



**UAP | UNIVERSIDAD  
ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA ORO NEGRO S.A.C  
EN EL DISTRITO DE CASTILLA, PIURA, AÑO 2017”**

**PRESENTADO POR:**

**JIMMY ROBIN PACHERREZ LÓPEZ**

**TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR:**

**MG. MANUEL EDILBERTO GUERRERO OJEDA**

**PIURA – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A Dios por otorgarme la posibilidad de cumplir mis metas y mantenerme constante frente a las barreras.

A mis padres, quienes siempre me han apoyado incondicionalmente tanto económico como moralmente.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Alas Peruanas por haberme formado para llegar a ser un profesional.

A Oro Negro S.A.C, por proveerme las herramientas necesarias para que pudiera presentar y realizar esta tesis.

A todas las personas que participaron en este proceso.

## RESUMEN

La finalidad de la tesis fue establecer el nivel de satisfacción laboral en Oro Negro S.A.C, empresa dedicada al rubro ferretero. el estudio es descriptivo, así como no experimental. mientras que la población fue de treinta y tres colaboradores, aplicándose el criterio censal. En la recopilación de datos se hizo uso de un cuestionario que siguió la escala de Likert, basado en una modificación del modelo planteado por Palma. Dentro de los principales resultados se evidenció que los colaboradores de la empresa se encuentran medianamente satisfechos, existiendo la percepción de deficiencias en las políticas administrativas y la relación con los jefes, mientras que otras dimensiones como las relaciones personales y los beneficios laborales se ubican en un nivel de regular satisfacción.

**Palabras Claves:** Satisfacción, colaboradores, beneficios, relaciones, jefes.

## **ABSTRACT**

The purpose of the thesis was to establish the level of job satisfaction in Oro Negro S.A.C, a company dedicated to the hardware sector. The study is descriptive, as well as non-experimental and transversal. while the population was made up of thirty-one employees, applying the census criteria. For the data collection, the survey was used through a questionnaire that followed the Likert scale, based on a modification of the model proposed by Sonia Palma. Within the main results it was evidenced that the company's employees are moderately satisfied, with the perception of deficiencies in administrative policies and the relationship with the bosses, while other dimensions such as personal relationships and labor benefits are located in a level of regular satisfaction.

**Keywords:** Satisfaction, collaborators, benefits, relationships, bosses.

## INDICE

TITULO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INDICE.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	15
1.4 JUSTIFICACION.....	16
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	18
2.2 BASES TEÓRICAS.....	20
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	27
2.4 HIPÓTESIS.....	28
2.5 VARIABLES.....	29
2.5.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE.....	29
2.5.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE.....	29
2.5.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....	30

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	31
3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	32
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	33
3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	33
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....	34
CAPITULO IV: RESULTADOS .....	35
CAPITULO V: DISCUSIÓN .....	44
CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES .....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	54
ANEXOS .....	57

## INDICE DE TABLAS

### TABLAS

Tabla 1. Datos generales.....	35
Tabla 2. Dimensión Condiciones físicas y/o confort.....	36
Tabla 3. Dimensión beneficios laborales.....	37
Tabla 4. Dimensión políticas administrativas.....	38
Tabla 5. Dimensión relaciones interpersonales .....	39
Tabla 6. Dimensión realización personal .....	40
Tabla 7. Dimensión desempeño de tareas .....	41
Tabla 8. Dimensión relación con la autoridad.....	42
Tabla 9. Nivel de la variable Satisfacción Laboral.....	43

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, la mayor parte de organizaciones trabajan duramente con el objetivo de laborar mejor. Los gerentes utilizan diversos medios para lograr sus metas. Por lo tanto, el factor humano es uno de los más valiosos e importantes para las empresas. (Palomino, 2011)

En las empresas la variable personas desempeña un rol crucial en la planificación, organización, administración y control de las personas para que la organización pueda funcionar de manera efectiva. Sin personal, no hay organización y el éxito y la continuidad del negocio dependen en gran medida de ellos. Esto demuestra que, debido a los intereses personales de los empleados, un problema que afrontan las modernas organizaciones es lograr estrategias que motiven al personal a efecto de que mejoren su productividad.

A nivel nacional, en la medida que las necesidades de tipo primario se van cubriendo, el requerimiento de recursos económicos es para adquirir productos. Asimismo, se conoce que la mayor parte de seres humanos emplean casi la tercera parte de su tiempo en sus centros de labores. Como resultado, la motivación laboral se torna más importante aún.

Según Spector (2002), la satisfacción laboral da paso a elementos fundamentales en relación con los colaboradores y las empresas, que incluyen la vida y la salud. En este contexto, es necesario considerar la satisfacción de los colaboradores en áreas como: las

experiencias del trabajador. La satisfacción laboral se relaciona de manera directa con las experiencias de las personas en las organizaciones. Estas experiencias son transformadas en percepciones de los colaboradores y esto alcanza a los componentes emocionales de los individuos.

# **CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad, las empresas con estructuras sociales dinámicas dan paso a diversos cambios en la sociedad, economía y cultura que influyen en el desarrollo de la humanidad, lo que incluye las formas de vida, así como las relaciones sociales establecidas por el individuo. con las organizaciones a las que pertenecen principalmente porque estas organizaciones necesitan de adaptación rápida a ello, garantizando que los colaboradores logren mejores niveles de flexibilidad y creatividad a efecto de poder dar respuesta a los requerimientos de un cada vez más exigente mercado que actúa en medios altamente dinámicos y competitivos. (Darío, Badii, & Abreu, 2008; pp. 143-165)

Obviamente, el factor humano en las organizaciones desarrolla un importante papel, puesto que los colaboradores llevan a cabo tareas de planificación, organización, administración y monitoreo para garantizar el correcto funcionamiento de la organización. Organización sin personal, no existe y el éxito y la continuidad del negocio dependen en gran medida de ellos. Esto indica que la empresa debe asegurarse de que los empleados estén suficientemente motivados.

