



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN  
DE LA DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA - ICA,  
2016”**

Presentado por:

**Ana Kristel Gonzales Flores**

Tesis desarrollada para optar el Grado Académico de Maestro  
en Administración y Gestión Pública

Docente asesor:

Dr. Jorge Campos Martínez

Chincha, Ica, 2016

# INDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN .....	3
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	4
2.1.	Descripción de la Realidad Problemática .....	4
2.2.	Formulación de pregunta de investigación general .....	6
2.3.	Preguntas de investigación específicas .....	6
2.4.	Justificación .....	6
III.	OBJETIVO .....	8
3.1.	Objetivo General .....	8
3.2.	Objetivos Específicos.....	8
IV.	MARCO CONCEPTUAL .....	9
4.1.	Antecedentes .....	9
4.2.	Bases teóricas.....	16
4.3.	Marco Conceptual .....	27
V.	METODOLOGÍA .....	29
5.1.	Tipo de investigación .....	29
5.2.	Diseño de investigación .....	29
5.3.	Hipótesis.....	30
4.3.2	Hipótesis Específicas .....	30
4.5	Operacionalización de Variables .....	31
4.6	Población – Muestra .....	32
4.7	Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	33
4.8	Técnicas de análisis e interpretación de datos .....	34
VI.	RESULTADOS .....	35
VII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	39
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	40
	ANEXOS .....	44
	Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	45
	Anexo 2. Informe de turnitin al 28% .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
	Anexo 04. Instrumento de investigación. ....	47

## I. INTRODUCCIÓN

El recurso vital e importante de toda empresa es su capital humano puesto que es aquel que hace posible el cumplimiento de metas y objetivos en la empresa. Sin embargo, en muchas investigaciones se puede seguir observando deficiencias y una dificultad en la gestión y manejo de este recurso, ignorando que la felicidad o el grado de complacencia de los trabajadores ofreciéndoles las mejores condiciones laborales, relaciones sociales y oportunidades de desarrollo tanto laboral como profesional logra desarrollar una satisfacción en el trabajo garantizando el compromiso y el aumento de su rendimiento al realizar sus tareas y actividades.

Por ende el presente estudio tuvo la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de agricultura de la ciudad de Ica en el año 2016, teniendo en cuenta que la productividad está íntimamente ligada con el entorno laboral que se propicia, puede este ser un factor determinante en las relaciones interpersonales del colaborador dentro y fuera del centro de trabajo.

Para el desarrollo del trabajo se toma en cuenta la teoría de (Frederick Herzberg, n.d.) Quien propone dos factores determinantes que influyen en el comportamiento del trabajador. Siendo el factor de motivación aquel que logra el aumento de satisfacción y el factor de higiene quien al contar con su ausencia genera insatisfacción del trabajador.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 2.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad las organizaciones saben que es de vital importancia el bienestar de los trabajadores y más aún la satisfacción laboral ya que esto se ve reflejado en el desempeño y clima de la organización en la que trabaja. (Chiavenato, 2009) manifiesta que la satisfacción laboral son determinantes para el éxito de una empresa, la productividad del personal depende de la felicidad que siente, el trabajador insatisfecho opta por ausentarse reiteradas veces causando una mala calidad en su desarrollo productivo y el retiro definitivo de la empresa.

Según una encuesta realizada (Gallup's, n.d.) Reveló que en todo el mundo casi el 85% de los trabajadores admite que no encuentran satisfacción con su puesto de trabajo, sintiéndose no comprometidos y no identificados. Mencionando países como Estados Unidos donde el 70% de los encuestados indican no sentirse satisfechos, en China y Japón con un 94%.

Esto indica que no solo en américa latina se encuentra este problema en las organizaciones, como se ve alrededor de todo el mundo las organizaciones presenten este problema por parte de sus trabajadores ya que estos sienten la monotonía de sus actividades, el desinterés en sus labores y falta de motivación.

Según la (OIT, 2015) estima que 170 000 trabajadores han muerto en sus labores agrícolas cada año lo que significa que los trabajadores de este sector tienen doble riesgo de morir manteniéndose en una tasa alta de mortalidad en la última década comparándose entre otros sectores, resultando heridos por las maquinarias o pesticidas usadas en sus labores, ocasionadas por el cansancio, ya que es un trabajo físicamente exigente, dificultades en el terreno y clima, mala salud que puedan tener los trabajadores y aunque pueden variar estos factores país por país la mayor parte de los trabajadores que laboran por temporadas, jornaleros y

migrantes sin tierra son los que carecen de protección social aunque existe leyes que los protegen no suelen ser aplicadas por no tener una inspección adecuada por parte de las entidades encargadas. La OIT reconoce lo peligroso que es el trabajo agrícola en su convenio en la seguridad y la salud en la agricultura adoptada en el 2001

En el plano nacional en (Info Capital Humano, n.d.) Una encuesta realizada en el año 2016 demostraron que entre todos los encuestados solo el 24% se sienten satisfechos, indicando que los factores por el cual no se sienten satisfechos es porque su trabajo no es desafiante, no cuentan con buen clima laboral, el jefe no es buen líder, la empresa no contribuye con sus logros y por qué no cuentan con posibilidades de ascender. Siendo estos principales inconvenientes al momento de mantener una buena actitud al realizar sus actividades.

Así también, El diario El Comercio (2014) Realizó una encuesta a nivel nacional por la consultora SUPERA para identificar la misma problemática la felicidad y satisfacción del trabajador en su centro laboral, esta encuesta se le realizo a 1 500 personas en el departamento de Arequipa, Chiclayo y Lima en el sector retail, telecomunicaciones, minería y banca en el que se concluyó que el 53% no se siente feliz en su centro de labores, el 41% indica que le brindan poco apoyo, 52% indica que no lleva una buena relación con sus jefes

La Asociación de gremios productores agrarios del Perú (Agap, 2019) señala que Ica cuenta con más de 90 000 hectáreas dedicadas a la agricultura siendo está reconocida a nivel nacional como región agroexportadora quien es fuente generadora de mayor empleo y mejora económica para los ciudadanos. Sin embargo en este sector económico se puede identificar deficiencias como se manifiesta en El diario El Peruano (2019) donde la SUNAFIL fiscalizó a 4 empresas agrícolas de la ciudad de Ica encontrando

malas condiciones laborales y ausencia de equipos de seguridad para los trabajadores, siendo estos factores que en muchos casos generan insatisfacción laboral y ausentismo.

La empresa materia de investigación es una agrícola ubicada en la ciudad de Ica contando con su propia planta desde el 2005 dedicada al cultivo, proceso y exportación de uvas y espárragos. En la actualidad cuenta con más de 300 trabajadores en sus distintas áreas, siendo el área operativa nuestra población de estudio quien presenta incomodidad por la monotonía laboral, las relaciones laborales con su supervisor y el desarrollo de una línea de carrera en la empresa. Por esa razón la finalidad de la presente investigación es determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

## **2.2. Formulación de pregunta de investigación general**

¿Cuál es nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de agricultura - Ica, 2016?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

### **Problema específico 1**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los factores intrínsecos de los trabajadores de la dirección regional de agricultura - Ica, 2016?

### **Problema específico 2**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los factores extrínsecos de los trabajadores de la dirección regional de agricultura - Ica, 2016?

## **2.4. Justificación**

Este trabajo se justifica en los siguientes aspectos:

**Justificación teórica:** El presente trabajo se justifica de manera teórica porque se recopila conceptos, información y teorías de diferentes fuentes relacionadas a la satisfacción laboral para contar con un mayor sustento científico.

### **Justificación practica:**

El presente trabajo se justifica de forma práctica porque hará posible el reconocimiento a nivel de diagnóstico la presencia de la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa agrícola en estudio, para ello se le realizará una encuesta estructurada recabando información importante sobre la actitud presentada por de los trabajadores de la dirección regional de agricultura los factores intrínsecos y extrínsecos en su centro laboral, sirviendo así los resultados obtenidos como línea base para detectar posibles incomodidades del trabajador y lograr el desarrollo de un plan de mejora que será entregado a la empresa para su reflexión y toma de decisiones frente a la problemática presentada.

