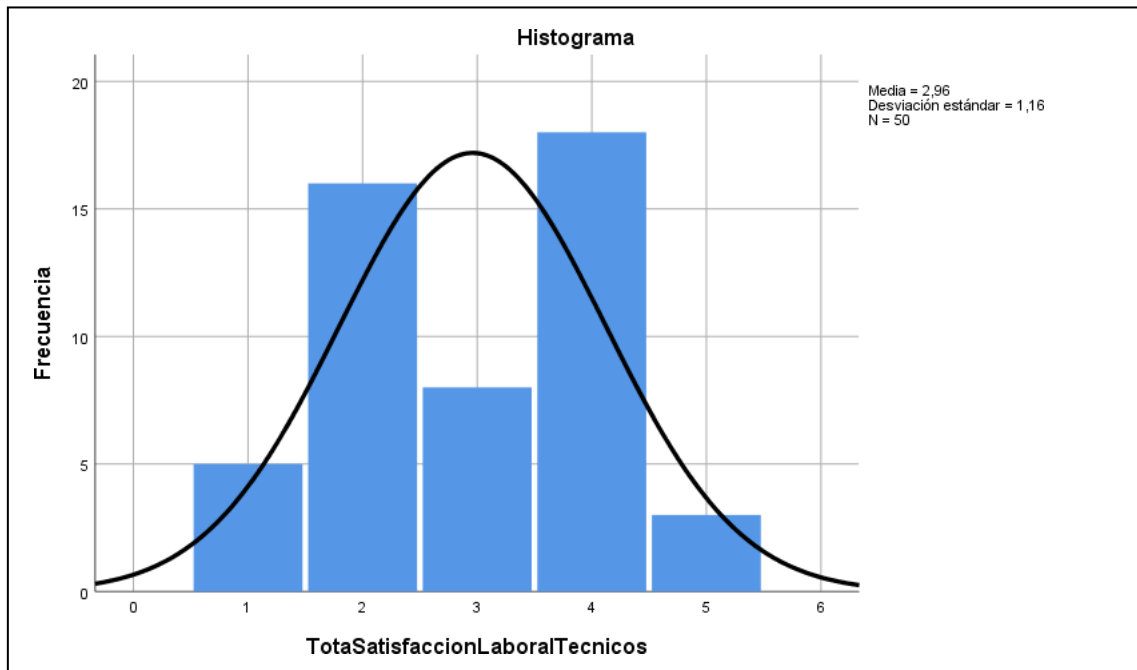
*Nivel de Satisfacción de cliente - Técnicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0
	Insatisfecho	16	32,0	32,0	42,0
	Promedio	8	16,0	16,0	58,0
	Satisfecho	18	36,0	36,0	94,0
	Muy satisfecho	3	6,0	6,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Elaboración: Propia

**Figura 1**

*Nivel de Satisfacción de cliente - Técnicos*



Nota: Elaboración: Propia



**Objetivo específico 2: Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en el personal obrero.**

En la tabla 20, se observa una tendencia de marcación de los obreros de estar “En desacuerdo” ya que la Moda es 2, también que los técnicos tuvieron una marcación que varió desde (1) “totalmente en desacuerdo” hasta (5) “totalmente de acuerdo” y con una media muy cercana a 3.34.

**Tabla 20**

*Estadísticos descriptivos generales - Obreros*

N	Válido	50
	Perdidos	0
<b>Media</b>		<b>3,34</b>
<b>Moda</b>		<b>2</b>
Mínimo		1
Máximo		5

Elaboración: Propia

En la tabla 21 y figura 2, se aprecia que el personal Obrero se encuentra 32% insatisfecho (4% muy insatisfecho y 28% insatisfecho) en la empresa de construcción. Sin embargo, un 48% de ellos (26% satisfecho y 22% muy satisfecho) se encuentra satisfecho dentro de la empresa.

**Tabla 21**

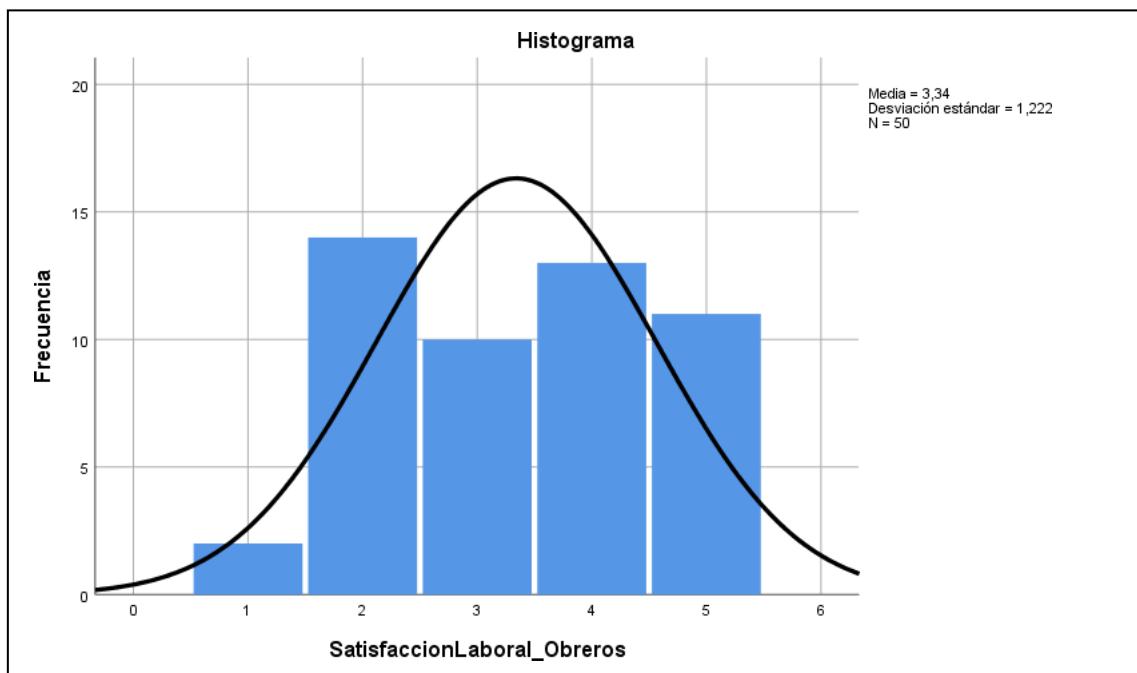
*Nivel de Satisfacción de cliente - Obreros*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	2	4,0	4,0	4,0
	Insatisfecho	14	28,0	28,0	32,0
	Promedio	10	20,0	20,0	52,0
	Satisfecho	13	26,0	26,0	78,0
	Muy satisfecho	11	22,0	22,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Elaboración: Propia