Con respecto a la satisfacción de los empleados, se debe tener en cuenta que las necesidades primarias en Perú generalmente están cubiertas de alguna manera; por lo tanto, es necesario obtener recursos para adquirir bienes. Asimismo, se sabe que la mayor parte de los seres humanos disponen cerca del tercio de sus tiempos para las labores en

sus centros de trabajo; por ello, los seres humanos prefieren evitar cualquier situación no agradable y la buscan felicidad, en este contexto la satisfacción laboral podría convertirse en una finalidad en si misma. Como consecuencia, factores como calidad de vida laboral son cada vez motivo de mayor preocupación. (Gutiérrez, 2013; pp. 26 -27)

En Oro Negro S.A.C, los trabajadores llevan a cabo labores mayormente físicas, las mismas que no demandan de conocimientos complejos. En ese sentido a los trabajadores administrativos se les capacita anualmente para lograr mejoras en sus tareas sin embargo no se dispone de una línea de carrera.

De otra parte, las relaciones entre jefes y colaboradores no son muy lejanas ya que el mismo diseño organizacional posibilita una relación directa, aún cuando esta es sólo de orden laboral, dados los diarios requerimientos que forman parte de las actividades cotidianas, por ello se puede observar constante trabajo en conjunto y una comunicación bastante fluida.

No se dispone de un MOF aún cuando si se posee políticas de administración relacionadas a jornadas laborales lo que incluye la distribución horaria, marcaciones electrónicas, tolerancia a la hora de ingreso, refrigerios, hora adicionales de trabajo así como descuentos generados por daños o inasistencias sin justificación.

Respecto a la infraestructura física, la empresa se ubica en la Avenida Ramón Castilla del distrito de Castilla y dispone de cuatro sucursales; siendo su giro principal la comercialización de materiales para construcciones y ferretería en general tanto para empresas como para los clientes finales.

La sucursal objeto de este estudio se ubica en Carretera Piura Chulucanas Km 2.5, Castilla. Se dispone de dos amplias entradas, una para despachar con circulación de unidades vehiculares y otra para el ingreso de los trabajadores operarios (en total treinta y uno). A la izquierda de esta ubicación se encuentra el almacén donde trabajan quince colaboradores; a continuación el área de logística en donde se encuentran dos trabajadores; asimismo se ubica el área de ventas con siete asesores e informática donde laboran dos personas, al igual que en la oficina de Contabilidad, finalmente ventas externas que cuenta con dos personas también.

De otra parte se cuenta con un espacio conexo a la zona de ventas donde se ubica el almacén de productos sensibles, los cuales deben ser cuidados con mayor cautela. Las instalaciones poseen cinco cámaras distribuidas en el área de ventas y los almacenes. En cuanto a la seguridad y salud ocupacional, los trabajadores hacen uso de los implementos de seguridad.

Finalmente, respecto a beneficios laborales la empresa posee colaboradores contratados a plazo indeterminado y dispone de políticas de reconocimiento por horarios adicionales de trabajo, asimismo, se reconocen las CTS, ESSALUD, descansos vacacionales y escalas de remuneraciones según. En los aspectos negativos: no se dispone de opciones de ascenso ni políticas de promoción o incentivos, excepto en el personal de ventas, no se practican reconocimientos compensando el nivel de desempeño, tampoco se cuenta con uniformes oficiales.

En razón a lo señalado líneas precedentes, se presenta la intención de llevar a cabo un estudio de la satisfacción laboral en Oro Negro S.A.C, siendo relevante dado que se

encuentra relacionada a la misma dignidad de los colaboradores en su calidad de seres humanos.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué nivel de satisfacción laboral presentan los colaboradores de Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura, 2017?

### **1.2.1 PROBLEMAS SECUNDARIOS**

❖ ¿Qué nivel presentan las condiciones físicas o de confort en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura?

❖ ¿Qué nivel de beneficios laborales existen en Distribuidora Oro Negro S.A.C. en Castilla - Piura?

❖ ¿Qué nivel de políticas administrativas se presentan en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura?

❖ ¿Qué nivel de relaciones interpersonales se presentan en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura?

❖ ¿Qué grado de realización personal existe en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura?

❖ ¿Qué nivel de desempeño se presenta en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura?

❖ ¿Qué nivel de relación con la autoridad se presenta en la Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura, año 2017.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

❖ Identificar el nivel de las condiciones físicas o de confort en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura

❖ Establecer el nivel de beneficios laborales existen en Distribuidora Oro Negro S.A.C en el distrito de Castilla - Piura

❖ Determinar el nivel de las políticas administrativas en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura

❖ Describir el nivel de relaciones interpersonales que se presentan en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura

❖ Establecer el grado de realización personal que existe en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura

❖ Determinar el nivel de desempeño que se presenta en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla – Piura

❖ Identificar el nivel de la relación con la autoridad que se presenta en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura

## 1.4 JUSTIFICACION

Actualmente, la mayor parte de organizaciones están haciendo todo lo posible para aumentar su nivel de efectividad. La administración utiliza muchas estrategias para cumplir con las metas asignadas. El recurso humano es uno de los factores organizativos más importantes e importantes de una empresa. (Palomino, 2011)

Por lo tanto, la tarea básica de los administradores de personal es motivar a sus empleados a lograr los objetivos previstos por medio de su involucramiento y dedicación. En ese contexto, la motivación es un medio para lograr satisfacer a los empleados. (Machuca, 2009).

El estudio presenta una justificación de tipo práctica porque pretende identificar la satisfacción laboral entre los empleados de la empresa, para luego establecer sugerencias que posibiliten mantener a los trabajadores felices, comprometidos participativos y ofrezcan mejores resultados.

Metodológicamente el estudio se fundamenta en marcos teóricos de satisfacción laboral y hace énfasis en distintas dimensiones, asimismo aplica un cuestionario en escala de Likert para recolectar datos y lograr los objetivos de investigación.

El propósito social del estudio consiste en brindar conocimiento acerca de la satisfacción de los colaboradores. Por otro lado, contribuirá a que la empresa mejore a través de la propuesta de estrategias para lograr contar con trabajadores que se entreguen a sus labores y demuestren alineamiento con las metas de la organización. .

## **1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La satisfacción laboral fue medida únicamente en una de las sucursales. Por otro lado, se tuvo que adaptar a la disponibilidad de los encuestados para realizar la aplicación del instrumento de campo.

