



**FACULTAD DE PSICOLOGIA**

**SATISFACCIÓN LABORAL EN ESTIBADORES DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL  
DEL RUBRO ALIMENTICIO EN LIMA**

**Línea de investigación:**

**Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con  
mención en Psicología Organizacional

**Autor:**

Gómez Montañez, Karolina Julissa

**Asesor:**

Franco Guanilo, Roxana Lorena

ORCID: 0000-0002-2427-380X

**Jurado:**

Vallejos Flores, Miguel Ángel

Mayorga Falcón, Luz Elizabeth

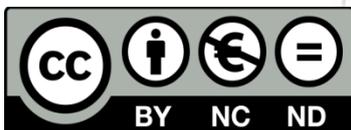
Del Rosario Pacherras, Orlando

**Lima - Perú**

**2022**

**Referencia:**

Gómez, M. (2022). *Satisfacción laboral en estibadores de una empresa industrial del rubro alimenticio en Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5871>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**SATISFACCIÓN LABORAL EN ESTIBADORES DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL  
DEL RUBRO ALIMENTICIO EN LIMA**

Línea de investigación:  
Desarrollo empresarial

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en Psicología  
Organizacional

**Autor(a):**

Gómez Montañez, Karolina Julissa

**Asesor(a):**

Franco Guanilo, Roxana Lorena  
(ORCID: 0000-0002-2427-380X)

**Jurado:**

Vallejos Flores, Miguel Ángel

Mayorga Falcón, Luz Elizabeth

Del Rosario Pacherres, Orlando

Lima – Perú

2022

## Pensamientos

“Comienza haciendo lo que es necesario, después lo posible y de repente estarás haciendo lo imposible”. San Francisco de Asís

“Si no puedes volar, corre; si no puedes correr, camina; si no puedes caminar, gatea. Sin importar lo que hagas, sigue avanzando hacia adelante”. Martin Luther King

“Sin importar lo mala que parezca ser la vida, siempre hay algo que puedes hacer, y tener éxito. Mientras que haya vida, hay esperanza”. Stephen Hawking

### **Dedicatoria**

A Dios, porque me ha enseñado a valorar cada minuto de vida y me ha guiado hasta el día de hoy.

A mi mamá, Julia, por su ejemplo de superación y apoyo incondicional; a mi papá, Orlando, por su esfuerzo constante.

A mis hermanas, Angela y Luz, por su ejemplo de perseverancia y éxito.

### **Agradecimiento**

A mi alma máter, Universidad Nacional Federico Villarreal, por los años de enseñanza y por haberme formado en una excelente profesional.

A mis profesores de la especialidad organizacional, por compartir sus conocimientos y experiencias, que sirvieron para mi desarrollo en esta área.

A mi asesora de tesis, la Mg. Roxana Franco, por su tolerancia, empatía, consejo y seguimiento en el desarrollo de esta investigación de principio a fin.

Al Mg. Edmundo Hervias por compartir sus conocimientos en la parte de estadística, por sus correcciones y apoyo.

A la Mg. Marivel Aguirre, por su paciencia y calidad en la enseñanza, en la metodología de investigación y que de manera amena supo transmitir sus conocimientos.

A mis amigos del trabajo quienes me apoyaron en la aplicación del instrumento; y de la universidad, quienes me animaron en situaciones difíciles de salud para culminar la tesis.

## ÍNDICE

Pensamientos	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción y formulación del problema	2
1.2. Antecedentes	5
1.3. Objetivos	9
1.3.1. Objetivo general	9
1.3.2. Objetivos específicos	9
1.4. Justificación	9
1.5. Hipótesis	11
1.5.1. Hipótesis general	11
1.5.2. Hipótesis específicas	11
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>12</b>
2.1. Satisfacción laboral	12
2.2. Teorías de la satisfacción laboral	14

2.3. Factores influyentes en la satisfacción laboral	18
2.4. Actividad económica en el Perú	19
2.5. Industrias alimentarias	20
2.6. Áreas en industrias alimentarias	21
2.7. Condiciones en la contratación en industrias alimentarias	22
2.8. Beneficios de una contratación de personal	23
III. MÉTODO	25
3.1. Tipo de investigación	25
3.2. Ámbito temporal y espacial	25
3.3. Variable	25
3.4. Población	26
3.5. Instrumento	26
3.6. Procedimientos	31
3.7. Análisis de datos	32
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
VIII. REFERENCIAS	47
IX. ANEXOS	52

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Validez de ítems mediante el método de constructo: correlación Ítem-Test.	28
Tabla 2. Confiabilidad de la escala de satisfacción laboral SL-SPC	28
Tabla 3. Agrupación de ítems por factor de la escala SL-SPC	29
Tabla 4. Ítems positivos y negativos de la escala SL-SPC	30
Tabla 5. Puntuación de ítem positivo o negativo de la escala de satisfacción laboral SL-SPC	30
Tabla 6. Diagnóstico según puntuación	31
Tabla 7. Satisfacción laboral en los trabajadores	33
Tabla 8. Satisfacción laboral según sexo	34
Tabla 9. Satisfacción laboral según el rango de edad	35
Tabla 10. Satisfacción laboral según tiempo de servicio en meses	36
Tabla 11. Satisfacción laboral según área de trabajo	38
Tabla 12. Factores de satisfacción laboral en los trabajadores	39

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Teoría de la Motivación – Higiene de Herzberg	17
Figura 2. Niveles de satisfacción laboral	33
Figura 3. Porcentaje válido de los niveles de satisfacción laboral según sexo	34
Figura 4. Niveles de satisfacción laboral según rango de edad	35
Figura 5. Niveles de satisfacción laboral según tiempo de servicio	37
Figura 6. Porcentaje válido de los niveles de satisfacción laboral según el área de trabajo.	38
Figura 7. Porcentaje válido de los niveles de los factores de la satisfacción laboral	40

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción laboral en los estibadores de una empresa industrial del rubro alimenticio en Lima. El método de investigación fue descriptivo, de tipo no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 163 estibadores, de ambos sexos entre las edades de 18 a 42 años a más, y de cinco áreas de la empresa; a quienes se les aplicó la Escala de Satisfacción laboral SL/SPC de Sonia Palma Carrillo que consta de 36 ítems, de tipo Likert, que evalúa 7 factores: condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Los resultados mostraron que el 68.7% de los trabajadores presentan una baja satisfacción laboral. No se hallaron diferencias significativas en relación al sexo y al rango de edad. Se demostró que el 91.7% de estibadores que laboran en un rango mayor a dos años, presentan baja satisfacción laboral. Respecto a las áreas de trabajo, destacó el área de Envasado en plástico con un 75.9% de baja satisfacción. Finalmente, se pudo evidenciar que, dentro de los factores, el 75.5% de baja satisfacción laboral corresponde al de desarrollo personal.

*Palabras claves:* satisfacción laboral, estibadores, empresa industrial, rubro alimenticio.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of job satisfaction in the stevedores of an industrial company of the food sector in Lima. The research method was non-experimental, descriptive, cross-sectional. The population consisted of 163 stevedores, of both sexes and from five areas of the company. The instrument used was the Job Satisfaction Scale SL/SPC of the Sonia Palma Carrillo of 36 items, Likert-type that assesses 7 factors: physical conditions, employment benefits, administrative policies, social relationships, personal development, performance of tasks and relationship with authority. The results showed that 68.7% of the workers have low job satisfaction. No significant differences were found in relation to sex and age range. It was shown that 91.7% of stevedores who work in a range greater than two years, present low job satisfaction. Regarding the work areas, the Plastic Packaging area stood out with 75.9% low satisfaction. Finally, it was shown that, among the factors, 75.5% of low job satisfaction corresponds to personal development.

*Key words:* job satisfaction, stevedores, industrial company, food sector.

## I. INTRODUCCIÓN

En tiempos contemporáneos, se observa que las empresas pretenden beneficios de rentabilidad y productividad, por lo tanto, también se enfocan en optimizar los procesos y cumplir los lineamientos según las leyes. Incluso, la mayoría de empresas prefieren contratar servicios de tercerización con el fin de enfocarse netamente en la línea de negocio, reducción de costos, estar a la vanguardia de la tecnología que pueda reemplazar el capital humano, entre otros. Por lo que dejan de lado al principal activo de la organización, el trabajador.

Día tras día se observa que diferentes personas asisten a su centro laboral con desánimo progresivo, observándose una gran diferencia entre el optimismo del primer día de trabajo y el de los meses contiguos, reflejando una inadecuada adaptación al sistema organizacional como producto del escaso interés por el trabajador. Respecto a ello, destaca el interés y la labor del área de recursos humanos en sus funciones de selección y bienestar, para promover trabajadores satisfechos laboralmente y evitar el ausentismo, baja productividad y rotación de personal (Bonilla, 2018).

Si bien se hallan investigaciones con la variable de satisfacción laboral, es importante que las empresas tomen conciencia de los factores extrínsecos e intrínsecos que pueden estar generando un impacto positivo o negativo en relación a la permanencia del trabajador en su puesto laboral y que no haya desistimientos a corto o mediano plazo. Debido a que estas investigaciones se han enfocado en puestos de mandos medios y altos, amerita realizar una investigación en puestos operativos del sector alimenticio.

Es importante enfatizar estos puestos, pues las industrias que procesan y comercializan alimentos se rigen a normativas y procedimientos estrictos para el bienestar del consumidor y del trabajador, cuya presión recaen en los operarios o estibadores, por lo que

son expuestos a políticas de la organización, por ejemplo, está prohibido el ingreso de alimentos y bebidas por salubridad, por lo que el trabajador debe de comprar sus alimentos dentro de planta y el costo promedia los diez nuevos soles; estar con el uniforme en buen estado, cabello y uñas cortados, e ingresar sin dispositivos de alto valor (celulares, relojes, audífonos, etc.). Generalmente, las empresas prefieren la contratación del personal masculino, porque la función principal demanda esfuerzo físico con la carga y descarga de productos terminados; por lo cual, las vacantes para el personal femenino son determinantes a las áreas que no exigen demasiada fuerza y por ende son limitadas.

La investigación se estructura en cinco capítulos, en el primer capítulo se describe la problemática, los antecedentes internacionales y nacionales, objetivos, justificación e hipótesis; en el segundo capítulo, se detallan el marco teórico, teorías para esta investigación, factores influyentes, actividad económica en el país, descripciones de la industria alimentaria, condiciones en la contratación y beneficios; en el tercer capítulo se aborda el método de la investigación, donde se presenta el ámbito temporal y espacial, variable, población, el instrumento que se aplicó, el procedimiento y análisis de datos; el cuarto, quinto, sexto y séptimo capítulo, exponen los resultados obtenidos, la discusión, conclusiones y recomendaciones respectivamente.

### **1.1. Descripción y formulación del problema**

En el campo organizacional, se observa que pocas son las empresas que se identifican claramente con el trabajador debido a que han investigado que una persona motivada y feliz, rendirá mejor en su entorno laboral. Se encontraron estudios que evidenciaban que el 76% de personas no eran felices en sus trabajos, donde el 22% no consideraban realizar labores desafiantes, el 20% señalaban que no había un buen clima laboral, el 19% cuestionaban el

liderazgo de su jefe, el 12% estuvieron inconforme con la remuneración económica, el 10% no sentían recibir el respaldo de la empresa en relación a sus logros, el 10% opinaban no aportar nuevas ideas y el 7% no veían oportunidad de hacer línea de carrera (Info Capital Humano, s.f.).