### **Justificación social:**

Se justifica socialmente porqué la realización del presente trabajo será de utilidad tanto para la empresa como para los trabajadores, ya que al contrastar la hipótesis planteada ambos serían beneficiados, por una parte los trabajadores podrían desempeñarse en un ambiente agradable, cómodo y propicio para sus actividades y por parte de la empresa al desarrollar un alto nivel de satisfacción laboral en sus trabajadores aumentarían su desempeño y productividad en sus tareas haciendo posible un mayor ingreso económico.

**Justificación metodológica:** El presente trabajo se justifica porque hace uso de un instrumento para la recopilación de datos precisos, haciendo posible la evaluación del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa agrícola de la ciudad de Ica, 2020.

Finalmente será parte como antecedentes de futuras investigaciones compartiendo la similitud de la variable en distintos sectores y lugares de estudios.

### **III. OBJETIVO**

#### **3.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de agricultura - Ica, 2016

#### **3.2. Objetivos Específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Identificar el nivel de satisfacción laboral en los factores intrínsecos de los trabajadores de la dirección regional de agricultura - Ica, 2016.

##### **Objetivo específico 2**

Identificar el nivel de satisfacción laboral en los factores extrínsecos de los trabajadores de la dirección regional de agricultura - Ica, 2016.

### **IV. MARCO CONCEPTUAL**

#### **4.1. Antecedentes**

##### **Antecedentes Internacionales**

(Martillo Soria, 2016) en el estudio realizado para la obtención de maestría en Administración de Empresas por la Universidad

Católica de Santiago de Guayaquil con el objetivo de determinar el Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A. el enfoque planteado fue cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental, en la muestra estuvo conformada por 41 colaboradores, se aplicó una encuesta aplicada en la Universidad Pública de Perú, la misma que es desarrollada por Loli (2007) de satisfacción y compromiso organizacional, obteniendo así los siguientes resultados: la compañía maneja un nivel aceptable en satisfacción laboral, se descubrió también que existen factores ocultos de insatisfacción en el personal que no se han llegado a identificar, los factores que influyen en la satisfacción laboral influye ampliamente en el aspecto socioeconómico, concluyendo que la satisfacción es importante y crucial al momento de lograr la rentabilidad y calidad en el servicio, apoyando la hipótesis propuesta.

(Salazar cueva, 2016) en el estudio realizado para la obtención de maestría profesional en Desarrollo del Talento Humano por la Universidad Andina Simón Bolívar, con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana, el enfoque planteado fue cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño correlacional, la muestra estuvo conformada por 229 trabajadores, se aplicó la escala de dos instrumentos: el cuestionario de compromiso organizacional de dos instrumentos: el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), y el cuestionario de satisfacción laboral "S20/23" de Meliá y Peiró (1989), obteniendo así los resultados: el nivel de satisfacción se encuentra en el nivel "algo satisfecho", en cambio muestran insatisfacción en la temperatura de las instalaciones, el nivel en satisfacción laboral está conformada por el 70,96% y en el nivel de compromiso organizacional está conformada por 69,91% Concluyendo que en las dos variables existe relación

entendiéndose que si un trabajador se encuentra satisfecho en su trabajo tendrá a ser comprometido con la organización.

(Calderon Cobon, 2016) en el estudio realizado para la obtención del título profesional en psicología industrial/organizacional por la Universidad Rafael Landivar con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango, el enfoque planteado fue cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental en la muestra conformada por 40 colaboradores, se aplicó la escala de satisfacción laboral elaborado por De León, Moreno (2004), obteniendo así los siguientes resultados: el 55% de trabajadores expresaron en las encuestas realizadas estar totalmente satisfechos con su satisfacción laboral, indican también en el punto de reconocimiento laboral expresado en un 56% estar satisfechos con los reconocimientos laboral contrario al 44% de trabajadores en los que no se encuentran satisfechos con su reconocimiento laboral, un 66% de trabajadores se encuentra satisfecho con el desarrollo laboral y el 34% expresaron no estar satisfechos con lo relacionado a su desarrollo laboral. Llegando a concluir que los trabajadores se encuentran satisfechos ya que el 60% expreso estar satisfecho con su empleo y el 40% se encuentra satisfecho con su trabajo.

(Bravo Zuñiga, 2015) en su estudio realizado para la obtención del título profesional en psicología por la Universidad San Francisco de Quito, con el objetivo de determinar Satisfacción laboral de los empleados de planta de la Empresa Paris Quito S.A. y de la Empresa Tow To Top con base en la escala J.S.S, el enfoque planteado fue cuantitativo, de tipo descriptivo, y diseño experimental, la muestra estuvo conformada por 58 participantes, se hizo uso de la escala JSS de Dr. Paul Spector. Llegando a obtener los siguientes resultados: se determinó que no se pudo hallar a ciencia cierta los datos ya que la muestra fue pequeña y el tiempo es otro factor

importante ya que se considera que los encuestados no tuvieron el tiempo adecuado para poder resolver la encuesta de manera adecuada. Concluyendo que la motivación si podría tener un efecto positivo sobre la satisfacción considerando que la participación sea dedicada y consciente dedicándose exclusivamente a las labores del trabajo.

(Arcos Gutierrez, 2015) en el estudio realizado para la obtención del título profesional en psicología organizacional por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, con el objetivo de determinar la satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de ambato, el enfoque planteado fue cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño correlacional, en la muestra conformada por 116 colaboradores, se aplicó la escala usando dos instrumentos de satisfacción y desempeño, obteniendo así los siguientes resultados: lograron identificar que no existió relación entre la satisfacción con el desempeño laboral ya que los trabajadores están más enfocados en compensar otros aspectos que no están vinculadas directamente con el desempeño, obteniendo también como resultado en las encuestas que el personal se encuentra identificado con la empresa. Concluyendo que no existe relación directa entre las dos variables señaladas ya que los trabajadores se enfocan en otros factores y no necesariamente con el desempeño.

### **Antecedentes Nacionales**

(Arismendiz Lluncor, 2019) en su estudio realizado para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019, donde su enfoque utilizado fue el cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental en una muestra conformada por 50

colaboradores, donde se le aplicó la escala de Satisfacción laboral planteada por Palma (2006). Obteniendo como resultados: 4% de colaboradores se encuentran en un nivel de insatisfacción, el 40% con nivel promedio de satisfacción, un 54% satisfecho y el 2% restante muy satisfecho, concluyendo que la mayoría de los colaboradores se encuentran con un nivel promedio de satisfacción en cuanto a su salario, pero aún existen dificultades que se deben mejorar.

(Salas Garcia, 2018) en su estudio realizado para obtener el título profesional de Licenciado en Administración por la universidad César Vallejo, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa manufacturera, Lima 2016. Su investigación fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, donde tuvo una población de 409 trabajadores de una empresa manufacturera y su muestra fue de 199 trabajadores de ambos sexos, entre 23 y 65 años, además de tener como mínimo 6 años laborando en la empresa, para la recolección de datos se les aplicó la escala de satisfacción laboral de Palma (2005) donde se obtuvo los siguientes resultados: el 29.4% de trabajadores se encuentran insatisfechos en la empresa manufacturera por lo que el 70.6% restante se encuentra satisfecho, así es como el autor concluye que los trabajadores presentaron un nivel de satisfacción alto, resaltando las buenas prácticas que realiza la empresa, esta cuenta con estabilidad laboral y una política de incentivos tanto económicos como no económicos como reconocimiento de su buen desempeño, estas prácticas implantadas son parte de su motivación para desarrollar un compromiso organizacional.

(Huarac y Tranca, 2016) en su estudio realizado para obtener el título profesional de Licenciada en Trabajo Social por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los obreros

de campo en la empresa Agrícola Huarmey fundo Santa Rosita en la ciudad de Huaraz del año 2016, donde su enfoque fue cuantitativo, su nivel descriptivo y su diseño no experimental de corte transversal. Su muestra fue la totalidad de la población conformada por 69 obreros de ambos sexos a quienes se les aplicó la escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma (2005) donde se logró obtener los siguientes resultados: su dimensión con mayor nivel de insatisfacción fue en las relaciones con la autoridad siendo equivalente a un 94.2%, siguiendo el desarrollo personal con un 84.1% y las relaciones sociales con 82.6% de insatisfacción. Por lo que el autor concluyó que los obreros de la empresa agrícola Huarmey presentaron un nivel de insatisfacción parcial con un 53.6% del total de la población en estudio.