De otra parte, se requirió de apoyo para aplicar los cuestionarios, debiendo solventar dicho apoyo con recursos propios.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

#### **Antecedentes Internacionales**

Polanko (2014) desarrolló la tesis “El clima y la satisfacción laboral en personal docente del Instituto de Administración de Empresas de San Pedro Sula, Cortés”; Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán de Honduras. Se concluye que con la comprobada insatisfacción de los profesores. Se sugiere fundamentar la satisfacción de los docentes en el entorno de trabajo, la administración de sueldos, las promociones laborales, y las relaciones entre el personal.

Frías (2014) con la investigación “Compromiso y satisfacción laboral como factor de la generación Y”; Universidad de Chile. Los resultados indican que en cuanto a la identidad los profesionales un 12% está muy de acuerdo y 54% de acuerdo. Por su parte, en relación a la dimensión significado el 81% de los encuestados está muy de acuerdo o de acuerdo respecto a que los lineamientos estratégicos son bastante comprendidos por los integrantes de sus empresas. En cuanto a la autonomía el 92% se manifiesta muy de acuerdo o de acuerdo (46% y 46% respectivamente) con la afirmación de que en su centro de labores experimenta las oportunidades para desarrollar lo mejor de sí a diario.

### **Antecedentes Nacionales**

Vargas (2015) con la investigación “Incidencia de la satisfacción laboral en el clima laboral de la I.E “Sara Antonieta Bullón” – Lambayeque; Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo”. En cuanto a la satisfacción en esta I.E. la mayor parte de trabajadores se manifiestan insatisfechos con la institución, rehúyen de sus responsabilidades e incluso salen del trabajo breves momentos en horarios laborales. Una de las razones es la misma estructura organizacional, lo cual se ha constituido en una barrera en los años precedentes, generando mayores incomodidades en los colaboradores.

Quispe (2015) realizó la tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac Andahuaylas, 2015”; Universidad Nacional Jose Maria Arguedas. Se comprobó la relación medianamente positiva entre las variables. La relación entre las relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción fue calificada como moderadamente positiva. Asimismo, se determinó la inexistencia de correlación significativa entre recompensa y satisfacción laboral.

### **Antecedentes Locales**

Ato y Portocarrero (2013) en la tesis “La motivación y su relación con la satisfacción laboral en ACPROBOQUEA, Sullana 2013; Universidad Nacional de Piura”. Entre las conclusiones destaca que la organización debe brindar a los colaboradores una prima que posibilite a estos solventar necesidades no satisfechas. Asimismo, debe darse una mayor preocupación por las condiciones físicas dentro de las que se llevan a cabo las actividades y una mayor capacitación a los colaboradores. Finalmente, se podría apoyar la realización de actividades de tipo social que integre al personal.

Lama (2016) en la tesis “Análisis de la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Sucursal Piura”; Universidad de San Pedro. Se comprobó que la satisfacción laboral en el banco es medianamente satisfecha, como consecuencia en parte a que la dimensión política administrativa se relaciona débilmente con la autoridad.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Satisfacción laboral.**

De acuerdo a Colquitt, LePine, Wesson (2012) se puede definir como un agradable estado de emociones como consecuencia de una evaluación de la experiencia en el puesto de trabajo. demuestra De qué manera el trabajador percibe su trabajo. este tipo de satisfacción está fuertemente ligado a la satisfacción general en la vida.

Henderson (2011) hace énfasis en que esta satisfacción presenta influencia respecto a lo que sucede en la vida de otros seres humanos, de manera tal que si un ser humano no se encuentra satisfecho en otros ámbitos de su existencia esto puede afectar la satisfacción en el centro de labores.

### **2.2.2 Teorías de satisfacción laboral**

#### **2.2.2.1 Teoría de los dos Factores de Herzberg.**

Herzberg (2017) determinó la real necesidad de los seres humanos respecto a gestar adecuados entornos laborales posibilitando que el los trabajadores se sientan satisfechos.

Existen dos clases de factores:

a) Factores higiénicos o factores extrínsecos:

Son asociados generalmente con la insatisfacción debido a que se encuentran en una realidad que rodea los seres humanos e incluye las condiciones en las que se lleva a cabo las labores. dado que estas condiciones Recibe un control y se determinan por la empresa, los factores higiénicos escapan al control de los colaboradores. entre los principales se encuentran: sueldos condiciones generales directrices beneficios, entre otros

Herzberg Enfatiza que, la motivación de los empleados tradicionalmente ha tenido en cuenta solo los factores de higiene: el trabajo se consideraba una actividad embarazosa y para que la gente trabaje más, se utilizarían las recompensas e incentivos salariales, liderazgo democrático, liderazgo abierto y estimulante, es decir, Incentivos externos individuales a cambio de su trabajo.

Como resultado de esa influencia, más enfocada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, porque los factores preventivos y profilácticos son necesarios para evitar la insatisfacción, pero no la satisfacción. Su efecto es similar al de algunos medicamentos: previenen la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud.

b) Factores motivacionales o factores intrínsecos, Alientan a los trabajadores para realizar su trabajo con mayor compromiso.

Están relacionados con la naturaleza de las labores llevadas a cabo por cada trabajador, por tal razón son controladas por cada persona ya que se relacionan con lo que

hace cada persona; suelen incluir emociones vinculadas al desarrollo de las personas, reconocimientos laborales mayores responsabilidades, etcétera.

De acuerdo a Herzberg, la incidencia de Estos factores tiene una mayor profundidad y estabilidad. cuando son positivos conllevan la satisfacción de los colaboradores; sin embargo, cuando son negativos suelen ser evitados. Herzberg señala que los factores responsables de la satisfacción laboral son completamente independientes y diferentes de los que causan insatisfacción profesional.

Chiavenato (2009) indica que al interior de los factores motivacionales se pueden encontrar:

- **Desarrollo Personal:** En general, abarca la búsqueda y los impulsos de procesos que hacen del factor humano un elemento dinámico de desarrollo y crecimiento. Este concepto coloca al hombre en el centro del desarrollo como objeto, pero también como sujeto, de acuerdo con el hecho de que el crecimiento económico debe ser un instrumento del servicio humano y no un fin en sí mismo.
- **Reconocimiento;** importante para lograr la motivación y retención del trabajador. Es un indicador motivacional de primera línea.
- **Crecimiento;** Un indicador respaldado por diversos estudios psicosociales, es un éxito que tiene una connotación importante, a veces cuando un individuo evalúa sus acciones en la organización y los resultados que logra en el trabajo de sus actividades.