En comparación de la situación actual con la de años atrás, cabe la posibilidad de que los resultados sean similares, pues los trabajadores de empresas del rubro industrial o comercial, han quedado en segundo plano y no son valorados a pesar de los esfuerzos que hace en su centro de labores. Para las empresas, las ganancias son ejes principales y no existe inversión alguna en los trabajadores que causen la retención o satisfacción laboral (Tito, 2003); además, existen justificaciones alegando que se les paga para realizar determinadas funciones, mas no ven la realidad laboral que el trabajador se enfrenta día tras día.

Cabe mencionar que en varias ocasiones la satisfacción laboral es confundida con el clima laboral, cuyos conceptos son diferentes, pero se encuentran relacionados. Además, estos términos se vinculan con el bienestar y calidad de vida laboral, que afectan el desempeño del trabajador (Chiang et al., 2010). La satisfacción laboral es más individual y se refiere a las actitudes que toma el trabajador frente a determinados aspectos, y que influyen en su estado emocional. Mientras que el clima, es la percepción que el trabajador tiene en relación a su ambiente de trabajo y está inmiscuido en la satisfacción laboral.

Estudios demostraron un impacto directo en la satisfacción laboral por la motivación de los trabajadores, mientras que el nivel de motivación tuvo un impacto en la productividad, específicamente, en el desempeño laboral (Hossain, 2015). Entonces, los beneficios de tener trabajadores que se sienten satisfechos en el trabajo es tener una mejor productividad, por consiguiente, mayor rentabilidad para la empresa. De lo contrario, preocuparía a los empleadores tener bajos rangos de productividad y rentabilidad.

Para las empresas, es frecuente escuchar sobre estos términos, pero el enfoque en las mismas han sido muy escasas, por ende, no se le ha dado un tratamiento adecuado. Aún más, si se tratan de empresas del rubro alimenticio, debido a que se rigen de protocolos muy rígidos, trabajos continuos en horarios rotativos con el fin de que la producción no quede paralizada. Y por lo general, estas industrias se encuentran en zonas alejadas, donde el servicio de transporte público es escaso o nulo, por lo que las empresas cuentan con movilidades para transportar a su personal en un horario específico, corriendo el riesgo de que pierdan la movilidad en caso no logren estar de manera puntual.

La empresa, cuyo nombre se mantiene en confidencialidad, está ubicada en el distrito de Lurigancho y se dedica al rubro de alimentos de productos lácteos. Dentro de esta empresa existen áreas como: recursos humanos, administración, operaciones, producción, control de calidad y seguridad. El área de producción, a su vez, se encuentra subdividida por las áreas de envasado en plástico, envasado en latas, etiquetado, inspecciones o revisión, reproceso y almacenado. Las áreas se caracterizan por tener procesos distintos, pero dependientes una de la otra. Es decir, todas las áreas forman una línea de producción. Si existe algún error en algún punto, la producción quedaría paralizada y generaría retrasos con los clientes.

La fuerza principal para las áreas descritas son los estibadores de ambos sexos. A su vez, son inspeccionados por los supervisores de operaciones, quienes son los encargados de informar al área de recursos humanos las renovaciones de contratos, vacaciones, permisos o afines. Diariamente se manejan roles de trabajo que indican el número promedio de los productos terminados que deben estar en el almacén para que sean distribuidas en Lima y provincias, a los mayoristas y minoristas. Este trabajo es operativo y sencillo si se ve externamente, pero no se conoce realmente lo que enfrenta el trabajador día tras día en su ambiente laboral, debido a que su actitud es cambiante al pasar los días o meses trabajados.

A partir de lo expuesto, surge la necesidad de generar un diagnóstico y dar a notar la realidad que vive el trabajador. Es importante conocer el nivel de satisfacción laboral, y si esto se relaciona con el sexo, tiempo de servicio, edad, y área donde ellos laboran. Asimismo, conocer qué factores son más influyentes por la cual toman la decisión de retirarse o abandonar el trabajo, a fin de brindar alternativas de solución frente a esta problemática.

Por lo expuesto anteriormente, el presente estudio lleva a plantear el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en los estibadores de una empresa industrial del rubro alimenticio en Lima?

## **1.2. Antecedentes**

Este estudio se realizó basado en investigaciones previas, tanto en contextos internacionales y nacionales. A continuación, se describen los estudios respectivos que servirán para la discusión de los resultados.

### ***Internacionales***

En la investigación realizada por Lacayo (2017), se analizó los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala, por lo que se contó con 22 colaboradores, 6 del área administrativa y 16 del área operativa. La investigación fue de carácter no experimental, enfoque cualitativo, tipo descriptivo mediante una encuesta de preguntas cerradas y selección múltiple. El cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Se concluyó que los factores motivadores estaban asociados con sentimientos positivos hacia el trabajo y generaban gran satisfacción; mientras que los factores de higiene se asociaban con sentimientos negativos hacia el trabajo y generaban insatisfacción.

Además, Álvarez et al. (2019), presentaron una investigación sobre la satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil, con la finalidad de conocer los factores más importantes de la satisfacción laboral en los empleados de una empresa comercializadora de productos de cuidado personal. La muestra estuvo conformada por 201 empleados que trabajaban alrededor de un año en la compañía. El diseño utilizado fue no experimental, transversal y cuantitativo; el muestreo fue no probabilístico, tipo intencional o por conveniencia. Se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró. Se concluyó que existía un alto porcentaje de insatisfacción, superando el 63% en cada dimensión.

Montero et al. (2015), investigaron con el objetivo de determinar el grado de satisfacción laboral en función de sexo, antigüedad en la empresa y si tenía personal a cargo. La investigación fue de tipo cuantitativa y la población estuvo conformada por 65 trabajadores; debido a que la encuesta fue voluntaria, el tamaño de la muestra fue de 39 participantes. Se utilizó el instrumento Overall Job Satisfaction (OJS) que abarca indicadores como: conocimiento de tareas, incentivos, remuneración, compañerismo y relación con el jefe. La confiabilidad del cuestionario se realizó a través de la consistencia interna ( $\alpha=0.832$ ). Finalmente, se obtuvo que más del 90% de los empleados tienen un alto grado de satisfacción laboral. Asimismo, a través de la prueba U de Mann-Whitney se concluyó que el género no modificaba el nivel de satisfacción; y las personas con mayor tiempo de servicio y que tenían personal a cargo, adquirirían un nivel alto de satisfacción laboral.

También, Flores et al. (2015), en su investigación sobre la evaluación cuantitativa de la satisfacción laboral realizada en personal directivo y operativo de empresas. El diseño del estudio fue descriptivo, de tipo transversal comparativo entre dos empresas (de calzado y de cuero). La muestra fue de 51 trabajadores de la empresa de calzado y 24 trabajadores de la empresa de cuero, en total 75; y el promedio de las edades fue de 29 años. Utilizaron la

traducción de la Job Satisfaction Scale (Escala de satisfacción labora) de 15 ítems de tipo Likert. Los factores evaluados fueron: intrínsecos de la tarea, extrínsecos de las condiciones laborales y relaciones sociales. Con el puntaje estandarizado se obtuvo que sí existía un buen nivel de satisfacción laboral, cabe destacar que el factor intrínseco se mostró más alto ( $p \leq 0.001$ ) en la empresa de cuero que en la de calzado.

### *Nacionales*

Arismendiz (2019) realizó un estudio para determinar la satisfacción laboral de los colaboradores en agro industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto, tomando en cuenta el género, tiempo de servicio y cargo. La población y muestra estuvo conformada por 50 personas. El estudio fue no experimental transversal descriptivo con enfoque cuantitativo. Como instrumento se empleó el Modelo de Satisfacción laboral SL –SPC. Los resultados de la investigación mostraron que los varones tenían un alto grado de satisfacción; por el tiempo de servicio, todos se sentían a gusto en el trabajo, y se demostró que las personas con cargo administrativo presentaban mayor satisfacción a comparación de los operarios.

También, Bonilla (2018) realizó una investigación sobre la Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana. El diseño fue no experimental transversal descriptivo, se trabajó con toda la población que estuvo constituida por 58 trabajadores, hombre y mujeres de 20 a 53 años, administrándose la escala de opiniones SL-SPC de 27 ítems. Se demostró que los trabajadores presentaban un alto porcentaje en el nivel promedio de satisfacción (93.1%) y seguidamente de insatisfacción (6.9%). Las escalas evaluadas con mayor prevalencia fueron beneficios económicos (74.1%) y significación de la tarea (15.5%); y los trabajadores que se encontraban en el rango de edad de 32 a 42 años, presentaron mayores niveles de satisfacción laboral. Asimismo, no se hallaron diferencias significativas por tiempo de servicio. Se concluyó que se debe

implementar programas y mejorar las condiciones de trabajo para aumentar el nivel de satisfacción laboral.

Igualmente, Canchanya (2017), investigó el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín en el Callao. Se consideró una población de 127 personas y la muestra de 98 trabajadores entre hombres y mujeres, de las áreas operativas con el cargo de estibador, desestibador, y etiquetadores. Se utilizó el diseño de investigación no experimental, tipo descriptivo cuantitativo. Se les administró la escala de satisfacción laboral SL/SPC de 27 ítems agrupados en cuatro dimensiones. Se concluyó que los trabajadores poseían bajos niveles de satisfacción laboral y satisfacción promedio, por lo que la actitud negativa frente al trabajo está presente.

Huarac y Tranca (2017) investigaron la satisfacción laboral de los obreros de campo, agrícola Huarney S.A. Fundo Santa Rosita en Huaraz, y lo relacionaron con la condición física, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Se consideró una muestra de 69 personas entre hombres y mujeres, de 20 a 59 años, entre casados y convivientes. El diseño utilizado fue no experimental y transversal. Se les aplicó el cuestionario de satisfacción laboral CL/SPC de 36 ítems. Los resultados demostraron que el 53.6% de los obreros se sentían parcialmente insatisfechos, por lo que su bajo rendimiento y la relación con sus superiores se veía afectada.

Finalmente, Lomas (2017), realizó su estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires. Se utilizó un diseño no experimental descriptivo correlacional en una población de 85 personas y la muestra de 70; se aplicó un cuestionario con ítems creados por el mismo autor, y las dimensiones son: reto del trabajo (significación de la tarea, autonomía y

retroalimentación), remuneraciones justas, condiciones de trabajo (oportunidad y desarrollo de la organización, características del trabajo y supervisión) y relación trabajo-empleado (compatibilidad entre la personalidad y el puesto). Se concluyó que sí existía relación entre satisfacción y productividad; y los niveles de satisfacción laboral del 34% de los trabajadores estaban en un nivel bajo.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. *Objetivo general***

Determinar el nivel de satisfacción laboral en los estibadores de una empresa industrial del rubro alimenticio en Lima.

#### **1.3.2. *Objetivos específicos***

1. Comparar el nivel de satisfacción laboral en los estibadores según sexo en una empresa industrial del rubro alimenticio en Lima.
2. Comparar el nivel de satisfacción laboral en los estibadores según el rango de edad en una empresa industrial del rubro alimenticio en Lima.
3. Comparar el nivel de satisfacción laboral en los estibadores según el tiempo de servicio de una empresa industrial del rubro alimenticio en Lima.
4. Comparar el nivel de satisfacción laboral en los estibadores según el área en la que laboran de una empresa industrial del rubro alimenticio en Lima.
5. Identificar los niveles de satisfacción por cada factor de la escala de satisfacción laboral SL-SPC en los estibadores de una empresa industrial del rubro alimenticio en Lima.

#### **1.4. Justificación**

La presente investigación tiene una relevancia social, porque el trabajador, empleador y el psicólogo organizacional serán los beneficiados, debido a que se tomarán medidas para mejorar el nivel de satisfacción laboral de los estibadores, se realizará un mejor filtro en el proceso de selección a nivel de los supervisores, y se acordará con el cliente para brindar las herramientas necesarias para el bienestar del trabajador, con la finalidad de la retención del talento humano.