(Cerdán, 2016) en su estudio realizado para obtener el título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad César Vallejo, con el objetivo de determinar la incidencia entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C Trujillo, año 2016. Su investigación fue descriptiva con diseño no experimental de corte transversal, siendo su población y muestra 20 trabajadores de la empresa en estudio a quienes se les aplicó un cuestionario por variable. Para identificar el nivel de satisfacción laboral el autor usó la escala de Sonia Palma (1999) y para la variable productividad el cuestionario validado por Velásquez (2013), en cuanto a la variable de satisfacción laboral el autor obtuvo los siguientes resultados: el 25% de trabajadores presentó insatisfacción, 40% con satisfacción media y el 35% de los trabajadores presentó satisfacción alta, por lo que el autor concluye que el nivel de satisfacción laboral encontrado en la empresa fue medio siendo las dimensiones de salario, la valoración por su trabajo y las relaciones laborales. Así mismo el autor confirma su hipótesis general planteada la satisfacción en el trabajo incide de forma negativa en la productividad de los trabajadores de la empresa

“Carubi”.

(Campos, 2016) en su estudio presentado para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología por la Universidad Privada Juan Mejía Baca, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral presentado por los trabajadores de una empresa agrícola en el distrito de Íllimo en el 2016, donde su enfoque fue cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental. Su población fue de 150 trabajadores entre área operativa y administrativa teniendo en consideración su edad, sexo y puesto. Para la recolección de datos se les aplicó la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma (1999) solo a la muestra conformada por 72 trabajadores de la empresa agrícola obteniendo como resultados: solo un 40% de trabajadores se encuentra satisfecho y el 60% restante presentó insatisfacción siendo los hombres quienes presentaban mayor insatisfacción, la insatisfacción presentada se debe a las dimensiones del ambiente laboral, la deficiente relación entre compañeros, el no reconocimiento de horas extras y el desagrado por algunas actividades que suelen desempeñar. Por lo tanto, el autor concluyó que en empresa agrícola del distrito de Íllimo presentó un nivel de insatisfacción alto, siendo el área administrativa con mayor insatisfacción que los trabajadores del área operativa.

### **Antecedentes Regionales y locales**

(Mesías Mesías, 2016) en su estudio realizado para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Finanzas, por la Universidad Autónoma de Ica, con el objetivo de determinar la influencia que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área de producción en la empresa complejo Agroindustrial Beta S.A. en la Provincia de Chincha en el año 2016, donde su diseño de investigación fue no experimental, descriptivo correlacional. Su población fue de 150 colaboradores usando un muestreo probabilístico para obtener una muestra de 76 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta elaborada por el

propio autor como técnica de recolección de datos obteniendo como resultado que los trabajadores presentaron un nivel de satisfacción de 84% en relación a sus condiciones laborales involucrando equipos, herramientas e infraestructura, en cuanto a su salario se presentó solo un 3% de insatisfacción y el 97% restante se encontró satisfecho, el autor concluye identificando un alto nivel de satisfacción laboral equivalente al 81% de su población comprobando así también su hipótesis con la confirmación de la relación entre satisfacción laboral y la productividad de la población en estudio.

(Fernández, 2016) en su estudio realizado para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Estratégica Empresarial por la Universidad Privada San Juan Bautista, tuvo como objetivo de determinar el grado de incidencia entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Los Falconi, provincia de Chincha en el año 2016, donde su investigación fue descriptiva y nivel correlacional explicativo. Siendo la empresa del sector agrícola su población estuvo conformada por 196 colaboradores con una muestra de 49 individuos para la recolección de datos se usaron 2 cuestionarios para cada variable elaborado y validado por el propio autor obteniendo como resultado que solo un 8.3% de los colaboradores se encuentran muy satisfechos y que el mayor porcentaje de la población se encuentra insatisfecho siendo este un 61.2% de la población. Siendo su segunda dimensión denominada sentido de pertenencia el porcentaje el que mayor porcentaje de insatisfacción presenta con un 69.5%. El autor concluye que se presentó un nivel alto de insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Los Falconi. Además de confirmar su hipótesis general planteada existe una relación entre ambas variables de estudio.

## **4.2. Bases teóricas**

### **Satisfacción**

(Chiavenato, 2009) plantea que la satisfacción es el cumplimiento y complacencia de las necesidades individuales del ser humano.

Por otro lado (Pérez y Gardey, 2014) sostienen que es el placer obtenido por un individuo cuando se alcanza una meta o logro, relacionándolo con el sentimiento de orgullo al tener éxito personal y profesional.

Entonces cuando desarrolla el término satisfacción es imprescindible indicar que es la necesidad de cumplir un objetivo individual o profesional en el que se obtendrá una sensación de bienestar o tranquilidad al momento de culminar con una idea propuesta.

### **Satisfacción Laboral**

Existen diversas definiciones del significado de satisfacción laboral: Según (Robbins, 2004) la satisfacción laboral es aquella actitud personal del trabajador hacia su entorno laboral, siendo esta positiva o negativa. Por lo que si el trabajador se encuentra satisfecho presenta actitudes positivas en beneficio al desarrollo eficiente de sus actividades.

(Chiavenato, 2009) manifiesta que es la calidad de vida en el trabajo brindada por la empresa, en esta influye factores determinantes en el bienestar del trabajador como el salario, relaciones laborales, clima y cultura organizacional.

Para (Newstrom, 2011) es la sensación, actitud y emoción de gusto o disgusto que presenta un empleado hacia sus tareas laborales. Esta surge cuando se obtiene más información y reconocimiento sobre su centro laboral.

De acuerdo a las presentes definiciones podemos decir que la satisfacción laboral es un estado emocional de gusto y placer que

toma el trabajador con respecto al contexto laboral, experiencia y los distintos factores influyentes en el comportamiento organizacional. El trabajador realiza una evaluación de estos factores y suele definir cuan contento está laborando en su centro de trabajo. De esta opinión suele surgir una actitud positiva o negativa frente al desarrollo y cumplimiento de sus actividades.

### **Teorías relacionadas a la satisfacción laboral**

(Chiavenato, 2009) la satisfacción se usa para analizar resultados que se ha obtenido. Es consecuencia de las recompensas y sanciones ligadas al desempeño.

Lo que nos indica el autor es que el termino satisfacción comúnmente se usa para poder examinar lo que una persona ha obtenido sea positivo o negativo dependiendo de las acciones realizadas.

Cuando la organización tiene como objetivo el de mantener un bienestar en sus colaboradores, es preciso indicar que se puede saber con exactitud las actitudes de las personas al momento de alcanzar un objetivo organizacional y como estos harán para a su manera alcanzar estos objetivos. Indicando a continuación teorías principales que relacionados al comportamiento humano influyen en el individuo.

Es así como el relaciona a la satisfacción laboral con las teorías de Maslow, Herzberg y McClelland.

- **Teoría de Maslow**

(Maslow Abraham, 1943) Indica que la satisfacción de la necesidad conduce a sentimientos de autoconfianza, valía, capacidad, fuerza y suficiencia, de ser útil y necesario en el mundo.

(Robbins, 2004) la teoría puede afirmar que no hay necesidad que queda completamente satisfecha, si está suficientemente satisfecha deja de motivar.

Por lo que se puede entender de estos dos autores que cuando una persona en algún aspecto de su vida obtiene la satisfacción de haber realizado u obtenido algo este tiende a tener ese sentimiento de poder realizar todo lo que se proponga y al haberlo realizado este objetivo deja de dar motivación.