### **2.2.3 Tipos de satisfacción laboral**

Hannoun (2011) clasifica en:

- Satisfacción general: indican lo que un empleado puede percibir respecto a distintos factores laborales.
- Satisfacción por aspectos: nivel por encima o debajo de los aspectos laborales específicos.

### **2.2.4 Importancia de la satisfacción laboral.**

Gamero (2013) refiere que existe un alto interés en la satisfacción laboral debido a que los empleados invierten horas a diario en las empresas:

1. Existen amplia evidencia de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
2. Hay señales de que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
3. Trabajo satisfactorio significa mayor productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
4. Los estudios demuestran que la satisfacción laboral es una buena predicción para el compromiso con la empresa, no solo mejora la vida laboral, sino que también afecta a la familia y al entorno.

### **2.2.5 Manifestaciones de Insatisfacción**

Según Chiang, Martín y Nuñez (2010) los trabajadores exteriorizan las insatisfacciones de distintas formas. Presentándose hasta cuatro formas de respuesta: abandono de la empresa, expresión de sugerencias, fidelidad pasiva o negligencia. El comportamiento referido al abandono puede incluir elementos como: ausencia y productividad.

### **2.2.6 Factores determinantes de la satisfacción laboral.**

Sánchez y Sánchez (2016) señalan seis:

#### **2.2.6.1 Beneficios Laborales y/o Remunerativos**

Viene a ser una recompensa de la que los colaboradores se benefician por sus labores. Por tanto, son variables que pueden influir mucho en el campo laboral puesto que pueden satisfacer diversas necesidades. (Sánchez & Sánchez, 2016). De acuerdo a Sánchez y Sánchez (2016) si estos factores son justos, los colaboradores se encontrarán satisfechos en mayor medida, mientras que si son limitados se generará insatisfacción.

#### **2.2.6.2 Las Condiciones Físicas y/o Confort**

Son factores relacionados a la infraestructura en el centro de labores, debiendo ser condicionantes positivos en cuanto a confortabilidad, aseo, ventilación etcétera (Amoros, 2006).

Los colaboradores cuidan su ambiente de trabajo para su comodidad personal y realizar bien su trabajo, el confort está relacionado con el espacio, la distribución de ambientes, el mobiliario adecuado, la confidencialidad, el funcionamiento y la disponibilidad del servicio. También se deben considerar las condiciones de salud y seguridad en el trabajo,

#### 2.2.6.3 Políticas Administrativas

Determinan el grado de cumplimiento de las pautas de empleo o las normas institucionales. Están directamente relacionados con el trabajador y son los medios para alcanzar los objetivos. También explican cómo se lograrán los objetivos. Sirven de base para decisiones y acciones futuras, ayudan a coordinar planes, monitorean la efectividad y aumentan la coherencia de las mediciones, y aumentan las posibilidades de que diferentes líderes tomen decisiones similares en eventos parecidos (Sánchez & Sánchez, 2016)

Para Sánchez y Sánchez (2016) tienen que caracterizarse por ser estables, amplias y también flexibles, lo cual permitirá que puedan ser empleadas en diversas situaciones.

#### 2.2.6.4 Relaciones Sociales

Referidas a la relación entre usuarios y trabajadores de la empresa. Unas fortalecidas relaciones interpersonales otorgan mayor credibilidad, demostrándose la responsabilidad del personal. (Robbins, 2004)

El estilo de trabajo suele ser una cuestión de relación. Una actitud mental positiva no solo hace su trabajo más cómodo, sino que también más productivo. Cuando su personal considera que su trabajo es cotidiano e insignificante, su productividad disminuye y esta relación se puede extender a otros miembros. Sin embargo, cuando sus empleados se sienten parte del equipo y son conscientes de que sus contribuciones son importantes, no importa lo pequeños que sean en el grupo.(Sánchez & Sánchez, 2016)

#### 2.2.6.5 Desarrollo Personal

Para Chiavenato (2009) viene a ser un intento por superar el actual desempeño de los trabajadores y sus superiores inclusive, a través de nuevos conocimientos para lograr el cambio y mejora actitudinales y laborales.

Según Sánchez y Sánchez (2016) en cuanto a la responsabilidad de los trabajadores, se requiere:

- Trabajar por su mejora y progreso en cuanto a capacitación y actualización continua para desarrollar y mantener la experiencia profesional a fin de proporcionar servicios de calidad. Evitar la ineficiencia, la mediocridad y las malas prácticas a toda costa.
- Identificar sus errores.
- Desarrollar y mantener coherencia entre los conocimientos.

#### 2.2.6.6 Relación con la Autoridad

Se considera que el éxito profesional depende del grado de aceptación y / o rechazo del líder. Los trabajadores están interesados en la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, las respuestas de los trabajadores a sus consejos generalmente dependen de sus características, así como de las características del supervisor. Solo se debe tener en cuenta la conducta de un líder, lo que tiene una incidencia predecible en la satisfacción de los trabajadores. (Sánchez & Sánchez, 2016)

Según la contribución de Robbins (2004) la participación permitida para a los empleados también afecta su satisfacción con el supervisor. El comportamiento del líder afectará la satisfacción laboral subordinada.

### 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

**Actitud:** Disposición de la voluntad que se manifiesta de diversas formas. (Aigner, 2010)

**Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** Reglamentados por las leyes nacionales, se refieren a CTS, seguros, asignaciones familiares, entre otros. (MTPE, 2010)

**Condiciones Físicas y/o Confort:** factores relacionados sobre todo a infraestructura, se constituyen en una forma de facilitar el desarrollo de las actividades cotidianas. (Amoros, 2006)

**Desarrollo Personal:** Para Chiavenato (2009) está constituido por los intentos para superar el desempeño de los trabajadores en la actualidad, así como de los jefes y superiores en general, a través de mejores conocimientos o cambio de actitud.

**Motivación:** Para (2009) resulta de la interacción entre una persona y entorno de alrededor.

**Políticas Administrativas:** inciden en el nivel en que se cumplen las indicaciones y normas del empleador. Se relacionan de manera directa con el empleado y los mecanismos para lograr las metas. (Sánchez & Sánchez, 2016)

**Relación con la Autoridad** Viene a ser la evaluación realizada por el trabajador en cuanto a las relaciones existentes con sus superiores, así como labores cotidianas. (Robbins, 2004)

**Satisfacción laboral:** Es un fenómeno de varias dimensiones. Dentro de ello, el carácter distintivo de la persona incide en el desempeño de las labores. (García, 2010).