En lo práctico, debido a que permite conocer la problemática existente respecto a la satisfacción de los trabajadores, por lo que la actitud del estibador cambiará de forma positiva cuando se presente a su lugar de trabajo, y al salir cuando se dirija a casa.

En lo teórico, se justifica en la existencia de factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la actitud del trabajador según la teoría de Frederick Herzberg. Por lo que permite conocer las cosas que influyen directamente y permite tomar medidas de acción frente a ello.

En lo metodológico, este estudio será un referente para futuras investigaciones que desean estudiar y aportar para el bien de los empleados y empleadores. Los resultados ayudarán a obtener datos estadísticos significativos para tener una mejor visión de los niveles de satisfacción laboral en los estibadores y podrán surgir nuevas hipótesis para la elaboración de nuevos planes de trabajo, una mejora en la productividad y un menor índice de rotación de personal. Además, permitirá que el psicólogo organizacional pueda ampliar el panorama en el campo de intervención en las organizaciones, y deje de ser visto solo como reclutador o selector de personal.

En lo económico, debido que los índices de productividad aumentarán mediante la satisfacción laboral y se disminuirán los costos operativos; por consecuencia, la rentabilidad se incrementará.

## **1.5. Hipótesis**

### ***1.5.1. Hipótesis general***

Este estudio no presenta hipótesis general, puesto que, el objetivo general se orienta a la determinación del nivel de la variable.

### ***1.5.2. Hipótesis específicas***

1. Existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción laboral en una empresa industrial del rubro alimenticio en Lima según sexo.
2. Existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción laboral en los estibadores en una empresa industrial del rubro alimenticio en Lima según el rango de edad.
3. Existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción laboral en los estibadores de una empresa industrial del rubro alimenticio en Lima según el tiempo de servicio.
4. Existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción laboral en los estibadores de una empresa industrial del rubro alimenticio en Lima según el área en la que laboran.
5. Existen diferencias significativas entre los niveles de satisfacción por cada factor de la escala de satisfacción laboral SL-SPC en los estibadores de una empresa industrial del rubro alimenticio en Lima.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Satisfacción laboral

Cuando uno empieza su vida laboral, lo que busca es una organización que le brinde beneficios de acuerdo a ley, estabilidad, valoración y estar augusto en su ambiente laboral, porque ahí es donde pasará mayor tiempo de su vida. De esta manera, creará conceptos mentales sobre la experiencia vivida, los cuales serán referentes para una nueva reinserción laboral en futuras convocatorias, detallados en su hoja de vida o *curriculum vitae* (Guevara, 2014).

La satisfacción, el clima y el desempeño laboral, son variables muy interrelacionadas que cada vez cobran mayor atención en las organizaciones y son de interés de investigación para los psicólogos, administradores, trabajadores sociales, entre otros; debido a que el operario es responsable de la subsistencia de la empresa y el desarrollo del mismo (Tito, 2003). Por lo tanto, brindar un ambiente organizacional adecuado también fortalecerá a la empresa.

En un inicio, las investigaciones no se dirigían centralmente en la satisfacción laboral, sino en los efectos sobre variables como accidentabilidad, absentismo, el cambio y el abandono del trabajo (Aldag y Brief, 1978). Posteriormente, logran enfocarse en la calidad de vida laboral. El interés por estudiar la satisfacción laboral surge por el año 1930, Hoppock fue de los pioneros que investigaron sobre este término, sus resultados mostraron que existen factores que pueden influir directamente en la satisfacción laboral, por ejemplo, la fatiga, la monotonía, condiciones laborales y supervisión (Hoppock, 1935, citado por Parra y Paravic, 2002).

Posteriormente, Locke (1976, citado por Chiang et al., 2011), define la satisfacción como aquella situación emocional recurrente placentero o positivo como respuesta a los estímulos interpretados del entorno y experiencias laborales del sujeto. En su teoría del valor, señalaba que, si mayor era el ajuste existente entre los resultados del trabajo y deseos del individuo, mayor era la satisfacción laboral, y en caso de existir discrepancias, habría mayor grado de insatisfacción. Además, refiere que “los aspectos del trabajo necesitaban ser cambiados para conseguir satisfacción laboral” (p. 13).

Por otro lado, Mumford (1983) resume la satisfacción laboral como el equilibrio entre empleador y empleado, es decir, se debería cumplir las necesidades de ambas partes para llegar a un buen nivel de satisfacción. Mientras que para Wright y Bonett (2007), citado por Gamboa (2010), mencionan que la satisfacción laboral es el constructo utilizado comúnmente y más antigua para referirse a la felicidad en el trabajo. Sin embargo, no todos logran ese grado de felicidad, puesto que encuentran tareas desagradables, algunos tienen desacuerdo con sus jefes o compañeros de trabajo o sienten que el trabajo es demasiado exigente (Vallejo, 2010).

También, se considera que la satisfacción laboral es la actitud afectiva del empleado, si se siente augusto o no con el trabajo, cuyas actitudes engloban sentimientos, pensamientos e intenciones de conducta. Asimismo, las personas ingresan con predisposiciones personales, que son afectividades positivas como el optimismo y buen ánimo, y afectividades negativas, como el pesimismo (Newstrom, 2011). A su vez, Vallejo (2010) indicaba que estas actitudes eran determinadas por características del puesto actual y las percepciones propias del trabajador.

Además, Palma (1999) resume este término como la actitud del trabajador frente a su trabajo que vincula posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y

remunerativos, políticas administrativas, relación con los compañeros y jefe inmediato, condiciones físicas y materiales que permiten el buen desarrollo de las tareas asignadas. Igualmente, Herzberg et al. (1959), mencionaron que, si se cumplía adecuadamente las necesidades y expectativas del trabajador, este se sentiría satisfecho laboralmente.

Según las definiciones mencionadas, la satisfacción laboral es la actitud hacia el trabajo que pueden ser influenciadas por variables externas propio del entorno laboral u organización, e internas que son percibidas por la persona y que predisponen comportamientos. Por lo que, si son positivas, tendrá como resultado un alto nivel de satisfacción, y si son negativas, bajos niveles de satisfacción o insatisfacción laboral.

## **2.2. Teorías de la satisfacción laboral**

### ***Teoría de las relaciones humanas***

Desarrollado por Mayo en 1946, menciona que la actitud del trabajador condiciona la producción más que los cambios en las circunstancias objetivas y físicas del ambiente de trabajo (Chiang et al., 2010). Había una necesidad principal que era el ser aceptado por los compañeros más allá de los incentivos económicos de la empresa. Por tanto, era necesario cuidar los factores psicológicos y sociales del trabajador pues repercutía en el desempeño laboral. También, esta teoría destacaba lo siguiente (Aguirre, 2018):

- La importancia del ser humano en una organización.
- La organización no es una maquinaria, sino un grupo de personas que lo componen.
- Las relaciones humanas son indispensables para el desarrollo en la organización.
- Es necesario trabajar en las emociones del trabajador para un mejor rendimiento.

### ***Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow***

Maslow en 1954 organizó las necesidades humanas en cinco niveles, que en el transcurso de satisfacer uno, aparece otro con un nivel más alto (Dalton et al., 2006). Cabe señalar que no necesariamente se cumplirán en ese orden.

- Necesidades fisiológicas: son las básicas, por ejemplo, alimentación, necesidad de dormir, tener una vivienda, entre otros. En el trabajo, acceder a máquinas de alimento, fuentes de agua, aire acondicionado o calefacción.
- Necesidades de seguridad: se refiere a la seguridad económica y afectiva. Pueden ser las condiciones laborales, beneficios sociales, seguro médico, seguridad de trabajo, incremento salarial.
- Necesidades sociales: se relaciona con tener una familia, pareja, buena relación con los compañeros de trabajo, supervisión de calidad.
- Necesidades de estimación: de reconocimiento de su trabajo, el respeto por sus compañeros, lo que le permite confiar en sí mismo.
- Necesidades de autorrealización: deseo de crecimiento personal, ascenso laboral.

Esto ha sido utilizado en el ámbito organizacional, ya que permite diferenciar necesidades e identificar las condiciones favorables con la que cuentan los empleados y a su vez, el rendimiento en el trabajo, por ende, la satisfacción laboral.

### ***Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland***

En 1955, McClelland menciona que las necesidades provienen del desarrollo temprano de la personalidad, y que las personas poseen cada una de estas necesidades en cierto grado, pero no en las mismas proporciones (Atalaya, 1999) Estas son:

- Necesidad de logro: buscan responsabilidades y retroalimentación, alcanzar objetivos y demostrar sus competencias. Las personas con alto grado en este punto, buscan terminar sus tareas de manera rápida y bien realizada.
- Necesidad de afiliación: se refiere a la interacción con la sociedad, desean ser solicitados y aceptados por otros.
- Necesidad de poder: desean ocupar puesto de alto nivel, tener el control, buscan ser autónomos, deseo de competitividad.

La combinación de las necesidades se caracteriza en el comportamiento del individuo. En general, esta teoría resulta útil en la satisfacción laboral en los trabajadores (Atalaya, 1999).

### ***Teoría de los factores de Herzberg***

Fue desarrollada por Frederick Herzberg en 1959 (Figuroa y Ramírez, 2004); su teoría se basa en una investigación realizada a 200 ingenieros y contadores quienes relataron una buena y una mala experiencia en el trabajo. El análisis de estas respuestas permitió a Herzberg y a sus colaboradores a concluir que la motivación laboral se derivaba de dos conjuntos de factores: higiénicos y motivadores. Los higiénicos, que adopta ese nombre debido a la analogía con los principios de la higiene médica, donde es posible eliminar o prevenir los peligros en cuanto a la salud. El autor mencionaba que, si se llega a eliminar los componentes que corresponden a una afectación directa en la satisfacción, bajaría el nivel de insatisfacción, pero no sería el logro en la satisfacción. Y los motivadores, que están bajo el control de la persona, y si están presentes en el trabajo provocará un buen nivel de motivación, por lo que su desempeño sería óptimo.