**Figura 2**

*Nivel de Satisfacción de cliente - Obreros*



*Nota:* Elaboración: Propia

**Objetivo específico 3: Establecer las diferencias en la significación de la tarea entre los obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.**

En la tabla 22 y la tabla 23 se compara la Media del personal Técnico que es de 3,26 muy similar a la Media del personal obrero que es 3,56 señalando que ambos perfiles de trabajadores tendieron a marcar “Indeciso” con tendencia a “De acuerdo” en sus respuestas. La Moda también señala que la tendencia de marcación fue de 3

**Tabla 22**

*Estadísticos generales de Significación de la tarea- Técnicos*

N	Válido	50
	Perdidos	0
<b>Media</b>		<b>3,26</b>
<b>Moda</b>		<b>3</b>
Mínimo		1
Máximo		5

*Nota:* Elaboración: Propia

**Tabla 23**

*Estadísticos generales de Significación de la tarea- Obreros*

N	Válido	50
	Perdidos	0
<b>Media</b>		<b>3,56</b>
<b>Moda</b>		<b>3<sup>a</sup></b>
Mínimo		1
Máximo		5

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

*Nota:* Elaboración: Propia

En las tablas 24 y 25, se aprecia que el personal Técnico muestra un nivel de insatisfacción mayor al personal Obrero al tener 20% acumulado frente al 14% acumulado, respectivamente. En ese sentido el personal Obrero se encuentra más satisfecho con el significado de realizar su trabajo con un 54% acumulado frente al personal Técnico con un 38% acumulado.

**Tabla 24**

*Estadísticos de la Significación de la tarea- Técnicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
	Insatisfecho	6	12,0	12,0	20,0
	Promedio	21	42,0	42,0	62,0
	Satisfecho	11	22,0	22,0	84,0
	Muy satisfecho	8	16,0	16,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Elaboración: Propia

**Tabla 25**

*Estadísticos de la dimensión Significación de la tarea- Obreros*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	3	6,0	6,0	6,0
	Insatisfecho	4	8,0	8,0	14,0
	Promedio	16	32,0	32,0	46,0
	Satisfecho	16	32,0	32,0	78,0
	Muy satisfecho	11	22,0	22,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Elaboración: Propia

**Objetivo específico 4: Establecer las diferencias en condiciones de trabajo entre los obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura**

En las tablas 26 y 27, se compara la Media del personal Técnico que es de 2,96 muy cercana que la Media del personal obrero que es 3,36 señalando que ambos marcaron en promedio el “Indeciso”. La Moda también señala que la tendencia de marcación fue de 3.

**Tabla 26**

*Estadísticos generales de Condiciones de Trabajo - Técnicos*

N	Válido	50
	Perdidos	0
<b>Media</b>		<b>2,96</b>
<b>Moda</b>		<b>3</b>
Mínimo		1
Máximo		5

*Nota:* Elaboración: Propia

**Tabla 27**

*Estadísticos generales de Condiciones de Trabajo - Obreros*

N	Válido	50
	Perdidos	0
<b>Media</b>		<b>3,30</b>
<b>Moda</b>		<b>3</b>
Mínimo		1
Máximo		5

*Nota:* Elaboración: Propia

En las tablas 28 y 19, se aprecia que el personal Técnico muestra un nivel de insatisfacción mayor al personal Obrero al tener 30% acumulado frente al 14% acumulado, respectivamente. En ese sentido el personal Obrero se encuentra más satisfecho con las condiciones de trabajo que la empresa le ofrece con un 42% acumulado frente al personal Técnico con un 22% acumulado.

**Tabla 28**

*Estadísticos de la Condiciones de Trabajo - Técnicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	2,0	2,0	2,0
	Insatisfecho	14	28,0	28,0	30,0
	Promedio	24	48,0	48,0	78,0
	Satisfecho	8	16,0	16,0	94,0
	Muy satisfecho	3	6,0	6,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Elaboración: Propia

**Tabla 29**

*Estadísticos de la dimensión Condiciones de Trabajo - Obreros*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	2	4,0	4,0	4,0
	Insatisfecho	5	10,0	10,0	14,0
	Promedio	22	44,0	44,0	58,0
	Satisfecho	18	36,0	36,0	94,0
	Muy satisfecho	3	6,0	6,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Elaboración: Propia

**Objetivo específico 5: Establecer las diferencias en reconocimiento personal y/o social entre los obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.**

En las tablas 30 y 31, se compara la Media del personal Técnico que es de 2,52 similar que la Media del personal obrero que es 2,64 señalando que ambos marcaron en promedio el “En desacuerdo”. La Moda, que analiza la tendencia de marcación, fue de 3 y 1 para técnicos y obreros, respectivamente.

**Tabla 30**

*Estadísticos generales de Reconocimiento Personal y/o Social - Técnicos*

N	Válido	50
	Perdidos	0
<b>Media</b>		<b>2,52</b>
<b>Moda</b>		<b>3</b>
Mínimo		1
Máximo		5

*Nota:* Elaboración: Propia

**Tabla 31**

*Estadísticos generales de Reconocimiento Personal y/o Social - Obreros*

N	Válido	50
	Perdidos	0
<b>Media</b>		<b>2,64</b>
<b>Moda</b>		<b>1</b>
Mínimo		1
Máximo		5

*Nota:* Elaboración: Propia

En las tablas 32 y 33, se aprecia que el personal Técnico muestra un nivel de insatisfacción muy similar al personal Obrero al tener 48% acumulado frente al 50% acumulado, respectivamente. En ese sentido el personal Obrero se encuentra más satisfecho con el reconocimiento personal y/o social que la empresa ofrece con un 30% acumulado frente al personal Técnico con un 22% acumulado