## 2.4 HIPÓTESIS

No se requiere hipótesis puesto que el alcance no implica ninguna incidencia. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

## **2.5 VARIABLES**

### **2.5.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE**

#### **Satisfacción Laboral:**

Es una variable de varias dimensiones, donde el carácter distintivo del individuo influye en las características de la actividad profesional, la organización y la sociedad.

(García, 2010)

### **2.5.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA**

#### **VARIABLE**

#### **Satisfacción Laboral:**

Será medida por medio de una encuesta, empleando el cuestionario adaptado de Sonia Palma (2009), con una Escala de Satisfacción laboral SL-ARG.

### 2.5.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Condiciones físicas y/o confort</b>	Ambientes cómodos Confort de las instalaciones Distribución de los ambientes
	<b>Beneficios laborales y/o remunerativos</b>	Sueldo atractivo Expectativas económicas
	<b>Políticas administrativas</b>	Políticas laborales Horarios apropiados Trabajo recompensado
	<b>Relaciones interpersonales</b>	Trabajo en equipo Solidaridad en el trabajo Ambiente en el trabajo
	<b>Realización personal</b>	Satisfacción con el trabajo Desarrollo personal Desarrollo profesional
	<b>Desempeño de la tarea</b>	Actividades de rutina Innovación en el trabajo Trabajo relevante
	<b>Relación con la autoridad</b>	Comunicación con la autoridad Trato con los superiores Valoración del trabajo.

**Fuente:** Elaboración propia

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La tesis es no experimental pues se llevó a cabo sin realizar manipulaciones de la variable estudiada, describiéndose las características de la manera como se pudieron evidenciar. Asimismo, es transversal, debido a que la recolección de datos se realizó en una única etapa. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Por otro lado, fue descriptivo, considerando lo que señala Hernández, Fernández y Baptista (2010), quien señala que en estos estudios se describen características propias de la realidad encontrada.

Finalmente existe un nivel cuantitativo, puesto que se analizaron estadísticamente los datos recogidos. Estudiando de manera objetiva cada propiedad y ocurrencia de la problemática establecida. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

### **3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

El ámbito de investigación es Castilla y la unidad de análisis es la empresa Distribuidora Oro Negro S.A.C. con R.U.C.20102429240, sito en en Av. Ramón Castilla N° 151. Se trata de una entidad conformada formalmente a través de una estructura simple, cuyo giro principal es la venta de productos ferreteros y de obras de construcción.

Entre los principales compradores se cuenta con los maestros de obra, profesionales de la ingeniería y construcción, así como clientes finales.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### Población

Constituida por todos los trabajadores, por tanto, la población es finita.

Área de Trabajo	Número de trabajadores
Administración	01
Área de Logística	02
Área de cómputo	02
Área de contabilidad	02
Almacén	15
Ventas de mostrador	07
Ventas externas	02
<b>Total</b>	<b>31</b>

**Fuente:** Elaboración propia

#### Muestra

La muestra de la presente investigación fue considerada como similar a la población. El desarrollo de este estudio involucra a los trabajadores, de ambos sexos, de 18 a 65 años de edad, que demuestran una participación colaborativa en la investigación. Además, se considera empleado antiguo aquel con una relación laboral de más de un año.

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **Técnicas**

- a) Encuesta: basada en un conjunto de ítems, los mismos que fueron aplicados a los colaboradores de la organización en estudio a efecto de recolectar los datos requeridos. (Vara, 2010)

#### **Instrumentos**

- a) Cuestionario: Se aplicó a treinta y un trabajadores de la empresa en estudio, obteniendo datos respecto a la variable. Se trata de un instrumento con estructura formal diseñado de acuerdo a los indicadores de la tesis en escala de Likert. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

### **3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

#### **Validez de los instrumentos**

El instrumento de recolección de datos contó con la respectiva validación, para lo cual se contó con la participación de profesionales conocedores de la variable estudiada. Siendo el resultado positivo y por tanto validado.

#### **Confiabilidad de los instrumentos**

Se logró determinar empleando el SPSS, a través del Alfa de Crombach, el cual dio como resultado 0.942; ello implica que existe un nivel alto de consistencia y fiabilidad,

lo que hace que el instrumento sea aplicable para el logro del objetivo de estudio. (Frías, 2014)

### **3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Se coordinó anticipadamente con el gerente de la empresa, obteniendo las autorizaciones pertinentes, a efecto de recoger los datos de los mismos trabajadores.

La investigación ejecutó un análisis basado en la aplicación del SPSS 22 y el Excel. Posteriormente, se realizaron las tabulaciones correspondientes y la presentación de los resultados en tablas.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

Respecto a las características de los colaboradores se determinó lo siguiente:

**Tabla 1. Datos generales**

		F	%
Edad del Trabajador	18 - 25 años	0	0.0%
	26 - 35 años	8	25.8%
	36 - 45 años	6	19.4%
	Más de 46 años	17	54.8%
Sexo del Trabajador	Masculino	17	54.8%
	Femenino	14	45.2%
Grado de Instrucción	Pregrado	3	9.7%
	Superior No Universitaria	6	19.4%
	Superior Universitaria	16	51.6%
	Postgrado	6	19.4%
Tiempo Laborando	Menos de 03 años	5	16.1%
	Entre 03 a 05 años	8	25.8%
	Más de 05 años	18	58.1%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Oro Negro S.A.C.

En cuanto a la edad de los colaboradores, esta se encuentra el 54,8% tiene más de 46 años; respecto al género similar porcentaje son varones. De otro lado se conoció que el 51,6% posee estudios universitarios. Finalmente, el 58,1% posee una antigüedad mayor a cinco años en la empresa.

En la siguiente tabla se presentan cada uno de los datos encontrados, de acuerdo a los objetivos de la investigación.