La pirámide está conformada por:

- Necesidades fisiológicas: Adquiridas desde el nacimiento del ser humano y esenciales para su supervivencia. Suelen servir como una base para las demás necesidades
- Necesidades de seguridad: Son aquellas que permiten al ser humano estar fuera de peligro y sentirse protegido. Relacionándose con el bienestar de una persona en una realidad en la que hay un peligro latente.
- Necesidades sociales: El ser humano tiene la necesidad de relacionarse con más personas, además de crear vínculos de afecto con ellos. Vida de un individuo con la sociedad a la que pertenece.
- Necesidades de estima: Al satisfacer las necesidades antes mencionadas, el ser humana adquiere la necesidad de estima, buscando la valoración y reconocimiento de su persona en esta etapa suele desarrollarse la autoestima y amor propio.

- Necesidades de autorrealización: Es la cima alcanzada por el ser humano que desarrolla sus aptitudes y habilidades en busca de desarrollo y superación a lo largo de su vida. Refleja el deseo de poder superarse sintiéndose capaz de poder obtener cualquier cosa que se plantee realizar.

Esta teoría indica que el ser humano cuenta con 5 necesidades jerarquizadas y que la satisfacción de cada necesidad influye en el comportamiento que puede tener el individuo. Cada escalón debe ser satisfecho para poder continuar con la jerarquía, no se puede evitar la satisfacción de una para pasar a otra superior. Así también se conoce que cada vez que satisfacemos una necesidad por naturaleza el ser humano desarrolla nuevos deseos y necesidades.

- **Teoría de Herzberg**

Esta teoría identifica 2 factores determinantes para identificar el comportamiento del trabajador.

(Chiavenato, 2009) Deduce que los factores determinantes de la satisfacción son distintos a aquellos que afectan en la insatisfacción.

(Robbins, 2004) menciona que suprimir características insatisfactorias de un trabajo no vuelve automáticamente satisfactorio el puesto.

Los dos autores concluyeron con la idea que indistintamente de los factores propios de la satisfacción en la insatisfacción son totalmente distintos en los factores ya que concluyo que no necesariamente están vinculados puesto que se relaciona a otros factores.

Cada factor tiene sus dimensiones distintas y propias, estas son:

- Factores Higiénicos: Siendo determinante las condiciones laborales y el contexto de la empresa. No producen una alta motivación, pero la ausencia o deficiencia de estas genera insatisfacción en el trabajador. Este factor incluye el salario, los beneficios, las prestaciones, el reglamento interno, políticas organizacionales, ambiente laboral, seguridad y las relaciones laborales tanto con compañeros y autoridades.
- Factores Motivacionales: Siendo determinante las tareas, actividades y perfil del puesto laboral dentro de la organización. El correcto desarrollo de estos factores aumenta la satisfacción laboral motivando a un mejor desempeño. Este factor incluye el reconocimiento, la responsabilidad en la toma de decisiones, el gusto por el trabajo, la autonomía y promoción laboral o también conocida como línea de carrera.

Sobre la teoría planteada por Frederick Herzberg se interpreta que cada factor mencionado presenta diferentes dimensiones propias de estos en la que abarca y aplica en los trabajadores, mencionando que en la satisfacción laboral cuando se sienten bien en su trabajo es significativamente distinta a cuando estos se sentían mal. Por lo que las personas que no se sentían satisfechas lo relacionaban con factores extrínsecos y los satisfechos lo relacionaban con ellos mismos en este caso los factores intrínsecos.

## • Teoría de McClelland

(Chiavenato, 2009) menciona que las tres necesidades son aprendidas y adquiridas en la vida como resultado de experiencias de cada persona.

(Robbins, 2004) las personas presentan un impulso irresistible por triunfar. Luchan por realizaciones personales en vez de las recompensas del éxito en sí.

Los mencionados autores concluyeron en que en esta teoría se aprende por las experiencias adquiridas a lo largo de la vida queriendo satisfacción en la realización, en lo que se obtiene en vez de las recompensas que se obtendrían. McClelland desarrollo estas teorías de las necesidades, enfocándose en los 3 puntos mencionados a continuación.

- Logro o realización: El ser humano busca alcanzar el éxito o lograr algo en la vida estableciéndose metas elevadas, por ello cuando se habla del contexto laboral, el trabajador tiene las características de asumir su responsabilidad ante situaciones problemáticas, el esfuerzo por cumplimiento de tareas, la necesidad de innovar y realizar una retroalimentación con sus compañeros y superiores.
- Afiliación: El ser humano busca las relaciones interpersonales además que estas sean buenas y estables. En el ámbito laboral el trabajador tiene las características de compartir y ayudar en equipo no busca una competencia o sobresalir entre sus compañeros.
- Poder: Aquí encontramos a los trabajadores que buscan tener el control, influir o tener a cargo a las

demás personas. Su motivación es alcanzar el prestigio y reconocimiento en su centro laboral.

De la teoría de McClelland podemos interpretar que cada persona cuenta con necesidades distintas, sin embargo existen tres necesidades de motivación que todas las personas tienen o son adquiridas con el tiempo y en esto influye su aprendizaje, cuando más conocimiento adquiera nuevas necesidades van a aparecer buscando el logro y satisfacción de estas. Además su satisfacción produce un cambio en su actitud y comportamiento a la hora de desempeñar sus actividades laborales.

- **Teoría de la discrepancia**

(Aamodt, 2010) el trabajador llega a un centro laboral con sus expectativas, necesidades y valores y si estas suelen ser distintas a la realidad del trabajo va a presentar una discrepancia que logran la insatisfacción y desmotivación.

(Lloréns Montes y Senise Barrio, 1996) explican que las discrepancias ofrecen un único mecanismo al momento de predecir y explicar la satisfacción salarial.

Por lo que se entiende de estos dos autores es cómo influye demasiado la realidad de un puesto de trabajo y lo que genera en nosotros y que tan predecible puede ser este al momento de ser aplicada en una organización.

Esta teoría diseñada por (Locke, 1969) explica que existen dimensiones que influyen en el trabajo: la relevancia refiriéndose a la importancia o el valor que le otorga el trabajador a la dimensión, descripción y satisfacción de las dimensiones designadas por la organización. De estas dimensiones se deriva la satisfacción laboral, la

discrepancia suele resultar de las expectativas y valores del trabajador que les otorgan a las dimensiones.

#### • **Modelo de las características laborales**

En su blog (Mendez, 2009) explica que este modelo desarrollado por Richard Hackman y Greg Oldham propone 5 dimensiones o características del trabajo que influyen en la satisfacción laboral del trabajador mediante una motivación intrínsecas. Esta motivación interna depende de tres estados psicológicos:

- El sentido de importancia hacia el trabajo
- Lucha por los mejores resultados
- El sentido de la responsabilidad

Las 5 dimensiones propuestas son:

- Variedad de las destrezas o habilidades. En esta primera dimensión encontramos al grado en que el puesto de trabajo necesita que un mismo colaborador desempeñe distintas tareas y actividades exigiendo el uso de sus múltiples habilidades y aptitudes.
- Identidad con la tarea. Grado en que el puesto de trabajo necesita que el colaborador inicie y culmine el trabajo total siendo este por ejemplo una tarea o un proyecto logrando así una identificación con la tarea y haciéndose cargo de posibles consecuencias.
- Significancia de la tarea. Esta dimensión hace referencia al grado en que el colaborador genera un efecto importante en la vida de otros trabajadores tanto internos como externos.

- Autonomía. Grado en el cual el puesto laboral que ocupa el trabajador le permite o facilita la independencia, libertad y discrecionalidad para programar sus actividades y determinar los procedimientos que llevara a cabo para su cumplimiento.
- Retroalimentación. Conocimiento e información de los resultados generados. Grado en el que el trabajador recibe un informe directo donde se especifique la eficacia y desempeño laboral que está teniendo al ejecutar sus tareas.

Como resultado se piensa que el desarrollo adecuado de estas dimensiones en el trabajo genera un ambiente laboral beneficioso y productivo, además de contar con una alta motivación por parte de los colaboradores y el incremento de la satisfacción laboral gracias al crecimiento que la organización le facilita al individuo.