**Tabla 32**

*Estadísticos de la Reconocimiento Personal y/o Social - Técnicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	12	24,0	24,0	24,0
	Insatisfecho	12	24,0	24,0	48,0
	Promedio	15	30,0	30,0	78,0
	Satisfecho	10	20,0	20,0	98,0
	Muy satisfecho	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Nota:* Elaboración: Propia

**Tabla 33**

*Estadísticos de la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social - Obreros*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	13	26,0	26,0	26,0
	Insatisfecho	12	24,0	24,0	50,0
	Promedio	10	20,0	20,0	70,0
	Satisfecho	10	20,0	20,0	90,0
	Muy satisfecho	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Nota:* Elaboración: Propia



**Objetivo específico 6: Establecer la diferencia en beneficios económicos entre los obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.**

En las tablas 34 y 35, se compara la Media del personal Técnico que es de 3,84 similar que la Media del personal obrero que es 4 señalando que ambos marcaron en promedio el “De acuerdo”. La Moda, que analiza la tendencia de marcación, fue de 4 y 3 para técnicos y obreros, respectivamente.

**Tabla 34**

*Estadísticos generales de Beneficios Económicos - Técnicos*

N	Válido	50
	Perdidos	0
<b>Media</b>		<b>3,84</b>
<b>Moda</b>		<b>4</b>
Mínimo		2
Máximo		5

*Nota:* Elaboración: Propia

**Tabla 35**

*Estadísticos generales de Beneficios Económicos - Obreros*

N	Válido	50
	Perdidos	0
<b>Media</b>		<b>4,00</b>
<b>Moda</b>		<b>3<sup>a</sup></b>
Mínimo		3
Máximo		5

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

*Nota:* Elaboración: Propia

En las tablas 36 y 37, se aprecia que el personal Técnico muestra un nivel de insatisfacción del 6% a diferencia del personal Obrero que no muestra insatisfacción. En ese sentido el personal Obrero se encuentra 60% satisfecho con los beneficios económicos que recibe de la empresa frente al personal Técnico con un 62% acumulado.

**Tabla 36**

*Estadísticos de la Beneficios Económicos - Técnicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	3	6,0	6,0	6,0
	Promedio	16	32,0	32,0	38,0
	Satisfecho	17	34,0	34,0	72,0
	Muy satisfecho	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Nota:* Elaboración: Propia

**Tabla 37**

*Estadísticos de la dimensión Beneficios Económicos - Obreros*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	20	40,0	40,0	40,0
	Satisfecho	10	20,0	20,0	60,0
	Muy satisfecho	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Nota:* Elaboración: Propia

### 3.2 Prueba de Normalidad

Para determinar si los datos siguen una distribución paramétrica - señala que existe normalidad en la distribución de los datos- o para determinar la distribución no paramétrica -señala que no existe normalidad en la distribución de sus datos- existen dos caminos: (Osada, Rojas y Vidal, 2012).

- Aplicar el estadístico de Shapiro – Wilk para muestras menores e iguales a 50 datos ( $n \leq 50$ ).
- Aplicar el estadístico de Kolmogorov – Smirnov para muestras mayores a 50 datos ( $n > 50$ ).

Como la cantidad de personal técnico y personal obrero es de 50 cada uno, entonces se aplicará el estadístico de Shapiro – Wilk; entonces, con un nivel de significación de 5% (0.05) las hipótesis serían (Alvites y Maguiña, 2021):

- Hipótesis nula                      Ho: Los datos tienen una distribución normal
- Hipótesis alterna                      Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Si  $p < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis del alterna, es decir, los datos no tiene distribución normal.

En cambio, si  $p \geq 0.05$  aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna, entonces los datos sí tienen distribución normal.

Para el caso del personal técnico en la Tabla 38, el  $p > 0.05$  de la satisfacción laboral; por lo tanto, se acepta la Ho y los datos sí tienen una distribución normal. Entonces se debe aplicar el coeficiente de correlación de Pearson (Flores, Miranda y Villasís, 2017).

Para el caso del personal obrero en la Tabla 39, el  $p < 0.05$  de la satisfacción laboral; por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$  donde los datos no tienen una distribución normal. Entonces se debe aplicar el coeficiente de correlación de Spearman (Flores et al, 2017).

Vemos que el personal técnico y el personal obrero muestran diferencias en cuanto a la distribución normal de los datos como se corrobora en las figuras 3 y 4, respectivamente.

**Tabla 38**

*Prueba de Normalidad - Técnicos*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>			<b>Shapiro-Wilk</b>		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Significación de tarea	,128	50	,039	,962	50	,108
Condiciones de trabajo	,081	50	,200*	,978	50	,460
Reconocimiento personal y/o social	,154	50	,004	,929	50	,005
Beneficios económicos	,108	50	,200*	,971	50	,249
<b>Satisfacción Laboral</b>	,116	50	,088	,977	50	<b>,436</b>
<b>Técnicos</b>						

*Nota:* \*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

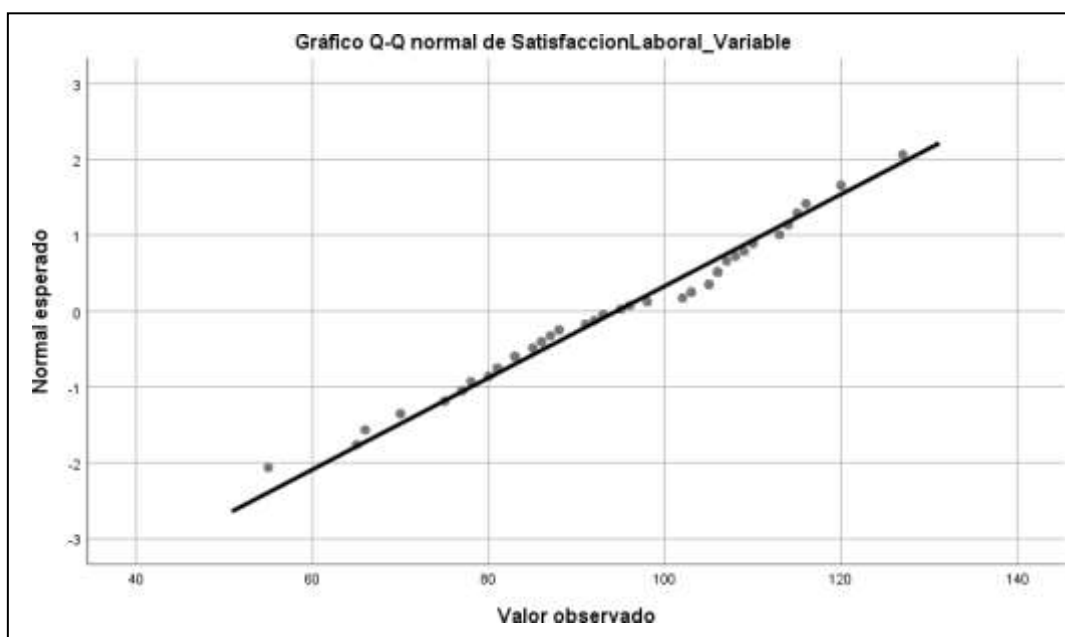
a. Corrección de significación de Lilliefors. Elaboración: Propia