## Objetivo 1 Nivel de las condiciones físicas en la empresa.

**Tabla 2. Dimensión Condiciones físicas y/o confort**

	Total desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Total acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	8	25.8%	2	6.5%	1	3.2%	15	48.4%	5	16.1%
2. El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación etc.)	5	16.1%	6	19.4%	0	0.0%	15	48.4%	5	16.1%
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	10	32.3%	1	3.2%	5	16.1%	13	41.9%	2	6.5%
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	8	25.8%	9	29.0%	0	0.0%	8	25.8%	6	19.4%
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)	6	19.4%	10	32.3%	1	3.2%	9	29.0%	5	16.1%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Oro Negro S.A.C.

Respecto a este objetivo se pudo determinar que el recurso humano está de acuerdo con la distribución física del entorno laboral (48,4%) similar porcentaje piensa que existe cierto confort en el ambiente de trabajo; asimismo más el 41,9% señalan estar conforme con la afirmación en cuanto a la comodidad del ambiente de trabajo como inigualable. Caso contrario ocurre con un 29% que indica que el ambiente físico es incómodo. Finalmente se pudo determinar que la dimensión condición física se ubica en buen nivel según el 38,7% de colaboradores.

## Objetivo 2 Nivel de beneficios laborales en la empresa

**Tabla 3.** Dimensión beneficios laborales y/o remunerativos

	Total desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Total acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	1. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	5	16.1%	11	35.5%	2	6.5%	11	35.5%	2
2. Me siento mal con lo que gano.	4	12.9%	8	25.8%	10	32.3%	6	19.4%	3	9.7%
3. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	6	19.4%	11	35.5%	6	19.4%	8	25.8%	0	0.0%
4. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	12.9%	9	29.0%	10	32.3%	8	25.8%	0	0.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Oro Negro S.A.C

Respecto a estos beneficios. Se comprobó que el 35,5% refiere que el sueldo es bajo en función a las actividades que realizan; asimismo, el 19,4% manifiesta sentirse mal con lo que gana; de otra parte, el 35,5% de los colaboradores están en desacuerdo con que el nivel de remuneración es bastante aceptable. En concordancia con ello, un 29% de colaboradores indica que su actividad laboral le posibilita cubrir sus expectativas en materia económica.

### Objetivo 3. Nivel de las políticas administrativas de la empresa

**Tabla 4.** Dimensión políticas administrativas

	Total		En		Ni de acuerdo ni en De acuerdo				Total	
	desacuerdo		desacuerdo		desacuerdo		De acuerdo		acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. La institución reconoce adecuadamente las metas logradas en mi trabajo	6	19.4%	14	45.2%	3	9.7%	8	25.8%	0	0.0%
2. La sensación que tengo de mi trabajo es que reconocen mis logros	7	22.6%	9	29.0%	10	32.3%	5	16.1%	0	0.0%
3. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, es reconocido.	1	3.2%	10	32.3%	0	0.0%	19	61.3%	1	3.2%
4. El horario de trabajo me resulta el más adecuado	7	22.6%	12	38.7%	8	25.8%	4	12.9%	0	0.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Oro Negro S.A.C.

Se pudo conocer que el 45,2% de los colaboradores se manifiesta de acuerdo con que la empresa practica un reconocimiento adecuado de las metas logradas en centro de labores. Asimismo, el 29% está en desacuerdo con el reconocimiento de logros en la empresa, mientras que un 61,3% manifiesta estar conforme en que si se les reconoce las horas extras; por otro lado, el 38,7% de los colaboradores no creen que su horario laboral sea adecuado.

#### Objetivo 4. Nivel de las relaciones interpersonales en la empresa.

**Tabla 5.** Dimensión relaciones interpersonales

	Total		En		Ni de acuerdo		De acuerdo		Total	
	desacuerdo		desacuerdo		ni en				acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	9	29.0%	4	12.9%	1	3.2%	17	54.8%	0	0.0%
2. Me agrada trabajar con mis compañeros.	4	12.9%	2	6.5%	7	22.6%	17	54.8%	1	3.2%
3. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	4	12.9%	11	35.5%	3	9.7%	7	22.6%	6	19.4%
4. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	9	29.0%	6	19.4%	3	9.7%	10	32.3%	3	9.7%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Oro Negro S.A.C.

Respecto a las relaciones interpersonales se estableció que el 54,8% de los colaboradores están de acuerdo en que el ambiente propiciado por los compañeros es ideal para la realización de funciones, a un 54,8% les agrada laborar con sus compañeros. Por otra parte, el 32,3% de los colaboradores está de acuerdo con que existe solidaridad dentro del grupo de trabajo.

### Objetivo 5 Grado de realización personal presente en la empresa.

**Tabla 6.** Dimensión realización personal

	Total		En		Ni de acuerdo ni en		De acuerdo		Total	
	desacuerdo		desacuerdo		desacuerdo				acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	3	9.7%	12	38.7%	1	3.2%	12	38.7%	3	9.7%
2. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	0	0.0%	14	45.2%	7	22.6%	6	19.4%	4	12.9%
3. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	0	0.0%	5	16.1%	5	16.1%	19	61.3%	2	6.5%
4. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	0	0.0%	6	19.4%	5	16.1%	16	51.6%	4	12.9%
5. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	0	0.0%	7	22.6%	8	25.8%	12	38.7%	4	12.9%
6. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	0	0.0%	3	9.7%	9	29.0%	15	48.4%	4	12.9%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Oro Negro S.A.C.

Se pudo determinar que el 38,7% de los colaboradores están de acuerdo en que su trabajo es adecuado según su manera de ser, asimismo, el 61,3% afirma disfrutar con la realización de sus labores. Mientras que el 38,7% afirma que su trabajo lo hace sentir realizado. Por otro lado, el 48,4% del personal está de acuerdo en sentirse bien consigo al desarrollar sus tareas. Finalmente, se estableció que el 54,8% se encuentra en un nivel de mediana satisfacción frente a esta dimensión de estudio.

## Objetivo 6 Nivel de desempeño de las tareas en la empresa

**Tabla 7.** Dimensión desempeño de tareas

	Total desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Total acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	1. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	0	0.0%	9	29.0%	4	12.9%	13	41.9%	5
2. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	0	0.0%	3	9.7%	0	0.0%	21	67.7%	7	22.6%
3. Las tareas que realizo las percibo como importantes para los objetivos del área	0	0.0%	4	12.9%	3	9.7%	18	58.1%	6	19.4%
4. Mi trabajo me resulta interesante	0	0.0%	4	12.9%	2	6.5%	21	67.7%	4	12.9%
5. Me gusta el trabajo que realizo.	0	0.0%	0	0.0%	6	19.4%	23	74.2%	2	6.5%
6. Me siento complacido con la actividad que realizo.	0	0.0%	0	0.0%	8	25.8%	19	61.3%	4	12.9%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Distribuidora Oro Negro S.A.C.