### **Insatisfacción Laboral**

(Robbins, 2004) indica que existen manifestaciones relevantes para identificar la insatisfacción laboral de un trabajador, siendo estas destructivas o constructivas para la empresa:

- **Salida.** Comportamiento de abandono o retiro del centro laboral, trayendo como consecuencia la rotación constante de trabajadores, pérdida de talento humano y costos en un nuevo proceso de selección de personal.
- **Voceo.** Refiriéndose a las quejas internas del personal, estas siendo de forma constructiva con el propósito de mejorar condiciones o relaciones laborales. Muchos trabajadores conforman un comité o sindicato laboral para que los represente y analicen cualquier problemática que se presente.
- **Lealtad.** Expresión positiva de espera que tiene el trabajador para que los factores deficientes de la organización mejoren,

aquí el trabajador se siente comprometido defendiendo su centro laboral pese a las incomodidades presentadas.

- **Negligencia.** Los trabajadores permiten que los factores o condiciones laborales sigan deficientes empeorando cada vez más, sin embargo, la insatisfacción es expresada mediante el ausentismo, bajo rendimiento y productividad.

### **Consecuencias de la insatisfacción laboral**

(Aamodt, 2010) manifiesta que las actitudes negativas del trabajador frente a su centro laboral son:

- **Absentismo.** Se refiere a toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada de trabajo. En muchos casos incumpliendo el contrato y generando demora en el cumplimiento de metas.
- **Rotación del personal.** Es importante entender que la rotación de personal es un proceso de separación de la empresa que puede durar días, semanas o meses. Así, los empleados no despiertan un día y deciden irse. Más bien, lo han pensado durante un tiempo, lo cual significa que una mejor comunicación entre los trabajadores y la gerencia podría prevenir la decisión final de irse. Los empleados suelen abandonar su trabajo por una de cinco razones: razones inevitables, ascender o progresar, necesidades insatisfechas, escape y expectativas incumplidas.
- **Conductas contraproducentes.** Los empleados insatisfechos, en especial aquellos que no son capaces de cambiar de trabajo, también incurren en otras conductas contraproducentes en la organización. Tales conductas se pueden separar en dos tipos: las dirigidas a los individuos y las dirigidas a la organización. Las conductas dirigidas a los individuos incluyen rumores, ejercer políticas negativas, acoso sexual, descortesía, violencia en el lugar de trabajo e intimidación. Las conductas dirigidas a la

organización incluyen robo y sabotaje. Aunque dichas conductas no se limitan a los empleados insatisfechos, les proporcionan medios para “regresarle el mal” a la organización o a los compañeros que consideran que son los causantes de su insatisfacción.

- **Falta de compromiso cívico organizacional.** Los empleados que presentan comportamiento cívico organizacional están dispuestos a ayudar a la organización y a sus compañeros haciendo las “pequeñas cosas” que no están obligados a hacer. Entonces cuando se expresa un compromiso cívico se hace referencia al extra que ofrece el empleado a su centro laboral sin que se lo pidan.

### **Factores de la Satisfacción Laboral**

(Frederick Herzberg, n.d.) La definición higiene y motivación y la compleja relación de los dos factores en el comportamiento del hombre en su trabajo.

El autor se refiere a que sus dos factores propuestos en su teoría concluyen que influyen en gran medida con el hombre al momento de desempeñarse en su trabajo ya que se relaciona con el comportamiento que este demuestra en su centro laboral.

Para el presente trabajo de investigación se está tomando en consideración los factores propuestos por Frederick Herzberg en los que menciona a estos como factores que influyen en la satisfacción laboral.

Herzberg menciona dos puntos los cuales son:

- **Factores intrínsecos:** también denominados factores de motivación, Herzberg indica que este factor se asocia con las experiencias ya vividas de los colaboradores y lo que puede contribuir a su puesto de trabajo ya que se relaciona con lo que él hace y relaciona ocasionando un efecto mucho más estable

y profundo lo que provoca la satisfacción. Este factor da origen a la motivación y menciona aspectos tales como: logro, reconocimiento, autonomía, trabajo estimulante y progreso.

- **Factores extrínsecos:** también llamados factores de higiene, el autor en este punto indica que se asocia con la insatisfacción y sentimientos de negativos que experimentan los trabajadores en su puesto de trabajo. Este factor abarca aspectos importantes que si no se aplica o no se encuentra esto no permitirá que los trabajadores logren una satisfacción laboral, este factor le compete mayormente a la empresa, estos aspectos son tales como: administración y políticas, condiciones laborales, remuneraciones, relaciones interpersonales y calidad de supervisión

Herzberg indica según su investigación realizada que los factores extrínsecos son muy óptimos ya que solo evita la insatisfacción laboral pero concluyendo que un colaborador experimenta con un factor extrínseco sentimientos de satisfacción este no aporta a su satisfacción global y en la insatisfacción si aportaría en la insatisfacción global pero en cambio con el factor intrínseco los sentimientos positivos contribuyen a su satisfacción global pero en la insatisfacción global no aporta nada.

### **4.3. Marco Conceptual**

**Actitud:** Comportamiento del individuo que lo refleja frente a la vida y suele usarse como impulso u orientación hacia la realización de un objetivo.

**Agrícola:** Industria que se dedica principalmente a la agricultura, utilizando este término para referirse a la producción agrícola en la cual se incluyen los productos que se obtuvieron destinándose a la alimentación de animales o personas. Dividiéndose en tres tipos: conservera, extractiva y fermentación.

**Complacencia:** Grado de satisfacción, agrado y alegría que se presenta al realizar o experimentar algo.

**Compromiso organizacional:** Grado en el cual el trabajador se identifica con su centro laboral, haciendo posible el cumplimiento de metas y objetivos planteados por la organización deseando seguir laborando y mantener su relación con ella.

**Discrepancia:** Desacuerdo entre dos o más personas sobre aceptar una decisión, opinión o situación.

**Insatisfacción:** Sentimiento que tiene una persona al sentir que la realidad no cumple con sus propias expectativas, frustración por no haber realizado un deseo abarcando este término en el plano laboral, profesional y personal.

**Packing:** Este término hace referencia al proceso de embalaje, empaque y envase de productos, siendo de importancia ya que se encarga de verificar el modelo, peso, cantidad y volumen de los productos.

**Satisfacción:** Sentimiento de placer o bienestar al haber cumplido un deseo, objetivo o necesidad en el plano laboral o profesional.

**Sindicato:** Se refiere a una asociación en la que los trabajadores pueden pertenecer ya sea de un mismo nivel de empresa, actividad, oficio o gremio con finalidad de negociar y defenderlos hacia los empresarios sobre condiciones laborales y salarios.

## V. METODOLOGÍA

### 5.1. Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo básico porque es aquella que busca generalizar conocimientos teóricos, principios y leyes. Es el fundamento para las investigaciones prácticas, pero no las desarrolla (Bernal, 2010)

Según a la limitación del tiempo el estudio es prospectiva, se refiere a la ocurrencia del fenómeno o el momento de la medición de la variable. (Hernandez-Sampieri et al., 2014)

El presente estudio según su alcance es descriptivo porque para Hernandez-Sampieri et al. (2014) un estudio descriptivo es aquel que busca detallar y especificar las tendencias, características y cualidades de un fenómeno o población en estudio.

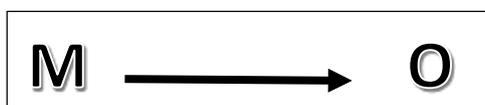
Según su enfoque es cuantitativo ya que Hernandez-Sampieri et al., (2014) determinan que este enfoque es aquel que mediante la recolección de información y su procesamiento numérico estadístico hace posible la comprobación de la hipótesis planteada.

## **5.2. Diseño de investigación**

El presente estudio es no experimental ya que no se realiza la manipulación de la variable en estudio, solo se observan los fenómenos, características y hechos presentados en el contexto de la población. (Ríos Ramírez, 2016)

Es de corte transversal porque según (Tamayo y Tamayo, 2003) la recolección de los datos se realiza únicamente en un determinado tiempo.