**Tabla 39***Prueba de Normalidad - Obreros*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Significación de tarea	,100	50	,200*	,958	50	,073
Condiciones de trabajo	,109	50	,186	,972	50	,275
Reconocimiento personal y/o social	,126	50	,045	,936	50	,010
Beneficios económicos	,144	50	,011	,917	50	,002
<b>Satisfacción Laboral Obreros</b>	,134	50	,025	,952	50	<b>,040</b>

Nota: \*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

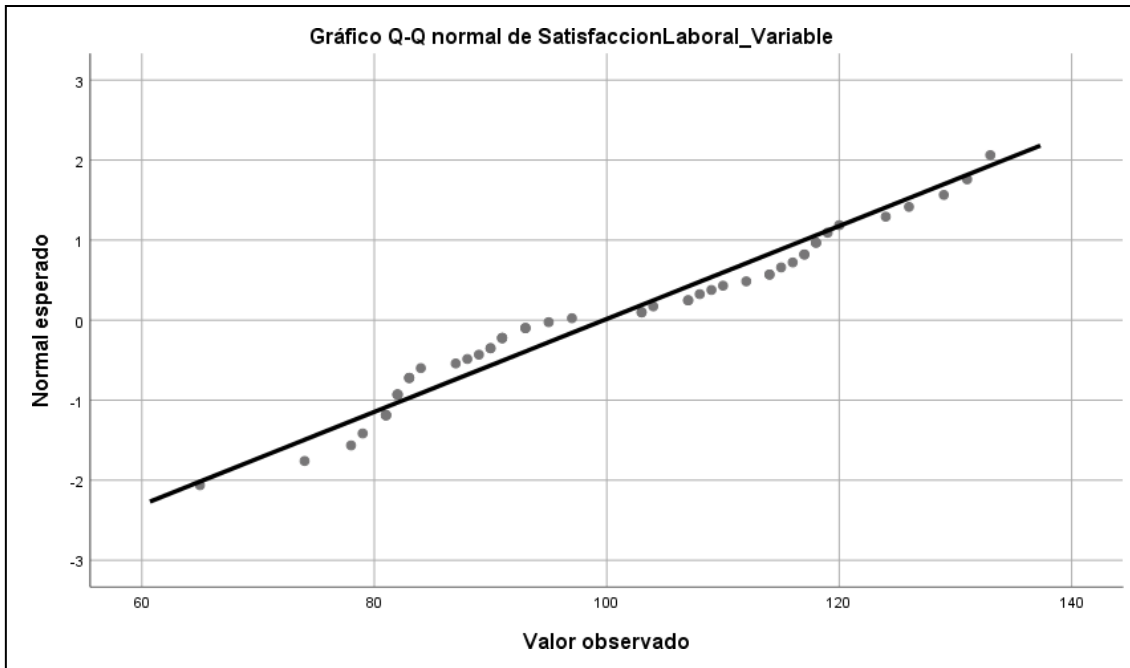
a. Corrección de significación de Lilliefors. Elaboración: Propia

**Figura 3***Prueba de Normalidad - Técnicos*

Nota: Elaboración: Propia

## Figura 4

### Prueba de Normalidad - Obreros



Nota: Elaboración: Propia

### 3.3 Pruebas de hipótesis

Es necesario definir que los coeficientes de correlación evalúan la relación lineal entre dos variables continuas, la cual puede variar entre -1 y +1. En ese sentido, las variaciones del Coeficiente de Correlación se aprecian en la Tabla 40 (Hernández y Mendoza, 2018, p. 346; Minitab18, s.f.).

**Tabla 40**

*Grados de Correlación*

Rangos	Magnitud
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta

---

Fuente: Adaptado de Hernández y Mendoza (2018; p. 346)

Para demostrar la hipótesis específica 1, se procede a realizar el estadístico de Pearson para el personal técnico y para el personal obrero el estadístico de Spearman; así:

- Ho: No existen diferencias en la significación de la tarea en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.
- Ha: Sí existe diferencias en la significación de la tarea en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura

El  $p < 0.05$ , por lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$  donde sí existen diferencias entre la significación de la tarea para los técnicos frente a los obreros.

El personal obrero muestra una mayor correlación de 0,726 frente al personal técnico que es de 0,699 siendo ambas correlaciones positivas considerables.

**Tabla 41**

*Correlaciones de Significación de la Tarea con Satisfacción Laboral - Técnicos*

		Satisfacción Laboral - Técnicos	Significación de la Tarea - Técnicos
Satisfacción Laboral - Técnicos	Correlación de Pearson	1	,699**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Significación de la Tarea - Técnicos	Correlación de Pearson	,699**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración: Propia

**Tabla 42**

*Correlaciones de Significación de la Tarea con Satisfacción Laboral - Obreros*

			Satisfacción Laboral - Obreros	Significación de la Tarea - Obreros
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral - Obreros	Coefficiente de correlación	1,000	,726**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Significación de la Tarea - Obreros		Coefficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración: Propia



Para demostrar la hipótesis específica 2, se procede a realizar el estadístico de Pearson para el personal técnico y para el personal obrero el estadístico de Spearman; así:

- Ho: No existen diferencias en las condiciones de trabajo en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.
- Ha: Sí existen diferencias en las condiciones de trabajo en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura

El  $p < 0.05$ , por lo tanto se rechaza la Ho y se acepta la Ha donde sí existen diferencias entre las condiciones de trabajo para los técnicos frente a los obreros.