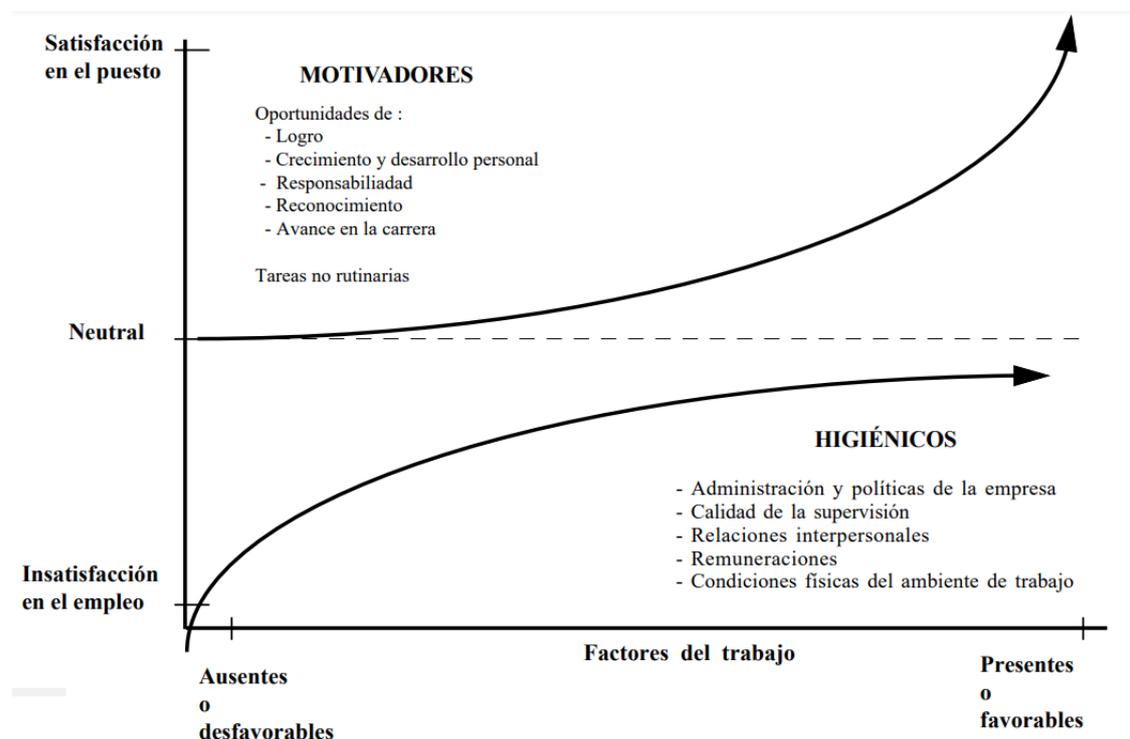
De esta forma, la satisfacción o insatisfacción laboral era la relación entre la actitud del individuo y su empleo (Herzberg et al., 1959). De modo que, los factores intrínsecos o motivadores tendrían el potencial de satisfacer las necesidades psicológicas y los factores extrínsecos deberían de esperar una intervención del empleador.

Herzberg, plantea dos clases de factores:

- Factores intrínsecos o motivadores: incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.
- Factores extrínsecos: Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

**Figura 1**

*Teoría de la Motivación – Higiene de Herzberg*



*Nota:* Tomado de “El legado de Frederick Irving Herzberg”, de Juan Manso, 2002.

Lo que mencionaba Herzberg enriqueció la teoría de Maslow y la hizo más aplicable al mundo de las organizaciones.

### **2.3. Factores influyentes en la satisfacción laboral**

Según la teoría de Herzberg, prestar mayor atención a los factores intrínsecos es clave para motivar a las personas en el ámbito laboral, por consiguiente, mejor satisfacción laboral. Por otro lado, los factores extrínsecos están asociados a la insatisfacción laboral.

Se ha tomado esta teoría como base de la investigación por interés del autor, ya que fue desarrollada en relación a la psicología industrial.

Entre los factores de higiene o extrínseco (Figuroa y Ramírez, 2004), se puede encontrar:

- *Remuneración y beneficios laborales:* se refiere a las compensaciones que reciben a cambio de su labor. El trabajador toma en cuenta los beneficios que tiene para sí y su familia. La preocupación por llevar un sustento a su hogar lo lleva a buscar seguro de salud, sistema pensionario que en un futuro le servirá para la jubilación respectiva.
- *Políticas administrativas:* como toda organización, se basan en un reglamento, y en especial si es del rubro alimenticio. El trabajador debe asistir con el uniforme completo y en buen estado, con el cabello y uñas cortadas. No se permite el ingreso de alimentos, por lo que, si debe almorzar, deberá comprar en el concesionario de la empresa debido a que está prohibido salir en el horario laboral, además, no alcanzaría regresar a su hora por la distancia que le toma.
- *Relaciones con los compañeros:* la mayoría de horas en el trabajo serán compartidas con los compañeros, que se volverán tus amigos, con ellos pasarán el tiempo en el refrigerio y

salida. Gozar de una buena relación interpersonal, convertirá el trabajo en un lugar grato y mejorará la productividad.

- *Ambiente físico:* engloba las condiciones ambientales como el ruido, la temperatura o iluminación; condiciones temporales como horas extras, jornada laboral, descanso y refrigerio; y condiciones sociales, como la formalidad de la empresa.

- *Supervisión:* es el supervisor inmediato o líder de grupo serán los encargados de los estibadores. Ellos tendrán que reportarle inmediatamente de todo lo que sucede dentro del horario laboral.

- *Seguridad laboral:* tener un contrato a corto plazo, causará inseguridad en el trabajador. Lamentablemente en la organización no permiten que el trabajador supere los tres años, debido a que será un trabajador estable, y esto no es conveniente para las jefaturas.

Entre los factores de motivación o intrínseco (Figueroa y Ramírez, 2004) están:

- *Logros:* debido al trabajo permite alcanzar metas propias del trabajador previamente trazadas.

- *Reconocimiento:* el aprecio o ser valorado en el trabajo por el buen desempeño hará que el trabajador se sienta feliz en la organización, debido a que su rendimiento ha sido visible.

- *Responsabilidad:* implica el hecho de que cumplas a tiempo con las tareas asignadas. También incluye la puntualidad en el ingreso del primer turno y después del refrigerio.

- *Promoción:* es la posibilidad de avanzar o ser ascendido con una mejor posición y salario.

## **2.4. Actividad económica en el Perú**

Los fuertes ingresos económicos en las familias se dan a través de los empleos. Según INEI, en primera instancia, las personas económicamente activas (PEA), son todos los mayores a 14 años y con disposición al trabajo, se asemejan a los 16 millones de habitantes del Perú aproximadamente; así mismo, del total, el 42% se encuentra subempleado, es decir, recibe el salario mínimo vital; el 2% trabaja por horas (menos de 35 horas semanales) y no encuentra otro trabajo estable, y el 5% se encuentran desempleados; no obstante, el otro 50% no se encuentran conformes con el trabajo y/o remuneración, por lo que se redujo en un 2.8% el empleo formal, por lo que el subempleo o desempleo aumentó (Gestión, 2019).

Si bien, la Constitución política del Perú (1993) ampara al trabajador en el Artículo 23, Capítulo II, de los Derechos sociales y económicos, y señala que el estado es quien promueve condiciones para el progreso continuo, social y económico, mediante la fomentación de empleo y educación para el trabajo. Sin embargo, el 75% trabaja de manera informal, sin recibir beneficios sociales y esto se evidencia día tras día.

## **2.5. Industrias alimentarias**

A nivel mundial, las industrias alimentarias son de gran importancia para el bienestar y satisfacción del ser humano. Antiguamente, los pueblos podían abastecerse mediante la producción local o regional. Sin embargo, por la creciente demanda, implica que haya un intercambio de bienes de consumo en un mercado globalizado.

En el Perú, esta industria pertenece al sector productivo que desarrolla y distribuye los productos a nivel nacional, insumos provenientes de origen animal y vegetal. Según la Política nacional de inocuidad alimentaria DL N°1062, tiene como garantía que los productos no harán daño al consumidor (Normas legales, 2008, Artículo 7). Por esta razón, es que las

empresas de alimentos tienen un protocolo que debe cumplir toda persona (trabajador o visitante) al ingresar a la planta.

Por otro lado, es necesario mencionar que muchos de los productos se ven afectados por fenómenos de la naturaleza, como sequías, huaycos o desastres naturales.

## **2.6. Áreas en industrias alimentarias**

Las funciones del estibador varían de acuerdo al área que se le asigne, por esta razón se menciona las principales:

### *a) Envasado en latas:*

- Verificar que las tapas correspondan al tipo de presentación del envase.
- Colocar las tapas sobre las canaletas de alimentación de las envasadoras, para que sean succionadas por la máquina, sin dejar que pare la producción.
- Armar cajas de cartón para el producto terminado.

### *b) Envasado en plástico:*

- Colocar envases vacíos en el inicio de la línea de envasado.
- Revisar la impresión en las tapas de las botellas.
- Revisar la colocación de las tapas en galoneras.
- Retirar, trasladar y recolocar producto mal empacado.

### *c) Inspecciones:* área de revisión en caso de fallas de fabricación, fechas mal colocado o productos dañados.

- Realizar limpieza de producto del muestreo y observados por calidad.
- Pegar stickers y embolsar los tetrapacks (cajas).
- Cortar con cutter el film de las paletas a inspeccionar.
- Contabilizar y llenar los formatos de avance productivo de inspección.

*d) Etiquetado:*

- Colocar bolsa de polietileno en caja de cartón armada.
- Abastecer las líneas de producción con el material necesario (paletas de cartón, bobinas o bolsas)
- Colocar etiquetas al producto terminado.
- Trasladar coches metálicos entre las zonas de reproceso.

*e) Almacenado:*

- Recepción y traslado de paletas a almacén para el registro.
- Llenar los formatos de control en registro de despacho.
- Retirar muestras en paletas inspeccionadas.

## **2.7. Condiciones en la contratación en industrias alimentarias**

Las políticas internas de las empresas varían por sector o región del país. En líneas generales, se ha identificado algunas condiciones que hace que el profesional a cargo logre contratar al personal. Entre ellos se tiene:

- **Edad**

Es un factor para la contratación de acuerdo al área que postula. Existe un enfrentamiento constante entre generaciones, del joven que busca su primer empleo con el experimentado que está a punto de jubilarse. Según la experiencia en el campo organizacional, se ha visto que los jóvenes son más volubles en las decisiones, a comparación de un adulto, ya que este busca seguridad en el trabajo. Carrillo et al. (2013) mencionaron que mientras mayor sea el trabajador, mayor era la satisfacción laboral.

- **Tiempo de servicio**

Las empresas buscan consultoras que brinden servicios de contrataciones bajo planillas externas para que el trabajador cuente con un contrato a plazo fijo que tienen una duración de tres años, pasado este tiempo, el trabajador pasa a plazo indeterminado. Por esta razón, las empresas junto con la consultora deciden que el trabajador puede laborar por un plazo no mayor a tres años.

- **Área de trabajo**

Cada área de trabajo será diferente en cuanto a la estructura, exposición a ruido o polvo, compañeros y supervisores. Asimismo, por las funciones específicas por cada sector, ya que algunos demandan mayor esfuerzo físico que otros. Las áreas de la empresa se detallarán más adelante.

- **Jornada laboral**

El artículo 25 de la Constitución política del Perú señala que la jornada ordinaria es de ocho horas diarias y cuarenta y ocho horas semanales. El trabajador podrá realizar horas extras siempre y cuando sea solicitado por el supervisor, y tendrá que ser remunerado (Constitución Política del Perú, 1993).

## **2.8. Beneficios de una contratación de personal:**

- **Remuneración salarial**

Es el presupuesto acordado entre el empleado y empleador, de acuerdo a lo establecido por la organización por jornada laboral. Generalmente, para puestos operativos es la remuneración mínima vital dispuesta por el Estado Peruano (Gestión, 2019).

- **Seguro social de salud**

Los trabajadores son afiliados al sistema de EsSalud desde el primer día de trabajo, cuya cobertura se da por prevención, accidentabilidad o recuperación, y se extiende a la familia nuclear, previa presentación de documentos que evidencian familiaridad. Este beneficio es asumido por el empleador, quien será responsable de pagar el 9% de la remuneración mínima vital (Plataforma digital única del Estado Peruano, s.f.).

- **Uniforme y Elemento de Protección Personal (EPP)**

Al ingreso en planta, los trabajadores se identifican con el fotocheck y con los elementos de protección personal, como los botines de seguridad, taponos auditivos, casco de seguridad o gorras (dependiendo del área). Los trabajadores son abastecidos de dos pares de uniformes, con la finalidad de cumplir con el protocolo de la empresa para su desplazamiento por las áreas de trabajo.

- **Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR)**

Para las empresas industriales es obligatorio este tipo de seguro. La empresa en estudio asume el costo del seguro con el fin de brindar protección a sus trabajadores, lo cual tiene como beneficio la indemnización en caso haya algún accidente que cause invalidez o los gastos de sepelio de acuerdo al límite establecido (Asociación Peruana de Empresas de Seguros [APESEG], 2018).