Esquema descriptivo simple



## **5.3. Hipótesis**

### **4.3.1 Hipótesis General**

Las investigaciones descriptivas no deben presentar hipótesis puesto que se guían de los objetivos y los resultados son obtenidos mediante el análisis de los estadísticos descriptivos. (Arias, 2016)

### **4.3.2 Hipótesis Específicas**

Las investigaciones descriptivas no deben presentar hipótesis puesto que se guían de los objetivos y los resultados son obtenidos mediante el análisis de los estadísticos descriptivos. (Arias, 2016)

#### 4.5 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEF OPERACIONAL	DIMENSIONES	REACTIVOS	ESCALA	VALOR FINAL
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	(Frederick Herzberg, n.d.) Los factores que llevan hacia actitudes positivas de trabajo lo hacen porque satisfacen la necesidad del individuo de autorrealización en el trabajo.	<b>Factores intrínsecos</b>	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Ordinal	Alto 81 – 90 pts Medio 55 – 80 pts Bajo 18 -54 pts
		<b>Factores extrínsecos</b>	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19	Ordinal	<b>DIMENSIONES</b> Alto 41-45 pts. Medio 28-40 pts. Bajo 9 - 27 pts.
<b>Edad</b>		Fecha de nacimiento			Años de vida
<b>Sexo</b>		Características sexuales generales			Masculino Femenino
<b>Grado de instrucción</b>		Estudios alcanzados			Primaria Secundaria Superior técnica Superior Universitaria

## 4.6 . Población – Muestra

### 4.6.1 Población

La población es aquel conjunto de individuos que comparten características similares y que se agrupan en un tiempo y espacio geográfico determinado. (Hernandez-Sampieri et al., 2014)

(Ríos Ramírez, 2016) la unidad de análisis está conformada por elementos similares que conforman una población con características de identificación correspondiente al grupo seleccionado, es decir cada colaborador será considerado como unidad de análisis o parte de la muestra.

(Hernandez-Sampieri et al., 2014) Objetos, sujetos o fenómenos a quienes se les realizará el estudio.

De los siguientes conceptos interpretamos que nuestra unidad de análisis está conformada por cada uno de los trabajadores de la dirección regional de agricultura - Ica, 2016.

La población para el presente estudio está conformada por 150 trabajadores de la dirección regional de agricultura - Ica, 2016

### Muestra

(Hernandez-Sampieri et al., 2014) la muestra es aquel subconjunto de un universo o una población que comparten similitud entre sus características y de la cual se realiza la recolección de datos.

La muestra para el presente trabajo se determina mediante la fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{z^2 pq N}{E^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Cuando:

$$Z= 1.96$$

$$N= 150$$

$$P= 0.5$$

$$Q= 0.5$$

$$E= 0.05$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)(150)}{(0.05)^2 \cdot (150 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n= 108.08 \quad n=$$

108

(Ríos Ramírez, 2016) el muestreo es aquella técnica que se realiza para seleccionar los elementos que formarán el subgrupo denominado muestra.

El muestreo utilizado es no probabilístico por conveniencia. Puesto que no existe una planificación de por medio y los elementos de elección son escogidos por circunstancias fortuitas. (Ríos Ramírez, 2016)

#### **4.7 . Técnicas e instrumentos de recolección de información**

La técnica de recolección de datos para el presente estudio es la encuesta que hace uso de un cuestionario desarrollado por la población en estudio para la obtención de información (Bernal, 2010)

El cuestionario es un listado conformado por distintas preguntas relacionadas con la variable que se pretende medir en el estudio. (Hernandez-Sampieri et al., 2014)

Para el presente estudio el instrumento a usar es el de autoría de (Leon y Sepúlveda, 1979) con el propósito de identificar el nivel de

satisfacción laboral de los trabajadores del área de packing en una agrícola de la ciudad de Ica, en el año 2020.

\*El instrumento consta de 18 reactivos dispuestos en una escala de Likert de 1 al 5 organizados en 2 dimensiones: factores intrínsecos y factores extrínsecos.

La calificación global del instrumento se brinda mediante la suma de los puntajes siendo el siguiente: bajo de 18 a 54 puntos, medio de 55 a 80 puntos y alto de 81 a 90 puntos. Mientras que en las dimensiones se califica de la siguiente manera; bajo de 9 a 27 puntos, medio de 28 a 40 puntos y alto de 41 a 45 puntos.

#### **4.8 . Técnicas de análisis e interpretación de datos**

El análisis de los resultados estará basado en la interpretación de tablas de frecuencias y gráficos de barras.

## VI. RESULTADOS

Tabla 1. Resultados del cuestionario de satisfacción laboral en trabajadores de la dirección regional de agricultura, Ica 2016

REACTIVO	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Ni Satisfecho ni Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Dimensión: Factores intrínsecos</b>										
1. Las tareas de mi puesto	9	8.3%	14	13.0%	11	10.2%	10	9.3%	64	59.3%
2. El trabajo que hago	10	9.3%	12	11.1%	8	7.4%	24	22.2%	54	50.0%
3. El tipo de trabajo que desempeño	3	2.8%	16	14.8%	12	11.1%	25	23.1%	52	48.1%
4. La libertad que tengo para realizar mi trabajo	12	11.1%	32	29.6%	15	13.9%	45	41.7%	4	3.7%
5. La posibilidad de hacer mi trabajo a mi manera	3	2.8%	27	25.0%	14	13.0%	56	51.9%	8	7.4%
6. Ser el único responsable de mi trabajo	3	2.8%	12	11.1%	14	13.0%	24	22.2%	55	50.9%
7. La oportunidad de seguir superándome	4	3.7%	12	11.1%	13	12.0%	32	29.6%	47	43.5%
8. La posibilidad de aprender	8	7.4%	17	15.7%	4	3.7%	33	30.6%	46	42.6%
9. La oportunidad de poner en práctica lo que sé	6	5.6%	15	13.9%	16	14.8%	28	25.9%	43	39.8%
<b>Dimensión: Factores extrínsecos</b>										
10. Lo que me pagan por el trabajo que hago	10	9.3%	12	11.1%	8	7.4%	24	22.2%	54	50.0%
11. Lo que recibo a parte de mi sueldo básico	3	2.8%	16	14.8%	12	11.1%	25	23.1%	52	48.1%
12. Mi sueldo básico	12	11.1%	32	29.6%	15	13.9%	45	41.7%	4	3.7%
13. El sitio donde trabajo	3	2.8%	27	25.0%	14	13.0%	56	51.9%	8	7.4%
14. La limpieza y el arreglo del lugar donde trabajo	10	9.3%	12	11.1%	8	7.4%	24	22.2%	54	50.0%
15. El horario de trabajo que tengo	3	2.8%	16	14.8%	12	11.1%	25	23.1%	52	48.1%
16. La relación con mi jefe	12	11.1%	32	29.6%	15	13.9%	45	41.7%	4	3.7%
17. La forma como mi jefe organiza el trabajo	3	2.8%	27	25.0%	14	13.0%	56	51.9%	8	7.4%
18. El trato que recibo de mi jefe	3	2.8%	12	11.1%	14	13.0%	24	22.2%	55	50.9%

Fuente: Cuestionario

*Tabla 2. Pruebas de normalidad de los resultados del cuestionario de satisfacción laboral en trabajadores de la dirección regional de agricultura, Ica 2016.*