Respecto a esta dimensión, se conoció que el 41,9% se muestran de acuerdo en que las tareas realizadas son valiosas; el 67,7% indica que se sienten útiles con el trabajo realizado mientras que el 58,1% considera que las actividades realizadas son importantes de cara a lograr los objetivos de la empresa. De otra parte, al 74,2% de los colaboradores manifiesta estar de acuerdo en que les gusta su trabajo. Finalmente, en cuanto al desempeño de tareas el 64,5% de los colaboradores considera que es eficiente.

## Objetivo 7 Nivel de la relación con la autoridad en la empresa

**Tabla 8. Dimensión relación con la autoridad**

	Total		En		Ni de acuerdo				Total	
	desacuerdo		desacuerdo		ni en		De acuerdo		acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Mi jefe inmediato es comprensivo	10	32.3%	8	25.8%	3	9.7%	8	25.8%	2	6.5%
2. Es grato la disposición de mi jefe ante alguna consulta	9	29.0%	3	9.7%	6	19.4%	11	35.5%	2	6.5%
3. Llevarme bien con mi superior beneficia la calidad del trabajo.	3	9.7%	6	19.4%	3	9.7%	16	51.6%	3	9.7%
4. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	4	12.9%	0	0.0%	11	35.5%	13	41.9%	3	9.7%
5. Mi superior valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	10	32.3%	9	29.0%	5	16.1%	7	22.6%	0	0.0%
6. No me siento a gusto con mi jefe actual	6	19.4%	6	19.4%	10	32.3%	4	12.9%	5	16.1%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Distribuidora Oro Negro S.A.C.

Respecto a relación con la autoridad se conoció que el 32,3% de los colaboradores afirman que sus jefes inmediatos son comprensivos; también se comprobó que el 51,6% de los encuestados está de acuerdo que llevarse bien con sus jefes resulta beneficioso para la calidad de su trabajo. Mientras que el 41,9% de los colaboradores afirma estar de acuerdo en que su relación con los jefes se caracteriza por la cordialidad y el 32,3% de los colaboradores se manifiesta indeciso respecto a sentirse a gusto con el actual jefe.

**Objetivo general Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Distribuidora Oro Negro S.A.C**

**Tabla 9. Nivel de la variable Satisfacción Laboral**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	16.1%
Medianamente satisfecho	19	61.3%
Satisfecho	7	22.6%
Total	31	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Distribuidora Oro Negro S.A.C.

Los colaboradores en un 16,1% se manifiestan insatisfechos; mientras que el 61,3% se encuentra medianamente satisfecho y el 22,6% si manifiesta estar satisfecho. De esto se puede inferir que se presenta una carencia de satisfacción laboral en una parte importante de los empleados.

## CAPITULO V: DISCUSIÓN

De acuerdo a Palma (2009) los factores de infraestructura o materiales se definen como indicadores de efectividad que contribuyen al desarrollo de las actividades diarias. Como condición física se incluye a la comodidad, relacionada a ciertas condiciones como: iluminación, aseo, orden, asimismo, condiciones para la salud y seguridad laboral.

Respecto a las condiciones físicas se determinó que el recurso humano está de acuerdo en un 48,4%; de otra parte, un 48,4% afirma que el ambiente laboral es confortable. Asimismo, un 41.9% manifiesta está de acuerdo en que el ambiente laboral es inigualable. en este contexto se llegó a determinar que la dimensión condición física califica con un nivel bueno en un 38.7% de los colaboradores.

Al hacer mención de los beneficios laborales; Palma (2009) indica que la compensación es el conjunto de recompensas que los colaboradores perciben en contraprestación a sus labores. en este sentido los sistemas de pago son muy importantes en la satisfacción laboral.

En lo que respecta a los beneficios laborales, los colaboradores en un 35,5% se manifiesta de acuerdo en que sus ingresos por remuneraciones son bajos, Asimismo un 19,4% indica sentirse mal respecto a dichos ingresos; mientras que el 35,5% de los trabajadores afirman que su remuneración es aceptable. Finalmente, el 71% de los considera que la dimensión beneficios laborales tiene una calificación de regular.

Dichos hallazgos se contrastan con Jaramillo y Gonzáles (2010) quienes afirman que la satisfacción respecto a la remuneración que reciben los colaboradores llega al 54.4%. También se tiene a la tesis de Ato y Portocarrero (2013) quienes determinaron que Acproboquea tiene que facilitar a sus empleados un plus en el sueldo de modo que les posibilite cubrir ciertas necesidades insatisfechas.

Palma (2009) enfatiza que las condiciones físicas facilitan llevar a cabo las tareas rutinarias, constituyéndose en un referente de la efectividad de la empresa. De otra parte, se concluye que el confort está conformado por las condiciones de comodidad ofrecidas.

En cuanto a políticas administrativas se logró determinar que el 45,2% de los colaboradores afirman estar de acuerdo con que la empresa practica el reconocimiento por logro de metas. Además, el 61,3% manifiesta estar de acuerdo en que sí se da el reconocimiento de las horas adicionales laboradas. Finalmente, se determinó que se califica como malo el nivel de políticas administrativas en un 51,6%.

Estos datos son comparables con el estudio de Ato y Portocarrero (2013) donde el líder de la Asociación tiene que preocuparse por las condiciones físicas en las cuales los colaboradores desarrollan sus actividades cotidianas.

La conceptualización de Palma (2009) refiere al hecho de que las políticas son el grado de acuerdo con las directrices o reglas institucionales para la regulación de una relación laboral y están directamente asociadas con el trabajador y representan un medio para alcanzar las metas u objetivos. También explican cómo se logran las metas, y sirven como guías que definen el curso y el alcance general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Sirven como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan

a coordinar planes, monitorean el desempeño y aumentan la coherencia de la acción aumentando la probabilidad de que los diferentes líderes tomen en situaciones similares tomen decisiones similares.