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

Desde la perspectiva metodológica, según su nivel la investigación es de tipo descriptiva. Hernández et al. (2014) afirman que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

El método de investigación es de tipo no experimental, puesto que es una indagación empírica y sistemática en la cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes, porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables (Kerlinger, 2004).

Por el diseño de investigación, para la obtención de datos es transversal debido a que se recogió los datos en un solo momento, a diferencia de la investigación longitudinal cuyo propósito es analizar cambios a través del tiempo.

#### 3.2. Ámbito temporal y espacial

La investigación se realizó en los ambientes de capacitación de la empresa del rubro industrial de alimentos en el año 2019.

#### 3.3. Variable

##### *Satisfacción laboral*

Es el conjunto de actitudes de la persona hacia su situación de trabajo de manera general o específica (Bravo et al., 1996). Palma (2005) menciona que la satisfacción laboral es la disposición relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

### **3.4. Población**

Debido a la accesibilidad para la evaluación, de las siete áreas que tiene la organización, se tuvo acceso a cinco. Contando con una población de 163 estibadores, de ambos sexos, desde los 18 años hasta más de 42 años, de las siguientes áreas: envasado en latas, envasado en plástico, inspecciones, etiquetado y almacenado; que actualmente laboran en esta empresa industrial del rubro alimenticio en Lima.

Para la presente investigación, se trabajará con toda la población del personal operativo, por lo que no se utilizará una muestra.

### **3.5. Instrumento**

Para la recopilación de la información de la presente investigación se utilizó la técnica del cuestionario a través de la Escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma. Para Hernández et al. (2014) el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se pretenden medir, y estas pueden ser abiertas o cerradas. Las preguntas cerradas tienen opciones de respuestas ya establecidas por el autor, por lo que el evaluado deberá seleccionar una alternativa según su intención de respuesta; a comparación de las preguntas abiertas que no se encuentran delimitadas por alguna respuesta, y el número de resultados será elevado.

#### ***Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC (1999)***

Fue diseñado y estandarizado por Sonia Palma Carrillo. Su ámbito de aplicación se extiende a personas de 18 años a más, varones y mujeres, de una forma de administración individual o colectiva. El objetivo es medir el nivel de satisfacción laboral y su aplicación tiene una duración de aproximadamente 20 minutos.

En relación a la validez, la escala preliminar fue validada por criterio de jueces para hallar un grado de representatividad en relación al universo, esto permitió que 62 ítems

fueran elegidos. Posteriormente, se realizó una prueba piloto donde se relacionó puntaje total y puntaje-ítem. Además, se elaboró la escala con 36 ítems que fueron validados. Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente correlacionando el puntaje total de la Escala de Satisfacción laboral SL – SPC con las del Cuestionario de Satisfacción laboral de Minnesota (versión abreviada) en una sub muestra de 300 trabajadores de Lima Metropolitana. La validez fue de 0.05 (Palma, 1999).

Para la confiabilidad, se obtuvo un resultado de 0.71 para el coeficiente de Alfa de Cronbach, lo que indica que el instrumento es fiable (Palma, 1999). La confiabilidad por cada factor se señala a continuación: Condiciones Físicas y/o Materiales ( $\alpha=.79$ ), Beneficios Laborales y/o Remunerativos ( $\alpha=.68$ ), Políticas Administrativas ( $\alpha=.67$ ), Relaciones Sociales ( $\alpha=.59$ ), Desarrollo Personal ( $\alpha=.79$ ), Desempeño de Tareas ( $\alpha=.66$ ) y Relación con la Autoridad ( $\alpha=.79$ ).

En el presente estudio también se realizó la validez y confiabilidad del instrumento. Se estableció la validez de constructo mediante el Ítem-Test. En la tabla 1 se muestran los índices de validez obtenidos por cada ítem. Los resultados permiten visualizar valores que van desde  $r=.188$  hasta  $r=.528$ , es decir, desde un nivel moderadamente bajo hasta un valor aceptable. Kline mencionaba que, para considerar un ítem dentro de una Escala, este debería superar el valor de  $r = .20$  (Kline, 2005). Sin embargo, al encontrar solo un ítem con un valor inferior a lo mencionado, se tomará todos como válidos.

**Tabla 1**

*Validez de ítems mediante el método de constructo: correlación Ítem-Test.*

Ítem	<i>r</i>	Ítem	<i>r</i>	Ítem	<i>r</i>	Ítem	<i>r</i>
1	,371**	10	,381**	19	,430**	28	,462**
2	,188*	11	,469**	20	,335**	29	,528**
3	,437**	12	,413**	21	,524**	30	,205**
4	,397**	13	,429**	22	,453**	31	,319**
5	,296**	14	,362**	23	,391**	32	,428**
6	,330**	15	,281**	24	,367**	33	,211**
7	,286**	16	,369**	25	,478**	34	,528**
8	,326**	17	,408**	26	,388**	35	,551**
9	,310**	18	,432**	27	,479**	36	,410**

En la Tabla 2 se muestra la confiabilidad de la escala mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (Hernández et.al., 2014), donde se obtuvo un resultado de .831, por lo que se considera un valor aceptable para la investigación. Además, Huarac y Tranca (2017), obtuvieron un valor de .75, por lo que decidieron continuar con su estudio al considerarlo confiable.

**Tabla 2**

*Confiabilidad de la escala de satisfacción laboral SL-SPC*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.831	.844	36

El cuestionario de Palma (1999), utiliza la escala de Likert y consta de 36 ítems (positivos y negativos), agrupados en 7 factores, los cuales son:

- a) Condiciones físicas y/o materiales: Se refiere a la infraestructura y a los materiales a los cuales se tiene acceso para el desempeño diario.

- b) Beneficios laborales y/o remunerativos: El grado de complacencia en relación a la remuneración económica por el trabajo realizado.
- c) Políticas administrativas: Normas organizacionales dirigidas a regular la relación laboral.
- d) Relaciones sociales: Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros que comparten las mismas funciones laborales.
- e) Desarrollo personal: Oportunidad de crecimiento personal.
- f) Desempeño de tareas: Valoración de las tareas cotidianas realizadas por el trabajador.
- g) Relación con la autoridad: Apreciación valorativa del trabajador hacia el jefe inmediato.

La Tabla 3 indica los ítems pertenecientes a cada factor y se muestra una comparación con la teoría de Herzberg que es base para esta investigación.

**Tabla 3**

*Agrupación de ítems por factor de la escala SL-SPC*

<b>Factor</b>	<b>Clasificación según la Teoría de los factores de Herzberg</b>	<b>Ítems</b>
Condiciones Físicas y/o Materiales	Higiene o extrínseco	1, 13, 21, 28, 32
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Higiene o extrínseco	2, 7, 14, 22
Políticas Administrativas	Higiene o extrínseco	8, 15, 17, 23, 33
Relaciones Sociales	Higiene o extrínseco	3, 9, 16, 24
Desarrollo Personal	Motivadores o intrínsecos	4, 10, 18, 25, 29, 34
Desempeño de Tareas	Motivadores o intrínsecos	5, 11, 19, 26, 30, 35
Relación con la Autoridad	Higiene o extrínseco	6, 12, 20, 27, 31, 36

*Nota:* Elaboración propia. Se hizo una comparación de la “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC” de Sonia Palma, 1999 y la Teoría de los factores de Herzberg.

En la tabla 4 se muestran los ítems positivos y negativos del Cuestionario de Satisfacción Laboral SL – SPC. Asimismo, las preguntas asociadas a cada ítem.

**Tabla 4**

*Ítems positivos y negativos de la escala SL-SPC*

<b>Clasificación</b>	<b>Ítems</b>
<b>Positivo</b>	1, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 20, 21, 22, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 32, 34, 35, 36
<b>Negativo</b>	2, 7, 8, 15, 16, 17, 19, 23, 26, 31, 33

*Nota:* Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC”, por Sonia Palma, 1999.

Este instrumento evalúa el grado de satisfacción laboral mediante las siguientes alternativas: (a) totalmente de acuerdo, (b) de acuerdo, (c) indeciso, (d) en desacuerdo, y (e) totalmente en desacuerdo. La puntuación para un ítem depende si es positivo y negativo; se muestra en la tabla 5.

**Tabla 5**

*Puntuación de ítem positivo o negativo de la escala de satisfacción laboral SL-SPC*

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

*Nota:* Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC”, por Sonia Palma, 1999.

El diagnóstico se realiza a través de la calificación de cinco niveles, que se aplican para cada factor y para el puntaje total, las cuales se muestran en la Tabla 6.

**Tabla 6***Diagnóstico según puntuación*

Nivel de satisfacción	Factores							Puntaje total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	23 o más	18 o más	23 o más	19 o más	29 o más	29 o más	29 o más	168 a más
Parcial Satisfacción Laboral	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
Regular	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	20-25	19-24	112-148
Parcial Insatisfacción Laboral	11-14	7-8	11-14	8-11	14-18	14-19	14-18	93-111
Baja	10 o menos	6 o menos	10 o menos	7 o menos	13 o menos	13 o menos	13 o menos	92 o menos

*Nota:* Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC”, por Sonia Palma, 1999.

### 3.6. Procedimientos

Para la aplicación del instrumento en la empresa industrial del rubro alimenticio, se solicitó la autorización verbal al Key Account Manager (KAM), quien en reunión con el coordinador y supervisor SSOMA, se establecieron 4 días de evaluación de 20 minutos diarios. En el horario acordado, se reunió a los estibadores que tenían mínimo un mes trabajando en la empresa, cuya participación fue de manera voluntaria; donde se les explicó el objetivo de la aplicación, se hizo la lectura del consentimiento informado y las instrucciones para el llenado correspondiente. Asimismo, una vez concluida la evaluación de los estibadores de las diferentes áreas, se revisó cada prueba brindando la conformidad del llenado para evitar eliminar cuestionarios.

### **3.7. Análisis de datos**

Se ingresaron los datos a una plantilla en Microsoft Excel, y posteriormente se ejecutó el paquete estadístico SPSS (v.24.0) para el análisis de los datos, realización de tablas y figuras.

En relación a la estadística del estudio, se utilizó la estadística descriptiva, donde se realizó la distribución de las frecuencias y porcentajes para obtener una mejor visualización. Para la exploración de los datos, se analizó descriptivamente los datos de la variable.

Con la finalidad de medir la variable, se utilizó la escala de satisfacción laboral SL-SPC, por lo que se probó la validez y confiabilidad en la población de estudio. Se realizó la validez de constructo mediante el Ítem-Test en la modalidad de análisis factorial y la confiabilidad se halló mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en respuesta a los objetivos planteados.