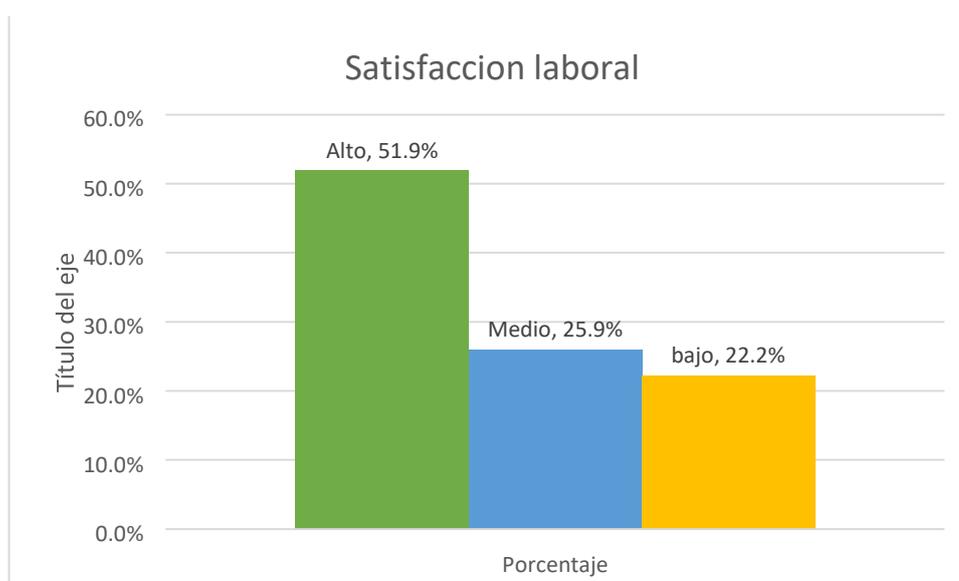
<b>Pruebas de normalidad</b>			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	0.528	108	0.000
Factores intrínsecos	0.568	108	0.000
Factores extrínsecos	0.295	108	0.000

Fuente: Cuestionario

*Tabla 3. Resultados de satisfacción laboral en trabajadores de la dirección regional de agricultura, Ica 2016.*

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Alto	56	51.9%
Medio	28	25.9%
bajo	24	22.2%
Total	108	100.0%

Fuente: Cuestionario

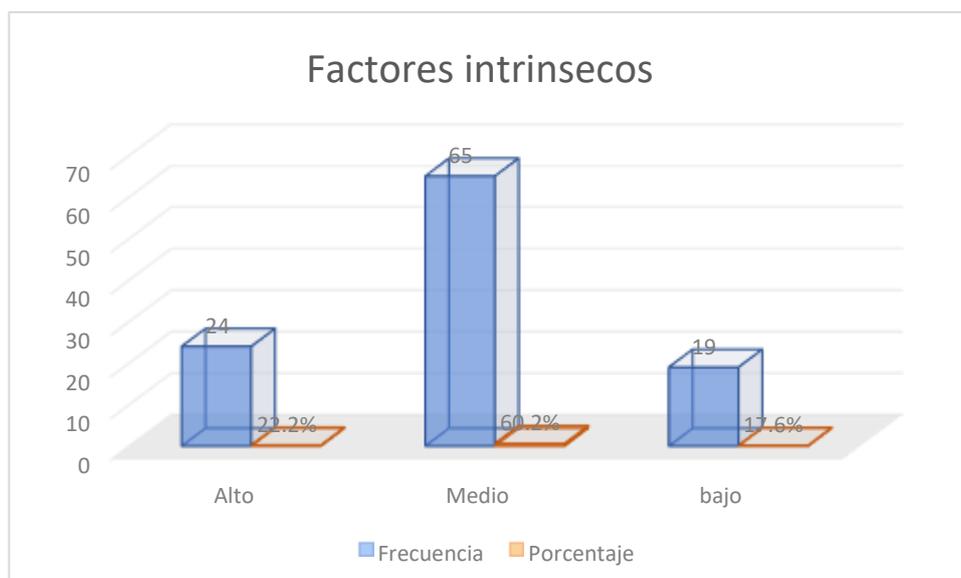


*Figura N° 1. Resultados de satisfacción laboral en trabajadores de la dirección regional de agricultura, Ica 2016.*

**Tabla 4. Resultados de la dimensión factores intrínsecos de la satisfacción laboral en trabajadores de la dirección regional de agricultura, Ica 2016.**

Factores intrínsecos	Frecuencia	Porcentaje
Alto	24	22.2%
Medio	65	60.2%
bajo	19	17.6%
Total	108	100.0%

Fuente: Cuestionario



**Figura N° 2. Resultados de la dimensión factores intrínsecos de la satisfacción laboral en trabajadores de la dirección regional de agricultura, Ica 2016.**

**Tabla 5. Resultados de la dimensión factores extrínsecos de la satisfacción laboral en trabajadores de la dirección regional de agricultura, Ica 2016.**

Factores extrínsecos	Frecuencia	Porcentaje
Alto	65	60.2%
Medio	16	14.8%
bajo	28	25.9%

Total 109 100.9%

Fuente: Cuestionario

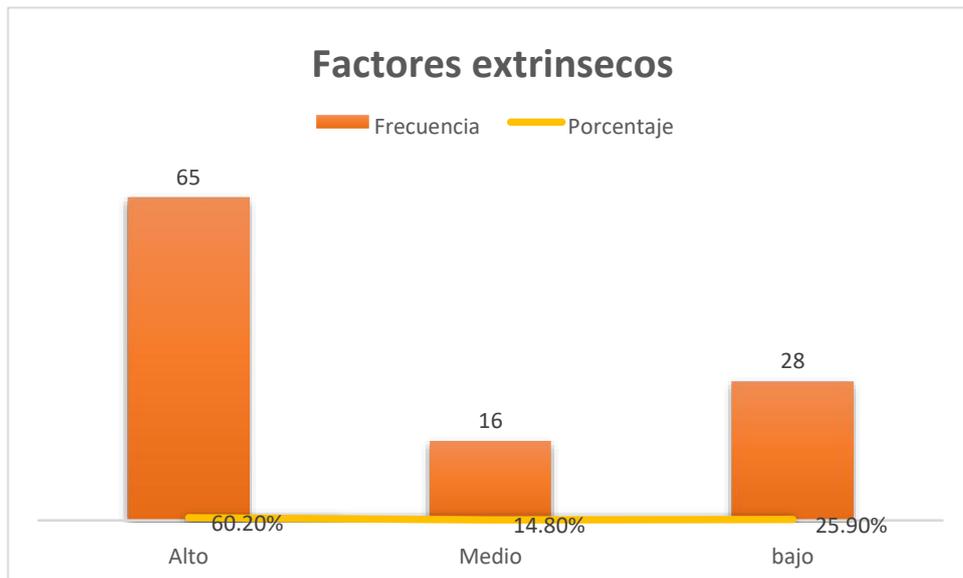


Figura N° 3. Resultados de la dimensión factores extrínsecos de la satisfacción laboral en trabajadores de la dirección regional de agricultura, Ica 2016.

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Primera:

Se logró identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la dirección regional de agricultura con un índice de 51.9% en el nivel alto, 25.9% nivel medio y 22.2% nivel bajo.

### Segunda:

Se identificó un nivel de satisfacción en la dimensión intrínseca en los trabajadores de la dirección regional de agricultura con un índice de 51.9% en el nivel alto, 25.9% nivel medio y 22.2% nivel bajo.

### Tercera:

Se logró identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la dirección regional de agricultura con un índice de 60.2% en el nivel alto,

14.8% nivel medio 25.9% nivel bajo.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aamodt, M. G. (2010). Psicología industrial/organizacional: Un Enfoque Aplicado. In *Psicología industrial/organizacional: Un Enfoque Aplicado*.

Agap. (2019). *Ica, cuna del agro costeño*.

Arcos Gutierrez, F. del P. (2015). "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA FINANCIERA EN LA CIUDAD DE AMBATO." pontificia universidad catolica del ecuador sede ambato.

Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación -Introducción a la metodología científica* (Ediciones). 7a Edición.

Arismendiz Lluncor, J. I. (2019). *NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN AGRO INDUSTRIAL SAN PEDRO SAC EN LA CIUDAD DE TARAPOTO 2019*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Bernal, C. A. (2010). *metodología de la Investigación* (Pearson Ed).

Bernal Torres, C. A. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*.

bravo zuñiga, C. (2015). *Satisfacción laboral de los empleados de planta de la Empresa Paris Quito S.A. y de la Empresa Tow To Top con base en la escala J.S.S. UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO*.

Calderon Cobon, E. A. (2016). "NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL QUE POSEEN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DE HUEHUETENANGO." [universidad rafael landivar].