El personal obrero muestra una mayor correlación de 0,830 (positiva muy fuerte) frente al personal técnico que es de 0,798 (positiva considerable).

**Tabla 43**

*Correlaciones de Condiciones de trabajo con Satisfacción Laboral - Técnicos*

		Satisfacción Laboral - Técnicos	Condiciones de Trabajo – Técnicos
Satisfacción Laboral - Técnicos	Correlación de Pearson	1	,798**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Condiciones de Trabajo - Técnicos	Correlación de Pearson	,798**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración: Propia

**Tabla 44***Correlaciones de Condiciones de trabajo con Satisfacción Laboral - Obreros*

			Satisfacción Laboral- Obreros	Condiciones de Trabajo - Obreros
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral - Obreros	Coeficiente de correlación	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Condiciones de Trabajo -Obreros	Coeficiente de correlación	,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración: Propia

Para demostrar la hipótesis específica 3, se procede a realizar el estadístico de Pearson para el personal técnico y para el personal obrero el estadístico de Spearman; así:

- Ho: No existen diferencias en el reconocimiento personal y/o social en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.
- Ha: Sí existen diferencias en el reconocimiento personal y/o social en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura

El  $p < 0.05$ , por lo tanto se rechaza la Ho y se acepta la Ha donde sí existen diferencias entre el reconocimiento personal y/o social entre los técnicos frente a los obreros.

El personal técnico muestra una mayor correlación de 0,842 (positiva muy fuerte) frente al personal obrero que es de 0,766 (positiva considerable).

**Tabla 45**

*Correlaciones de Reconocimiento personal y/o social con Satisfacción Laboral - Técnicos*

		Satisfacción Laboral - Técnicos	Reconocimiento Personal y/o Social-Técnicos
Satisfacción Laboral-Técnicos	Correlación de Pearson	1	,842**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Reconocimiento Personal y/o Social - Técnicos	Correlación de Pearson	,842**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración: Propia

**Tabla 46**

*Correlaciones de Reconocimiento personal y/o social con Satisfacción Laboral - Obreros*

			Satisfacción Laboral - Obreros	Reconocimiento Personal y/o Social - Obreros
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral – Obreros	Coeficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Reconocimiento Personal y/o Social - Obreros	Coeficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración: Propia

Para demostrar la hipótesis específica 4, se procede a realizar el estadístico de Pearson para el personal técnico y para el personal obrero el estadístico de Spearman; así:

- Ho: No existen diferencias en los beneficios económicos en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.
- Ha: Sí existen diferencias en los beneficios económicos en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura

El  $p < 0.05$ , por lo tanto se rechaza la Ho y se acepta la Ha donde sí existen diferencias entre los beneficios económicos de los técnicos frente a los obreros.

El personal obrero muestra una mayor correlación de 0,797 frente al personal técnico que es de 0,650 siendo ambas correlaciones positivas considerables.

**Tabla 47**

*Correlaciones de Beneficios económicos con Satisfacción Laboral - Técnicos*

		Satisfacción Laboral - Técnicos	Beneficios Económicos- Técnicos
Satisfacción Laboral - Técnicos	Correlación de Pearson	1	,650**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Beneficios Económicos - Técnicos	Correlación de Pearson	,650**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración: Propia

**Tabla 48***Correlaciones de Beneficios económicos con Satisfacción Laboral - Obreros*

			Satisfacción Laboral - Obreros	Beneficios Económicos - Obreros
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral - Obreros	Coeficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral) N	. 50	,000 50
	Beneficios Económicos - Obreros	Coeficiente de correlación	,797**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 50	. 50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración: Propia

## **CAPITULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

## **4.1 Discusión**

### **Identificación de nivel de satisfacción laboral de técnicos y obreros**

La investigación respecto del personal técnico pudo determinar que, en general, el 42% de ellos se encuentran satisfechos de trabajar en la empresa de construcción, mientras que hay otro grupo que se encuentran insatisfechos siendo, coincidentemente, también el 42%. Sobre el personal obrero se pudo determinar que, en general, el 48% de ellos están satisfechos de trabajar en la empresa constructora y un 32% se encuentran insatisfechos de trabajar ahí. En ese sentido, se puede indicar que, en general, el personal obrero muestra mayores niveles de satisfacción laboral que el personal técnico.

Estos resultados difieren de los hallazgos de Patrón et al (2018) donde el personal directivo tuvo una mayor satisfacción que el personal operativo, también difieren de los hallazgos de Ramírez et al (2013) donde la satisfacción laboral más baja la presentaron los soldados (de menor rango). Los hallazgos de Montero et al (2015) determinaron que la satisfacción es más alta de acuerdo al nivel jerárquico de los trabajadores, y Chocano y Pacheco (2020) señalan que los trabajadores de menor jerarquía se encuentran menos satisfechos que los de mayor jerarquía debido a que están menos expuestos a riesgos de seguridad y tienen mejores beneficios laborales, sueldos y mayor comodidad para realizar sus tareas.

### **Diferencias en la Significación de la tarea de obreros y técnicos**

De acuerdo a la significación de la tarea, los resultados muestran que el personal obrero (54%) muestra una mayor satisfacción y disposición sobre el sentido que le da su trabajo, al esfuerzo, realización y valoración del mismo frente al personal técnico (38%). En ese sentido, el personal técnico muestra una mayor insatisfacción (20%) frente al personal obrero (14%). Estos resultados difieren de los encontrados por Patrón

et al (2018) quienes señalan que el personal directivo encuentra mayor satisfacción que el personal operativo en cuando a la utilización de habilidades. También Alvites y Maguiña (2021) señalan que los trabajadores que encuentran fascinación en las labores que realizan tendrán mayores niveles de satisfacción que los demás. Queda demostrado que la significación de la tarea influye más en la satisfacción laboral para el personal obrero (0,726) que para el personal técnico (0,699).