**Tabla 7**

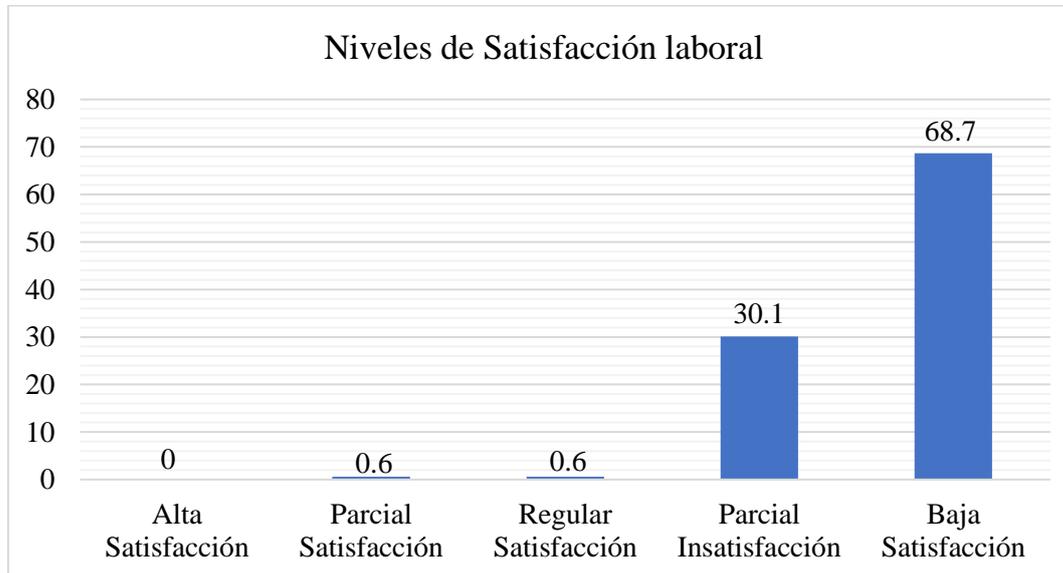
*Satisfacción laboral en los trabajadores*

Satisfacción laboral					
	Alta Satisfacción	Parcial Satisfacción	Regular Satisfacción	Parcial Insatisfacción	Baja Satisfacción
<b>f</b>	0	1	1	49	112
<b>%</b>	0	0.6	0.6	30.1	68.7

*Nota:* f = frecuencia, % = porcentaje válido

**Figura 2**

*Niveles de satisfacción laboral*

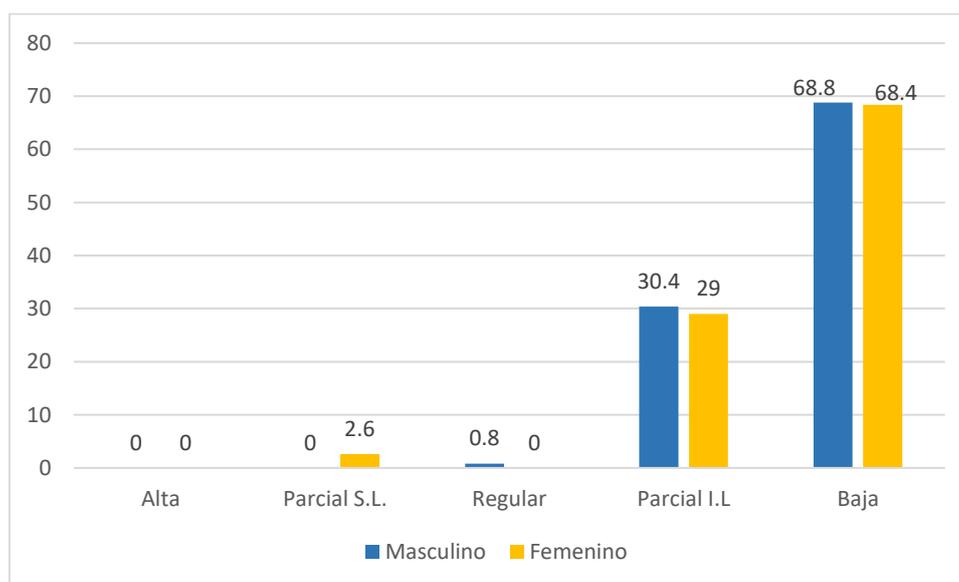


En la Tabla 7 y figura 2, se pueden observar que el 68.7% de los trabajadores presentan una baja satisfacción laboral; seguido a ello, el 30.1% una parcial insatisfacción laboral y el 0.6% parcial insatisfacción y regular satisfacción. No obstante, no se registran incidencias en alta satisfacción laboral.

**Tabla 8***Satisfacción laboral según sexo*

		Satisfacción laboral						
		Alta	Parcial S.L.	Regular	Parcial I.L	Baja	Total	
Sexo	Masculino	f	0	0	1	38	86	125
		%	0	0	0.8	30.4	68.8	100
	Femenino	f	0	1	0	11	26	38
		%	0	2.6	0	29	68.4	100

*Nota:* f = frecuencia, % = porcentaje válido, Parcial S.L.= Parcial satisfacción laboral, Parcial I.L.= Parcial insatisfacción laboral.

**Figura 3***Porcentaje válido de los niveles de satisfacción laboral según sexo*

En la tabla 8 y figura 3, muestran el nivel de satisfacción laboral por sexo, donde se aprecia que el 68.8% del sexo masculino presenta un nivel bajo de satisfacción, el 30.4% un nivel parcial de insatisfacción laboral y el 0.8% un nivel regular. A comparación del 68.4% del sexo femenino que muestra un bajo nivel de satisfacción laboral, el 29% un nivel parcial de insatisfacción laboral y el 2.6% un nivel parcial de satisfacción laboral. Si bien, el número

de varones supera a las mujeres evaluadas, se observa que no existe diferencias significativas entre varones y mujeres.

**Tabla 9**

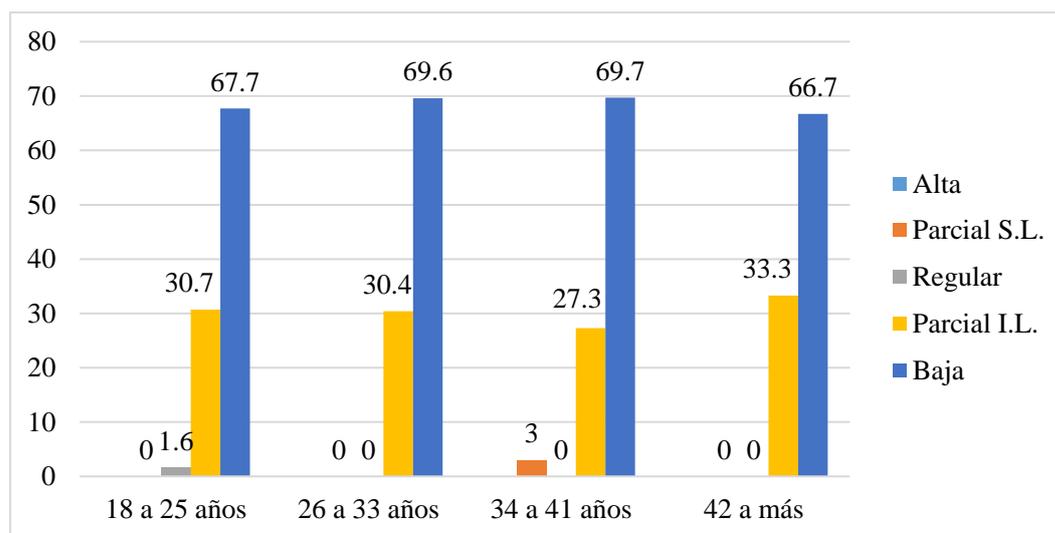
*Satisfacción laboral según el rango de edad*

		Satisfacción laboral					Total	
		Alta	Parcial S.L.	Regular	Parcial I.L.	Baja		
Edad	18 a 25	f	0	0	1	19	42	62
		%	0	0	1.6	30.7	67.7	100
	26 a 33	f	0	0	0	17	39	56
		%	0	0	0	30.4	69.6	100
	34 a 41	f	0	1	0	9	23	33
		%	0	3	0	27.3	69.7	100
	42 a más	f	0	0	0	4	8	12
		%	0	0	0	33.3	66.7	100

*Nota:* f = frecuencia, % = porcentaje válido

**Figura 4**

*Niveles de satisfacción laboral según rango de edad*



Respecto a la tabla 9 y figura 4, se observa que en la satisfacción laboral según rangos de edad de los trabajadores, entre las edades de 18 a 25 años, se obtuvo que el 67.7% tiene

una baja satisfacción, seguido del 30.7% con una parcial insatisfacción y el 1.6% en regular satisfacción; en relación a las edades de 26 a 33 años, el 69.6% destacó en baja satisfacción y el 30.4% en parcial satisfacción; siendo el mismo caso en las edades de 34 a 41 años, obteniendo el 69.9% en baja satisfacción, seguido del 27.3% parcial satisfacción y un 3% en regular satisfacción; finalmente se observa que entre las edades de 42 años a más, el 66.7% obtuvo una baja satisfacción y el 33.3% parcial satisfacción. No se evidenció casos en alta satisfacción laboral y los niveles de insatisfacción están por encima del 60%.

**Tabla 10**

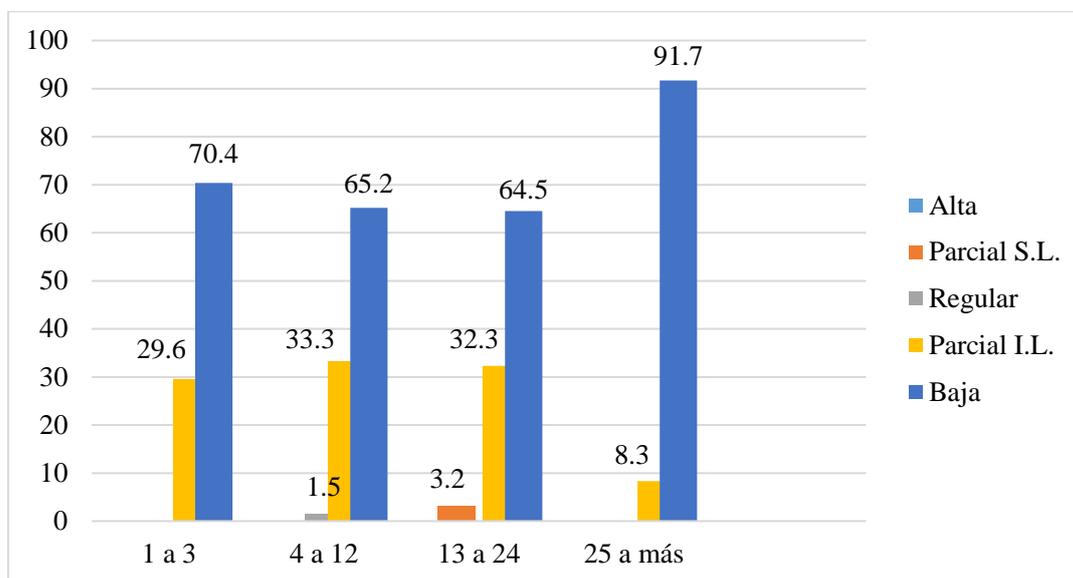
*Satisfacción laboral según tiempo de servicio en meses*

			Satisfacción laboral					
			Alta	Parcial S.L.	Regular	Parcial I.L.	Baja	Total
<b>Tiempo de servicio en meses</b>	<b>Menos a 3</b>	f	0	0	0	16	38	54
		%	0	0	0	29.6	70.4	100
	<b>4 a 12</b>	f	0	0	1	22	43	66
		%	0	0	1.5	33.3	65.2	100
	<b>13 a 24</b>	f	0	1	0	10	20	31
		%	0	3.2	0	32.3	64.5	100
	<b>Más de 25</b>	f	0	0	0	1	11	12
		%	0	0	0	8.3	91.7	100

*Nota:* f = frecuencia, % = porcentaje válido

**Figura 5**

*Niveles de satisfacción laboral según tiempo de servicio*



En la tabla 10 y figura 5, se observa los datos para satisfacción laboral en relación al tiempo de servicio en meses de sus trabajadores; donde el 70.4% de trabajadores que laboran tres meses o menos, obtuvieron un nivel bajo de satisfacción, lo que representa a la mayoría, y el 29.6% parcial insatisfacción; los que trabajaron de cuatro a doce meses obtuvieron el 65.2% en baja satisfacción, seguido de 34.1% de parcial insatisfacción y un 1.5% en regular satisfacción; en relación a los que tienen de trece a veinticuatro años trabajando, se observa que el 64.5% tiene una baja satisfacción, seguido del 32.3% parcial insatisfacción y un 3.2% en parcial insatisfacción; por último, quienes tienen más de 25 meses trabajando, presentan 91.7% en baja insatisfacción, seguido del 8.3% parcial insatisfacción. Se muestra que las personas con mayor tiempo de servicio, evidencian mayor grado de insatisfacción.