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/CalderonEunice.pdf>

- Campos Sánchez, Y. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola distrito de Ilimo 2016*. Universidad Privada Juan Mejía Baca.
- Cerdán Linares, L. Á. (2016). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C- Trujillo 2016*. Cesar Vallejo.
- Chiavenato, I. (2009a). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones, 2da. ed.*
- Chiavenato, I. (2009b). *Gestión del Talento Humano*.
- EL COMERCIO. (2014). *Perú: ¿Te valoran en tu trabajo? El 71% no se siente apreciado | NOTICIAS EL COMERCIO PERÚ*.  
<https://elcomercio.pe/economia/peru/valoran-71-siente-apreciado-176420-noticia/?ref=ecr>
- Fernández Zamora, J. F. (2016). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Los Falconi, Provincia de Chincha año 2016, Propuesta de un plan estratégico*. Universidad Privada San Juan Bautista.
- Frederick Herzberg. (n.d.). *La Motivación para el Trabajo*. Frederick Herzberg.pdf - Free Download PDF. 1959. Retrieved September 23, 2020, from [https://kupdf.net/download/la-motivacion-para-eltrabajofrederick-herzbergpdf\\_5c874401e2b6f50c045bfa1b\\_pdf](https://kupdf.net/download/la-motivacion-para-eltrabajofrederick-herzbergpdf_5c874401e2b6f50c045bfa1b_pdf)
- Gallup's. (n.d.). *Gallup's Top World Findings for 2018*. Retrieved September 4, 2020, from <https://news.gallup.com/poll/245561/gallup-top-worldfindings-2018.aspx>
- Hernandez-Sampieri, R., Fernandez-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología en Investigación* (McGraw-Hill).
- Huarac Cadillo, S., & Tranca Cerna, C. (2016). *SATISFACCION LABORAL DE LOS OBREROS DE CAMPO, AGRICOLA HUARMEY S.A. FUNDO SANTA ROSITA – HUARAZ, 2016*. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION.

Info Capital Humano. (n.d.). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. Retrieved September 13, 2020, from <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Leon, F., & Sepúlveda, M. P. (1979). Satisfacciones e insatisfacciones herzbergianas en el trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 2(1), 93–113.

Lloréns Montes, F. ., & Senise Barrio, M. . (1996). *una evaluación económica del impacto salarial en las actitudes de los trabajadores ante el mercado laboral*.  
<https://redaedem.org/articulos/iedee/v02/023013.pdf>

Locke, E. (1969). *What is job satisfaction?* Organizational behavior and human performance.

Martillo Soria, J. A. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.* UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL.

Maslow Abraham. (1943). *MOTIVACION Y PERSONALIDAD MASLOW ABRAHAM*.  
[https://www.academia.edu/26151076/MOTIVACION\\_Y\\_PERSONALIDAD\\_MASLOW\\_ABRAHAM\\_H](https://www.academia.edu/26151076/MOTIVACION_Y_PERSONALIDAD_MASLOW_ABRAHAM_H)

Mendez Benavides, R. (2009). *Modelo de características laborales*. Blogger.Com.  
<http://rogermendezbenavides.blogspot.com/2009/09/modelo-decaracteristicas-laborales-del.html>

Mesías Mesías, J. W. (2016). *Influencia de la Satisfacción Laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa complejo agroindustrial BETA S.A. Provincia Chincha,2016*. Universidad Autónoma de Ica.

- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*.
- OIT. (2015). *La agricultura: un trabajo peligroso*.  
[https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-atwork/areasofwork/hazardous-work/WCMS\\_356566/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-atwork/areasofwork/hazardous-work/WCMS_356566/lang-es/index.htm)
- Pérez, J., & Gardey, A. (2014). *Satisfacción*. Definición de Satisfacción.  
<https://definicion.de/satisfaccion/>
- Peruano. (2019). *Fiscalizan fondos agrícolas de Ica*.
- Ríos Ramírez, R. R. (2016). *Metodología para la investigación y redacción*.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*, 10a. ed. In *Pearson Educación de México, S.A.*
- Salazar cueva, P. M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación científica* (E. L. S.A. (ed.); 4ta edición). <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA</b>					
<b>TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN DE LA DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA - ICA, 2016 ESTUDIANTE: ANA KRISTEL GONZALES.</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en de la dirección regional de agricultura - Ica, 2016	Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en de la dirección regional de agricultura - Ica, 2016.	----	<b>Variable X</b> Satisfacción laboral	Dimensión 1: Factores intrínsecos.  Dimensión 2: Factores extrínsecos.	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Método.</b> Descriptivo  <b>Tipo:</b> Descriptivo simple  <b>Nivel de estudio:</b> Básico  <b>Diseño:</b>
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>			
<b>Problema Específico 1:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los factores intrínsecos de de los trabajadores en de la dirección regional de agricultura - Ica, 2016?	<b>Objetivo Específico 1:</b> Identificar el nivel de satisfacción laboral en los factores intrínsecos de de los trabajadores en de la dirección regional de agricultura - Ica, 2016	<b>Hipótesis Específica 1:</b>  -----			

<p><b>Problema Específico 2:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los factores extrínsecos de de los trabajadores en de la dirección regional de agricultura - Ica, 2016?</p>	<p><b>Objetivo Específico 2:</b> Identificar el nivel de satisfacción laboral en los factores extrínsecos de los trabajadores en de la dirección regional de agricultura - Ica, 2016.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 2:</b> .</p> <p>-----</p>		<p>No experimental.</p> <p><b>Población</b> 150 de los trabajadores en de la dirección regional de agricultura - Ica, 2016</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico por conveniencia</p> <p><b>Muestra</b> 108 Trabajadores del área de packing de una agroexportadora de Ica.</p> <p><b>Criterios de inclusión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores con más de 6 meses de antigüedad en la institución.</li> </ul>
---	---	--	--	---

					<p><b>Criterios de exclusión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores con menos de 6 meses dentro de la empresa</li> </ul> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de información</b> Técnica1: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p><b>Instrumentos</b> (Leon &amp; Sepúlveda, 1979)</p> <p><b>Técnica de análisis de datos,</b> Análisis de estadísticos descriptivos mediante tablas y gráficos de frecuencia, se aplicará la prueba chi cuadrado en el paquete estadístico SPSS V. 25</p>
--	--	--	--	--	---

## Anexo 02. Instrumento de investigación.

### ESCALA DE SATISFACCION LABORAL HERZBERGIANA

Elaborada por Sepúlveda y León (1998)

Modificada por Altuna (2006)

Estimado trabajador, el presente instrumento tiene como objetivo reconocer su nivel de satisfacción laboral dentro de su puesto de trabajo. Por ende se le solicita total veracidad y libertad para expresarse respondiendo de forma anónima. Marque con una (X) la respuesta que considere expresa mejor su punto de vista, según las categorías señaladas en el recuadro inferior.

MI	I	NSNI	S	MS
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

	CON RESPECTO A:	ME SIENTO:				
		MI	I	NSNI	S	MS
<b>FACTORES INTRINSECOS</b>	1. Las tareas de mi puesto					
	2. El trabajo que hago					
	3. El tipo de trabajo que desempeño					
	4. La libertad que tengo para realizar mi trabajo					
	5. La posibilidad de hacer mi trabajo a mi manera					
	6. Ser el único responsable de mi trabajo					

	CON RESPECTO A:	ME SIENTO:				
		MI	I	NSNI	S	MS
<b>FACTORES</b>	7. La oportunidad de seguir superándome					
	8. La posibilidad de aprender					
	9. La oportunidad de poner en práctica lo que sé					
<b>FACTORES EXTRINSECOS</b>	10. Lo que me pagan por el trabajo que hago					
	11. Lo que recibo a parte de mi sueldo básico					
	12. Mi sueldo básico					
	13. El sitio donde trabajo					
	14. La limpieza y el arreglo del lugar donde trabajo					
	15. El horario de trabajo que tengo					
	16. La relación con mi jefe					
	17. La forma como mi jefe organiza el trabajo					
	18. El trato que recibo de mi jefe					

Tiempo de servicio: a. **1 año**       b. **1-4 años**       c. **5 años a más**     

Condición Laboral: a. **Nombrada**       b. **Contratada**       c. **Otro**

Gracias por su Colaboración