### **Diferencias Condiciones de trabajo de obreros y técnicos**

Respecto a las condiciones de trabajo que la empresa entrega, el personal obrero se encuentra más satisfecho (42%) con la regulación y normativas de las actividades laborales aplicadas por la empresa frente al personal técnico (22%). En ese sentido, el personal técnico muestra mayor insatisfacción (30%) que el personal obrero (14%). Sin embargo, los resultados difieren de los hallazgos de Patrón et al (2018) quienes determinaron que tanto los trabajadores directivos como los operativos se mostraron poco satisfechos con las políticas y prácticas de la empresa y con el desarrollo. Aquí Calderón y Krüger (2021) consideran que dadas las condiciones de trabajo éstas podrían generar mayor insatisfacción en los adultos jóvenes que en los adultos intermedios. Queda demostrado que las condiciones de trabajo influyen más en la satisfacción laboral para el personal obrero (0,830) que para el personal técnico (0,798).

### **Diferencias de Reconocimiento personal y/o social de obreros y técnicos**

Sobre el reconocimiento personal y social que da la empresa, el personal obrero muestra una mayor satisfacción (30%) sobre el impacto de su trabajo y logros que son reconocidos por la empresa respecto para la consecución de objetivos frente al personal técnico (22%). Aquí, Alvites y Maguiña (2021) señalan que cuando los trabajadores consideran que existe un sistema de promociones justo demostrarán mayores niveles de



satisfacción. También Calderón y Krüger (2021) señalan que la promoción y capacitación que establezca la empresa podría generar más insatisfacción en los adultos jóvenes que en los adultos intermedios. Queda demostrado que el reconocimiento personal y/o social influye más en la SL para el personal técnico (0,842) que para el personal obrero (0,766).

### **Diferencias de Beneficios económicos de obreros y técnicos**

Sobre los beneficios económicos que entrega la empresa, el personal técnico muestra un muy alto nivel de satisfacción (62%) en función al sueldo o a los incentivos económicos producto del esfuerzo por realizar sus labores frente al personal obrero que muestra un 60%. Sin embargo, el personal obrero no muestra niveles de insatisfacción sobre este punto a diferente del personal técnico que muestra un 6% de insatisfacción. Estos resultados coinciden con Patrón et al (2018) quienes demostraron que el personal directivo estuvo satisfecho a diferencia del personal operativo que mostró insatisfacción. También Alvites y Maguiña (2021) señalaron que cuando consideran que el sueldo es adecuado y les permite darse lujos estos muestran mayores niveles de satisfacción laboral. Por su parte, Calderón y Krüger (2021) señalan que las remuneraciones y beneficios laborales podrían causar mayor insatisfacción en los adultos jóvenes que en los adultos intermedios. Queda demostrado que los beneficios económicos influyen más en la satisfacción laboral para el personal obrero (0,797) que para el personal técnicos (0,650).

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Conclusiones

- El nivel de satisfacción del personal técnico está equilibrado puesto que un 42% se encuentra insatisfecho frente a un 42% satisfecho laboralmente.
- El nivel de satisfacción del personal obrero señala que 32% se encuentra insatisfecho frente al 48% que se encuentra satisfecho laboralmente.
- El personal técnico muestra mayores niveles de insatisfacción que el personal obrero donde los obreros se encuentran más satisfechos con el significado de realizar su trabajo con un 54% frente al personal Técnico con un 38%.
- El personal técnico muestra un nivel de insatisfacción mayor al personal obrero donde los obreros se encuentran más satisfechos con las condiciones de trabajo que la empresa le ofrece con un 42% frente al personal técnico con un 22%.
- El personal técnico muestra un nivel de insatisfacción muy similar al personal obrero donde los obreros se encuentran más satisfechos con el reconocimiento personal y/o social que la empresa ofrece con un 30% frente al personal Técnico con un 22%.
- El personal técnico muestra un nivel de insatisfacción del 6% a diferencia del personal obrero que no muestra insatisfacción, donde los obreros se encuentran 60% satisfechos con los beneficios económicos que reciben de la empresa frente al personal técnico que muestra un 62%.
- Finalmente, queda demostrado que el personal obrero muestra, en general, una mayor satisfacción laboral que el personal técnico.

## 5.2 Recomendaciones

- Respecto de los niveles de satisfacción del personal técnico, la empresa constructora profundice en la investigación para tener un mayor conocimiento de la satisfacción laboral de todos sus trabajadores, sus causas y las acciones que pudiese tomar dados los resultados obtenidos en busca de alcanzar niveles de satisfacción superiores al 42%.
- Sobre los niveles de satisfacción del personal obrero, la empresa constructora profundice en la investigación para tener un mayor conocimiento de la satisfacción laboral de todos sus trabajadores, sus causas y las acciones que pudiese tomar dados los resultados obtenidos en busca de alcanzar niveles de satisfacción superiores al 48%
- Que, la gerencia de la empresa constructora tome acciones frente a la insatisfacción del personal obrero frente al personal técnico sobre el significado de realizar su trabajo en busca de lograr niveles superiores y equilibrados de satisfacción laboral mediante charlas explicando la importancia de cada labor en la empresa. Estas acciones podrían estar referidas a capacitar sobre la importancia que del cumplimiento de sus labores diarias en cuanto a supervisión y control del avance de obra.
- Que, la gerencia de la empresa constructora tome acciones frente a la insatisfacción del personal obrero frente al personal técnico sobre las condiciones su trabajo en busca de lograr niveles superiores y equilibrados de satisfacción laboral mediante charlas como mejoras e incentivos laborales por cumplimientos con los tiempos establecidos.
- Que, la gerencia de la empresa tome acciones frente a la insatisfacción del personal obrero frente al personal técnico sobre los reconocimientos personal y

social en busca de lograr niveles superiores y equilibrados de satisfacción laboral mediante establecimiento de nuevos incentivos y reconocimientos.

- Que, la gerencia de la empresa tome acciones frente a la insatisfacción del personal obrero frente al personal técnico sobre los beneficios económicos en busca de lograr niveles superiores y equilibrados de satisfacción laboral mediante análisis de los actuales incentivos para buscar una mejor distribución de los mismos.
- Que, la gerencia de la empresa tome acciones sobre los niveles de satisfacción laboral general, ampliando la investigación para otros niveles jerárquicos para tener un mayor conocimiento de la satisfacción laboral de todos sus trabajadores.
- Finalmente, que en base a los resultados obtenidos se recomienda realizar entrevistas individuales para conocer más a fondo los grados de satisfacción en insatisfacción que tienen tanto el personal obrero como técnico.