Tabla 11

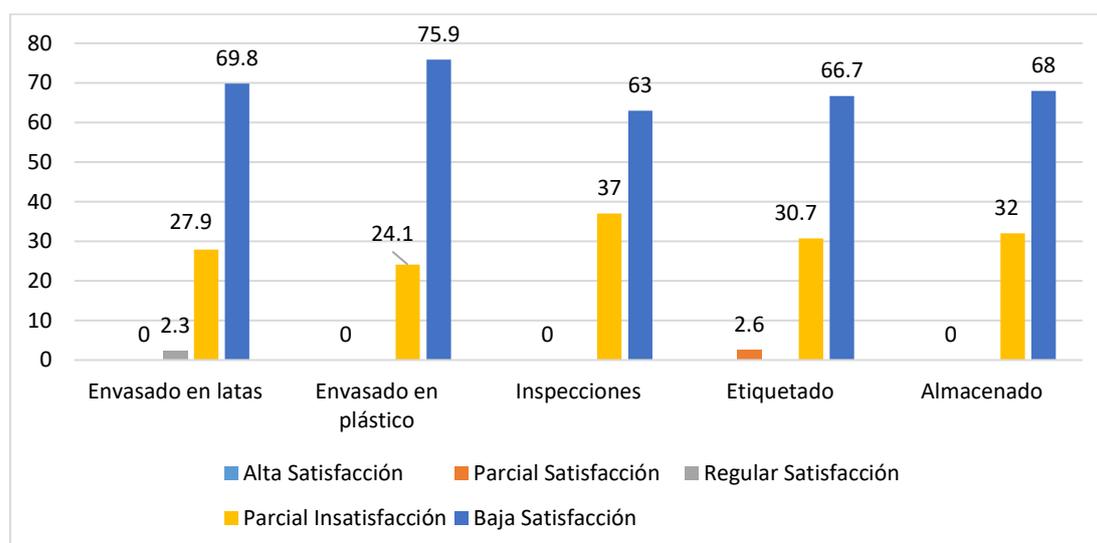
Satisfacción laboral según área de trabajo

		Satisfacción laboral					Total	
		Alta	Parcial S.L.	Regular	Parcial I.L.	Baja		
Área de trabajo	Envasado en latas	f	0	0	1	12	30	43
		%	0	0	2.3	27.9	69.8	100
	Envasado en plástico	f	0	0	0	7	22	29
		%	0	0	0	24.1	75.9	100
	Inspecciones	f	0	0	0	10	17	27
		%	0	0	0	37	63	100
	Etiquetado	f	0	1	0	12	26	39
		%	0	2.6	0	30.7	66.7	100
	Almacenado	f	0	0	0	8	17	25
		%	0	0	0	32	68	100

Nota: f = frecuencia, % = porcentaje válido, Parcial S.L.= Parcial satisfacción laboral, Parcial I.L.= Parcial insatisfacción laboral.

Figura 6

Porcentaje válido de los niveles de satisfacción laboral según el área de trabajo



En la tabla 11 y figura 6, se representan los resultados estadísticos de la satisfacción laboral según cinco áreas de servicio de la empresa; observándose que 69.8% de los

trabajadores del área de envasado en latas muestra un nivel bajo en satisfacción y 27.9% parcial insatisfacción; quienes laboran en el área de envasado en plástico, obtuvieron un 75.9% en un nivel bajo de satisfacción, mientras que el 24.1% una parcial insatisfacción; en cuanto al área de inspecciones, el 63% de trabajadores presentó un nivel bajo en satisfacción y el 37% parcial insatisfacción; en el área de etiquetado, se evidencia que el 66.7% tiene baja insatisfacción y el 30.7% parcial satisfacción; finalmente los trabajadores del área almacenado, el 68% mostraron predominio de baja insatisfacción laboral, seguido del 32% en parcial insatisfacción. Los datos muestran ausencia de casos en alta satisfacción laboral en todas las áreas, y el área de envasado de plástico obtuvo un mayor grado de insatisfacción a comparación de las otras áreas.

**Tabla 12**

*Factores de satisfacción laboral en los trabajadores*

		Factores													
		I		II		III		IV		V		VI		VII	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nivel de satisfacción laboral	<b>Alta</b>	0	0	2	1.2	14	8.6	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Parcial S.L.</b>	2	1.2	10	6.1	31	19	1	0.6	0	0	1	0.6	2	1.2
	<b>Regular</b>	11	6.7	118	72.4	66	40.5	19	11.7	3	1.8	4	2.5	8	4.9
	<b>Parcial I.L.</b>	76	45.6	23	14.1	37	22.7	116	71.2	37	22.7	97	59.5	85	52.1
	<b>Baja</b>	74	45.4	10	6.1	15	9.2	27	16.6	123	75.5	61	37.4	68	41.7
Totales		163	100	163	100	163	100	163	100	163	100	163	100	163	100

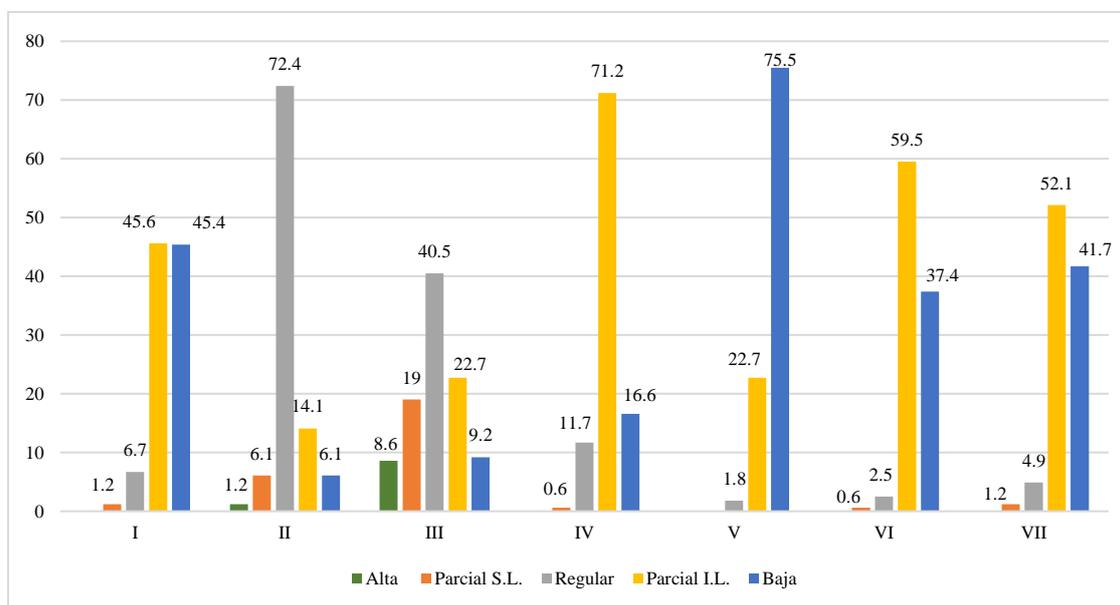
*Nota:* f= frecuencia; %= porcentaje; I= Condiciones físicas y/o materiales; II= Beneficios

Laborales; III= Políticas Administrativas; IV= Relaciones Sociales; V= Desarrollo Personal;

VI= Desempeño de Tareas; VII= Relación con la Autoridad.

**Figura 7**

*Porcentaje válido de los niveles de los factores de la satisfacción laboral*



Finalmente en la tabla 12 y la figura 7, se puede observar que en el primer factor tiene el 45.6% en el nivel parcial insatisfacción y el 45.4% en baja satisfacción; en el segundo factor, predomina el nivel de regular satisfacción con 72.4%, seguido de un menor porcentaje de parcial insatisfacción con 14.1%; de forma similar, en el tercer factor predomina el nivel de regular satisfacción con 40.5%, seguido de un menor porcentaje de parcial insatisfacción con 22.7%; en el cuarto factor, predomina el nivel parcial de insatisfacción con 71.2%, seguido de una menor proporción de baja satisfacción con 16.6%; en el quinto factor predomina un nivel de baja satisfacción con 75.5%, seguido de un menor porcentaje de parcial insatisfacción con 22.7%; en el sexto factor prepondera un nivel de parcial insatisfacción con 59.5%, seguido de una baja satisfacción con 37.4%; finalmente en el séptimo factor, se encontró preponderancia de un nivel parcial de insatisfacción, seguido de una baja satisfacción laboral con 41.7%. No se encontraron casos de alta satisfacción laboral en los Factores I, IV, V, VI y VII; así como tampoco casos de parcial satisfacción laboral en

el Factor V. Además, el factor V evidenció un mayor grado de insatisfacción a comparación de los otros factores.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los resultados encontrados, se analizaron los datos con mayor relevancia para la contrastación respectiva con otras investigaciones que guardan relación con la variable de estudio.

Los hallazgos principales sobre el nivel predominante de satisfacción laboral en ellos, muestran que se obtuvo predominancia del nivel bajo de satisfacción laboral con el 68.7%, es decir, que los estibadores presentan actitudes negativas frente al trabajo. Estos resultados son similares a las investigaciones que hicieron Canchanya (2017), y Huarac y Tranca (2017) en operarios de ambos sexos, donde el 50% se sentían insatisfechos y el 53.6% estaban parcialmente insatisfechos respectivamente; utilizaron el diseño no experimental descriptivo y el cuestionario de Sonia Palma. Paralelamente, Lomas (2017), halló que el 34% de los trabajadores municipales obtenían un bajo nivel de satisfacción laboral. Por el contrario, Flores et al. (2015), obtuvieron un resultado bueno en operarios de calzado. Cabe destacar que, las funciones son diferentes a la de un estibador. Por lo cual, se puede afirmar que más del 50% de trabajadores en puestos operativos de una empresa, cuya función principal demande realizar un grado mayor de esfuerzo físico para el desarrollo de sus actividades, presentarán bajo nivel de satisfacción laboral. Además, Locke (1976, citado por Chiang et al., 2011), mencionaba que, si el estado emocional del trabajador era afectado negativamente, esto se reflejaría en sus resultados por lo que el índice de satisfacción sería menor.

En lo que respecta a este estudio, no se encontraron diferencias significativas entre el nivel de satisfacción laboral y la variable sexo. Tanto el personal femenino y masculino, se encuentran en un nivel bajo de insatisfacción, por lo que no se podría determinar si el sexo interfiere directamente en el nivel de satisfacción laboral, al igual que las investigaciones de

Montero et al. (2015) y Bonilla (2018). Contrariamente, a lo afirmado por Arismendiz (2019), quien demostró con sus resultados que los varones tenían un alto grado de satisfacción laboral, debido a que tenían mejores beneficios económicos a comparación de las mujeres.

Según el rango de edad con la satisfacción laboral, considerándolas entre 18 a 25 años, 26 a 33 años, 34 a 41 años y de 42 años en adelante, mostraron estar un bajo nivel de satisfacción laboral y con mínimas diferencias se consideró que los trabajadores de 34 a 41 son los que presentaron mayor índice de insatisfacción. En cambio, Bonilla (2018), halló diferencias significativas entre las edades de 32 a 42 años de los trabajadores administrativos, considerándolas en altos niveles de satisfacción. En efecto, la edad no es un factor determinante para los niveles de satisfacción laboral en funciones operativas; mientras que, en las funciones administrativas, si demuestran diferencias. Por otro lado, la relación con las áreas de trabajo, resultó que el área de envasado en plástico obtuvo una puntuación mayor de insatisfacción laboral. Generalmente los trabajadores no tienen los equipos de protección personal necesarios para el trabajo en estos ambientes.

Por el tiempo de servicio clasificado en meses, los estibadores que trabajan de 25 meses a más, presentaron un alto índice de insatisfacción laboral, por lo que sí hubo una gran diferencia a comparación de los que tenían menos tiempo en la empresa. Sin embargo, Bonilla (2018), no halló diferencias significativas, y Montero et al. (2015) demostraron que las personas con mayor antigüedad y con un cargo de supervisión en la empresa exhibían un mayor nivel de satisfacción laboral. También, Arismendiz (2019), halló que más del 50% de los trabajadores mostraban un mejor nivel de satisfacción laboral por el tiempo de servicio.

Por último, se analizó el nivel de satisfacción por cada factor de la escala, y estos son: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones

sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Los resultados mostraron que los beneficios laborales se encontraban en regular satisfacción, que según Palma (1999), se refiere a la remuneración económica que se le brinda al estibador por su trabajo. Mientras que las relaciones sociales, desempeño de tareas y relación con la autoridad se ubicaron en parcial insatisfacción, al igual que lo afirmado por Huarac y Tranca (2017) en el personal obrero. Además, el desarrollo personal del estibador estuvo en una baja satisfacción laboral. Similar a lo afirmado por Álvarez et al. (2019) en empleados de una empresa de cuidado personal, donde la remuneración y el desarrollo personal, fueron factores de insatisfacción laboral.

A partir de los resultados anteriores y la teoría de los factores (Herzberg et al., 1959), que menciona que la relación entre la actitud y el trabajo dan como resultado el nivel de satisfacción laboral y esto está asociado a los factores intrínsecos y extrínsecos. Las dimensiones de la escala demostraron que los factores con mayor índice de insatisfacción laboral fueron: condiciones físicas y/o materiales, relación con la autoridad, y relaciones sociales; siendo parte de factores extrínsecos o higiénicos. Por otro lado, Lacayo (2017), mencionó que los factores motivadores generaban gran satisfacción, siempre y cuando la actitud al trabajo fuese positiva. Sin embargo, estos factores motivadores o intrínsecos en este estudio, estuvieron en un nivel bajo de satisfacción o parcial insatisfacción, las dimensiones de desarrollo personal y desempeño de tareas; que demuestra que los trabajadores no sienten valoración por las actividades desarrolladas y menos de algún ascenso a mediano plazo.

En síntesis, este estudio sirve para confirmar que efectivamente los estibadores se sienten insatisfechos laboralmente, y por más que la empresa sea de renombre, ellos toman la decisión de retirarse por su bienestar emocional. Cabe resaltar que no se encontraron estudios con áreas similares en los antecedentes nacionales e internacionales, por lo que no se realizó una comparación exhaustiva.

## VI. CONCLUSIONES

- La investigación sobre la satisfacción laboral que presentaron los trabajadores de esta empresa industrial de rubro alimenticio concluyó que se sienten insatisfechos laboralmente, esto quiere decir que los trabajadores muestran una actitud negativa frente al desarrollo de sus actividades.
- En relación a la comparación del nivel de satisfacción laboral con la variable sexo, la investigación mostró que no existe diferencia significativa, y que tanto mujeres como varones se ubicaron en un grado alto de insatisfacción laboral.
- Respecto a la satisfacción laboral según el rango de edad, se evidenció que no hubo diferencias significativas marcadas. Sin embargo, los estibadores de 34 a 41 años de edad presentaron mayor nivel de insatisfacción laboral (69.7%), seguido del rango de 26 a 33 años (69.6%).
- En consideración al tiempo de servicio, los trabajadores que tienen más de 25 meses laborando en la empresa, presentaron mayor nivel de insatisfacción laboral (91.7%).
- De acuerdo a las áreas de la empresa, los estibadores del área de Envasado en plástico mostraron mayor nivel de baja satisfacción laboral (75.9%), seguido del área de Envasado en latas (69.8%) y Almacenado (69%).
- Sobre los factores de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, el factor V de desarrollo personal, obtuvo mayor nivel de insatisfacción laboral (75.5%) y el que estuvo en un nivel regular (72.4%) fue el factor II de beneficios laborales.

## VII. RECOMENDACIONES

- Incrementar investigaciones sobre la satisfacción laboral en perfiles operativos cuya función principal demande esfuerzo físico, ya sea en los rubros de alimentos, agropecuarias, pesqueras y minería.
- Reevaluar las condiciones de trabajo a la cual los estibadores son sometidos por jornada laboral, junto con las áreas de SSOMA y Bienestar con el fin de elaborar planes de mejora.
- Reforzar las inducciones al personal nuevo, comprometiéndoles con los valores de la organización y dar apertura a la comunicación continua en caso no se sientan satisfechos laboralmente.
- Implementar talleres motivacionales a cargo de los psicólogos para cambiar la perspectiva del trabajador y pueda sentirse augusto con la empresa que lo contrata.
- Reconocer el esfuerzo del trabajador, junto con el área de Bienestar, brindando incentivos emocionales, tales como un diploma, una canasta de víveres o celebración de cumpleaños del mes.
- Realizar reevaluaciones de los trabajadores con el fin de promover el desarrollo personal y línea de carrera.

## VIII. REFERENCIAS

- Aguirre, I. (2018). Teoría de relaciones humanas. Cómo se originó, sus principales referentes, aportes y limitaciones. *Gestiópolis*. <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Aldag, R. y Brief, A. (1978). Examination of alternative model of job satisfaction. *Human relations*, 31(1), pp. 91-98.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001872677803100106>
- Álvarez, L., López, L., y Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Podium*, 35(1), pp. 87-96.  
<https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Arismendiz, J. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en agro industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].  
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2072>
- Asociación Peruana de Empresas de Seguros (03 de mayo de 2018). *Seguro complementario de trabajo de riesgo cumple 20 años con grandes retos*.  
<https://www.apeseg.org.pe/sctr-seguro-complementario-para-trabajo-de-riesgo/>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Sisbib*, 3(5), 45-76.
- Bonilla, G. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal].  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2653>
- Bravo, M., Peiró J. y Rodríguez, L. (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto. (Ed.), *Tratado de psicología del trabajo* (pp. 343-394). Síntesis.

- Canchanya, E. (2017). *Nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín en el Callao* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso De la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1372>
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M. y Gómez, C. (2013). Influencia de género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Scielo*, 21(6), pp. 1314-1320. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/85yGSQBhsgmBGRSRMf6kVBt/?format=pdf&lang=es>
- Chiang, M., Martín, M. y Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Comillas.
- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M. y Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Redalyc*, 19(1), pp. 5-16.
- Constitución Política del Perú [Const] Art. 23, 29 de diciembre de 1993 (Perú).
- Dalton M., Hoyle D. y Watts, M. (2006). *Relaciones Humanas*. Thompson.
- Figueroa, H. y Ramírez, C. (2004). La motivación de personal en bibliotecas. En A. Calva (Ed.), *Administración de servicios de información* (pp. 25-26). Papime.
- Flores, C., Díaz, L., Luz, V., Rodríguez, P. y Páramo, D. (2015). Evaluación cuantitativa de la satisfacción laboral en personal directivo y operativo de empresas de calzado y cuero usuarios del IMSS, como modelo de atención. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), pp. 202-206. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art08.pdf>

- Gamboa, E. (04 de setiembre de 2010). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Psicología científica*.  
<https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Gestión (26 de junio del 2019). ¿Cuál es el sueldo mínimo en el Perú y cómo ha evolucionado en el tiempo?. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/sueldo-minimo-peru-aumento-nnda-nnlt-252048-noticia/>
- Guevara, M. (2014). Mi primera búsqueda de empleo. El proceso a conocer. *Observatorio Laboral*, 7(14), pp. 35-49. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219040849003.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). Mc-Graw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. Wiley.
- Hossain, I. (2015). Ensuring Job Satisfaction for Managing People at work. *Global Disclosure of Economics and Business*, 4(2), pp. 155-166.  
<http://publicationslist.org/data/gdeb/ref-29/GDEB%209.8.pdf>
- Huarac, S. y Tranca, C. (2017). *Satisfacción laboral de los obreros de campo, agrícola Huarmey S.A. Fundo Santa Rosita – Huaraz* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/447>
- Info Capital Humano (s.f.). *Satisfacción laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>.
- Kerlinger, F. (2004). *Investigación del comportamiento*. Mc-Graw Hill.
- Kline, R. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford.

- Lacayo, J. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>
- Ley N.º1062. Ley de la vigilancia y control de la inocuidad de los alimentos. (28 de junio de 2008). Normas legales N°375002. Diario Oficial El Peruano. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01062.pdf>
- Lomas, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12891>
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Universidad EAFIT*, 128, pp. 79-86. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S. y Cáceres, S. (2015). Nivel de satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente*, 27(4), pp. 586-594. <https://www.redalyc.org/pdf/4277/427744808009.pdf>
- Mumford, E. (1983). *Designing participatively*. Manchester Business School.
- Newstrom, J. (2011). Actitudes del empleado y sus efectos. *Comportamiento humano en el trabajo* (pp. 216-220). Mc-Graw Hill.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.

- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Cartolan Eirl.
- Parodi, C. (2018). La realidad del empleo en el Perú. *Diario Gestión*.  
<https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2018/03/la-realidad-del-empleo-en-el-peru.html/?ref=gesr>
- Parra S. y Paravic T. (2002). Satisfacción laboral en enfermeros/as que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). *Scielo*. 8(2), pp. 37-48.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532002000200005](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005)
- Plataforma digital única del Estado Peruano (s.f.). *Seguro regular EsSalud (+seguro)*.  
<https://www.gob.pe/218-seguro-regular-essalud-seguro-aportes>
- Tito, P. (2003). El trabajador es el recurso más valioso de que disponen las empresas. *Revista Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas*, 1(1), pp. 29-33.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9841>
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción laboral: Utopía o realidad*. Educosta.

## IX. ANEXOS

Anexo A: Instrumento de Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL/SPC

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_ (meses)

Cargo: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

**TA** Totalmente de acuerdo.

**A** De acuerdo.

**I** Indeciso.

**D** En desacuerdo.

**TD** Totalmente en desacuerdo.

\*No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N		<b>T A</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>T D</b>
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera					

	de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis					

	expectativas económicas.					
23	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## Anexo B: Consentimiento del uso del instrumento de la autora Sonia Palma Carrillo

SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

**CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION**

Autorización exclusiva a: Karolina Julissa Gómez Montañez – DNI  
47635863

Institución: Universidad Nacional Federico Villarreal

Motivo: Tesis: “Satisfacción Laboral en Estibadores en  
una empresa industrial del rubro alimenticio en  
Lima”

Asesora: Mg. Roxana Franco Guanilo

Instrumento autorizado: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

Muestra de investigación: 165 Estibadores en una empresa industrial del  
rubro alimenticio en Lima

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante como autora única de la tesis en referencia y se extiende por única vez para los propósitos específicos de dicho trabajo académico. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar solamente la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en su trabajo de investigación; y es de su conocimiento, que es de responsabilidad del tesista la calificación, análisis e interpretación de los datos.

Enero 12, 2021



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.