## **CAPITULO VI: REFERENCIAS Y ANEXOS**

## 6.1 Referencias

Alunni, J. (s.f.). Definición de Ingeniería. Universidad Nacional del Nordeste. *Facultad de Ingeniería. Argentina.*

<http://ing.unne.edu.ar/dep/eol/fundamento/tema/T3.pdf>

Alva, J. y Domínguez, L. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013. *In Crescendo. Institucional. 2015; 6(1): 50-62. Dialnet. [Artículo]*

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5127589.pdf>

Álvarez, L.; Álvarez, L. y De Miguel, M. (2017). Gestión integrada por procesos. Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue. *Ciencias Holguín, 23(1),75-89.*

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181549596007>

Alvites, F. y Maguiña, M. (2021). *Estudio comparativo sobre la satisfacción laboral entre empleados de planilla y empleados de intermediación laboral (in-plants) en dos empresas farmacéuticas multinacionales en Perú.* [Tesis de pregrado]. Repositorio institucional de la Universidad de Lima.

<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13259>

Arévalo, R. (2015). *Factores asociados a la satisfacción en el trabajo de los directores de las instituciones educativas secundarias particulares del distrito de Castilla – Piura.* Universidad de Piura. [Tesis]

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3187/MAE\\_EDUC\\_138.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3187/MAE_EDUC_138.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Ascarza, K. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013.* Unidad de Posgrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – UNMSM. [Tesis].

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6054/Ascarza\\_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6054/Ascarza_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Avello, R., Rodríguez M., M., Rodríguez M., P., Sosa, D., Companioni, B, y Rodríguez C., R. (2019). ¿Por qué enunciar las limitaciones del estudio? *MediSur*, 17(1), 10-12. [Artículo].

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2019000100010&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000100010&lng=es&tlng=es)

Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos de una Pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. Universidad San Ignacio de Loyola – USIL. [Tesis].

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019\\_Boada-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf)

Bravo, J. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto postfusión de una empresa industrial de Lima*. Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP. [Tesis].

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6580/BRAVO\\_CHAUCA\\_JOANA\\_CLIMA\\_ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6580/BRAVO_CHAUCA_JOANA_CLIMA_ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Calderón, A. y Krüger, J. (2021). *Satisfacción laboral entre adultos intermedios y jóvenes de un hospital privado en Piura*. Escuela Profesional de Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego. [Tesis de pregrado].

[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7716/1/REP\\_PSIC\\_ANNIE.CALDER%20JULIUS.KR%20CGER\\_SATISFACCI%20LABORAL.ADULTOS.INTERMEDIOS.J%20VENES.HOSPITAL.PRIVADO.PIURA.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7716/1/REP_PSIC_ANNIE.CALDER%20JULIUS.KR%20CGER_SATISFACCI%20LABORAL.ADULTOS.INTERMEDIOS.J%20VENES.HOSPITAL.PRIVADO.PIURA.pdf)

Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Facultad de Letras y Ciencias



Humanas. Pontifica Universidad Católica del Perú – PUCP. [Tesis].

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5431/CASTI\\_LLO\\_DAVILA\\_NATALIA\\_CLIMA\\_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5431/CASTI_LLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chocano, M. y Pacheco, C. (2020). *Satisfacción laboral y variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa*. *Rev. Psicol. Universidad Católica San Pablo*. Vol. 10. N° 2.

<https://doi.org/10.36901/psicologia.v10i2.1241>

Chiang, M.; Salazar, C.; Huerta, P. y Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales. Universidad de Talca. Chile*. [Artículo].

<http://www.redalyc.org/pdf/650/65027765004.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones*. 2da edición. McGraw Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Cole, P. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. Universidad San Ignacio de Loyola. [Tesis].

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019\\_Boada-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf)

Duche, A. y Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(54), 353-373. Epub 14 de octubre de 2019. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>

Flores, E.; Miranda, M. y Villasís, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Revista alergía México*. [Artículo]

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-91902017000300364](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902017000300364)

Forbes México (13 de junio de 2019). *Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores*. [Página Web].

<https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>

García, M. (2017). *Relación entre Clima, Satisfacción Laboral y las Ventas de los promotores de una empresa de Telecomunicaciones de Lima – 2017*.

Universidad Ricardo Palma. Escuela de Posgrado. [Tesis]

<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGARCIAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez, J.; Becerra, M. ; Beltrán, J.; García, B. y Gómez, M. (2012). Satisfacción laboral del personal de enfermería del área administrativa. *Rev Enferm. Instituto Mexicano Seguro Social*. 20(1):5-9. [Artículo].

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2012/eim121b.pdf>

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 12ava edición.

Cengage Learning Editores, S.A de C.V. México DF.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*.

México: Editorial Mac Graw-Hill.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill. Interamericana Editores SA de CV. 1er Edición. México. ISBN: 978-1-4562-6096-5

La República (24 de enero de 2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. [Noticia]. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>

- Lozada, A., (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado].  
Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3336/1/2017\\_Alegre-Baca.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3336/1/2017_Alegre-Baca.pdf)
- Manosalvas, C.; Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación.  
*Universidad EAFIT. Medellín. Colombia. [Redalyc]*.  
<http://www.redalyc.org/pdf/3223/322339789001.pdf>
- Mendoza, R. y Moyano, E. (2019). Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. Pontificia Universidad Javeriana - Bogotá D.C. – Colombia. *Revista Javeriana*. Vol. 18 Núm. 36.  
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgsp18-36.vsve>
- Minitab18 (s.f.). Soporte de Minitab. <https://support.minitab.com/es-mx/minitab/18/help-and-how-to/statistics/basic-statistics/how-to/correlation/before-you-start/example/>
- Montalbán, D. (2020). *Estilos de personalidad de estudiantes de psicología de tres universidades de la provincia de Piura*. Escuela Profesional de Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO. [Tesis].  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/6758/1/REP\\_PSIC\\_DANIELA.MONTALBAN\\_ESTILOS.PERSONALIDAD.ESTUDIANTES.PSICOLOG%c3%8da.TRES.UNIVERSIDADES.PROVINCIA.PIURA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/6758/1/REP_PSIC_DANIELA.MONTALBAN_ESTILOS.PERSONALIDAD.ESTUDIANTES.PSICOLOG%c3%8da.TRES.UNIVERSIDADES.PROVINCIA.PIURA.pdf)
- Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S. y Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la Región Oriental de Venezuela. Saber. *Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de*

Oriente. [Redalyc]. ISSN: 1315-0162. [Artículo].

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4277/427744808009>

Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. 13ava edición. McGraw Hill.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Una propuesta didáctica para aprender a investigar y elaborar la tesis*. 2da Edición. Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Osada, J.; Rojas, J. y Vidal, L. (2012). Distribución Normal: ¿Es tan frecuente como parece? *Revista médica de Chile*, 140(4), 548.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872012000400021>

Patrón, R.; Pérez, C. y Llanes, C. (2018). Estudio comparativo de satisfacción laboral para la mejora de una empresa procesadora de miel ubicada en México / Comparative Study of Job Satisfaction for the Improvement of a Honey Processing Company Located in Mexico. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 5(10). [Artículo].

<https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/167>

Piovani, J. y Krawczyk, N. (2017). Los Estudios Comparativos: algunas notas históricas, epistemológicas y metodológicas. *Educação & Realidade, Porto Alegre*, v. 42, n. 3, p. 821-840, jul./sept. [http://dx.doi.org/10.1590/2175-](http://dx.doi.org/10.1590/2175-623667609)

[623667609](http://dx.doi.org/10.1590/2175-623667609)

Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252. ISSN:1317-0570. [Revista Científica].

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=993/99315569010>

Ramírez, M.; Maldonado, S. y García, B. (2013). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de una Base Área Militar. *XVII Congreso*

*Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas 2013, Guadalajara, Jalisco, México. [Artículo].*

<https://promep.sep.gob.mx/archivospdf/MEMORIAS/Producto1798543.PDF>

Rivas, L. (2018). *Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina. UNMSM 2015.* Facultad de Educación.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. [Tesis].

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8215/Rivas\\_dl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8215/Rivas_dl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez, D.; Núñez, L. y Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente.

*Investigación y Postgrado*, 25(1), 63-80.

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-00872010000100004&lng=es&tlng=es.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872010000100004&lng=es&tlng=es)

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. 10ma edición. Pearson Educación, México,

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. 15ava edición.

Pearson Educación, México.

Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica. Colombia. ISSN:*

*0122-1701. [Artículo].*

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849/84953103007>

Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla.* Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

México. [Tesis].

<https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>

Vargas, M. (2020). *Insatisfacción de la imagen corporal y depresión en adolescentes de una institución educativa de La Esperanza*. Escuela Profesional de Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO. [Tesis].  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/6649/1/REP\\_MARIA.VARGA\\_S\\_INSATISFACCI%c3%93N.DE.LA.IMAGEN.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/6649/1/REP_MARIA.VARGA_S_INSATISFACCI%c3%93N.DE.LA.IMAGEN.PDF)

Victorio, E. (2018). *La relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017*. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú. [Tesis].  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3667/1/2018\\_Victorio-Capillo.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3667/1/2018_Victorio-Capillo.pdf)

## 6.2 Anexos

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

**Autora: Sonia Palma Carrillo**

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista. No hay preguntas buena ni mala.

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indeciso	3
En desacuerdo	2
Totalmente desacuerdo	1

#### Preguntas de la encuesta de SL-SPC

N°	Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					

---

4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra
5	Me siento mal con lo que gano.
6	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.
7	Me siento útil con la labor que realizo.
8	El ambiente donde trabajo es confortable.
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo
12	Me disgusta mi horario.
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas

---



---

17 El horario de trabajo me resulta  
incómodo.

---

18 Me complace los resultados de mi  
trabajo.

---

19 Compartir el trabajo con otros  
compañeros me resulta aburrido.

---

20 En el ambiente físico en el que  
laboro me siento cómodo

---

21 Mi trabajo me hace sentir realizado  
como persona.

---

22 Me gusta el trabajo que realizo.

---

23 Existen las comodidades para un  
buen desempeño de las labores  
diarias.

---

24 Me desagrada que limiten mi trabajo  
para no reconocer las horas extras

---

25 Haciendo mi trabajo me siento bien  
conmigo mismo.

---

26 Me gusta la actividad que realizo.

---

27 Mi jefe valora el esfuerzo que pongo  
en mi trabajo.

---

Fuente: García (2017; p. 177, Anexo 6)

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **Satisfacción Laboral de Obreros y Personal Técnico de una empresa de Construcción de Piura**

Usted ha sido seleccionado para participar en una investigación, desarrollado por el Bachiller en Psicología Renato Rosillo Rosas con el objetivo de determinar las diferencias de la satisfacción laboral en obreros y personal técnico de una empresa de construcción de Piura.

En el cuestionario considera factores que generan satisfacción o insatisfacción laboral en el trabajador operativo.

Si usted es un trabajador obrero o técnico, es mayor de 18 años y desea participar, es necesario que coloque “Sí” para proseguir a responder todas las preguntas de manera sincera y veraz.

El tiempo estimado para el desarrollo de este cuestionario es de 20 minutos.

#### **Confidencialidad**

No existen riesgos asociados a tu participación (completar el cuestionario) y tus datos serán almacenados de forma confidencial.

Colocando “Sí” estoy aceptando el consentimiento informado.

Atentamente.

**Renato Rosillo Rosas**

Bachiller en Psicología

## Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Encuesta-Pregunta	Escala de medición
Satisfacción laboral	Son las actitudes de los empleados, describiendo un sentimiento positivo hacia el puesto de trabajo cuando tiene una alta satisfacción laboral y un sentimiento negativo cuando se encuentra insatisfecho. (Robbins et al, 2017, p. 78).	"El nivel de satisfacción laboral se obtiene en función a la sumatoria de las respuestas marcadas en los ítems pertenecientes a las cuatro dimensiones de la prueba: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos"	1. Significación de tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Ordinal. <u>Ítems Positivos:</u> (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente desacuerdo <u>Ítems Negativos:</u> (1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Indeciso (4) En desacuerdo (5) Totalmente desacuerdo
			2. Condiciones de trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	
			3. Reconocimiento personal y/o social	6, 11, 13, 19, 24	
			4. Beneficios económicos	2, 5, 10, 9, 16	
		(García, 2017; p. 166)			

*Nota:* Elaboración propia a partir de la Escala de SL-SPC. Fuente: García (2017; p. 166)