Respecto a las relaciones interpersonales los colaboradores manifestaron estar conformes con el ambiente propiciado por sus compañeros, siendo que el 54,8% está de acuerdo en que les gusta laborar con sus compañeros. Asimismo, el 32,3% de los colaboradores afirma que si se da la solidaridad en su centro de trabajo. Para finalizar, el nivel de relaciones interpersonales se determinó como regular en un 48,4%.

Estos datos son comparables con el estudio de Vargas (2015) relacionado a la satisfacción laboral en una institución educativa donde la mayor parte de colaboradores no se manifiesta contento con la institución. Situación que logra demostrar por ejemplo al tratar de encontrar maneras para ausentarse temporalmente.

Asimismo, los resultados de Ato y Portocarrero (2013) quienes encontraron en su investigación que los planes de pensión y de retiro de la asociación constituyen importantes beneficios que pueden hacer que los trabajadores refuercen su identificación y compromiso con la asociación estudiada.

Palma (2009) indica que en la interacción entre colaboradores y clientes, las buenas relaciones otorgan credibilidad y mayor confianza. Mientras que la efectiva comunicación es fundamental en tanto sea relevante a la comprensión y apoyo mutuos.

De otra parte, se conoció que el 38,7% de los colaboradores manifestaron estar de acuerdo con que se encuentran realizando labores adecuadas a su manera de ser. Mientras que el 45,2% de está en desacuerdo con la afirmación de que su trabajo le permite desarrollar personalmente. Por estas razones, se determinó que el nivel de realización personal de los colaboradores medio con un 54,8%.

Estos datos son comparables con los del estudio de Ato y Portocarrero (2013) los cuales indican que el liderazgo de la asociación tiene que ser promotor del sentido de pertenencia en la organización empresa y crear lugares de labor agradables.

Palma (2009) refiere que los trabajadores prefieren los empleos donde pueden hacer práctica de sus habilidades y destrezas y les ofrecen diversas actividades, Respecto al desempeño de la tarea, se determinó que el 41,9% considera que las actividades que realiza son valiosas; mientras que el 67,7% se siente útil con la realización de dichas actividades. Finalmente, respecto al nivel de la dimensión los trabajadores lo calificaron como eficiente en un 64,5%.

Dichos datos son comparables con los del estudio de Jaramillo y Gonzáles (2010) donde los empleados tienen pocas perspectivas de promoción debido a las políticas implantadas y la naturaleza de los cargos. Asimismo, la investigación de Ato y Portocarrero (2013) refieren que la organización estudiada debe entrenar continuamente a los colaboradores y mantenerlos informados respecto a lo esperado de ellos y sus labores.

De acuerdo a Palma (2009) la relación con la autoridad es una evaluación del trabajador sobre su relación con el supervisor directo y en cuanto a sus actividades diarias. Considerando que el éxito profesional depende del grado de aceptación y/o rechazo al líder. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, las respuestas de los trabajadores hacia su supervisor dependerán usualmente de sus características.

De otro lado se estableció que el 32,3% de los colaboradores creen que su jefe es comprensivo; asimismo se estableció que el 51,6% de los empleados está de acuerdo con que llevarse bien con los superiores favorece la calidad d las labores realizadas. De otra parte, el 32,3% se manifiestan en total desacuerdo con que los superiores valoran los esfuerzos realizados. En lo que respecta al nivel de relación con la autoridad se logró determinar que este ubica en un mal nivel con el 38,7%.

Estos datos son comparables con el estudio de Ato y Portocarrero (2013) quienes indicaron que los directivos de la asociación deberían tener interés en apoyar actividades de tipo social después de la jornada laboral.

Knicki y Krietner (2003) refieren que la satisfacción laboral es la actitud del colaborador en lo que se refiere a sus propias labores, fundamenta en valores y creencias desarrollados desde las propias actividades.

Respecto a la variable satisfacción laboral se determinó que los colaboradores en un 16,1% se manifiestan insatisfechos; asimismo el 61,3% afirma estar satisfecho en nivel

medio y el 22,6% se muestra satisfecho. De ello se deduce que en la empresa se presenta una falta de satisfacción laboral en gran parte de los colaboradores.

Los hallazgos de la tesis se pueden comparar con los de Jaramillo y Gonzáles (2010) quienes determinaron que la satisfacción laboral de los colaboradores es de 3.144 %; Mientras más alto es el nivel de jerarquía, más alta es la satisfacción laboral. Finalmente, en la investigación de Dioses, et. al. (2008) indican que el personal del área administrativa posee un nivel de mayor insatisfacción en elementos como condiciones laborales, beneficios, relaciones sociales, políticas de administración, etcétera.

## CONCLUSIONES

➤ Se comprobó que el nivel de condiciones físicas en la Distribuidora Oro Negro S.A.C, es bueno; lo que se explica por la adecuada distribución física y la confortabilidad del ambiente laboral.

➤ El nivel de beneficios laborales y/o remunerativos en la empresa en estudio es regular dado que los empleados perciben que su remuneración es baja en relación a las actividades que realizan.

➤ El nivel de políticas administrativas que dispone la empresa en estudio es calificado como malo dado que es percibido que a los trabajadores no se les reconocen los logros y además sus horarios laborales no son muy adecuados.

➤ El nivel de relaciones interpersonales presente en la empresa estudiada es regular, existiendo algunas diferencias entre compañeros de trabajo y evidenciándose el valor de la solidaridad entre todos los colaboradores.

➤ El nivel de realización personal existente en la empresa en estudio es percibido como medianamente satisfecho, debido a que los colaboradores sienten que sus labores no le posibilitan su desarrollo personal.

➤ El nivel de desempeño de la tarea presente en Oro Negro S.A.C, se ubica en el nivel eficiente, dado que sus tareas son consideradas útiles y valiosas;

asimismo, perciben que sus labores contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.

➤ El nivel de relación con la autoridad en la empresa estudiada es calificado como malo dado que los jefes no valoran los esfuerzos adecuadamente y asimismo no están a gusto con su actual jefe.

➤ El grado de satisfacción laboral en la Distribuidora Oro Negro S.A.C, es moderadamente satisfecho.

## RECOMENDACIONES

➤ En cuanto a las condiciones físicas de Oro Negro S.A.C, se sugiere mejorar los ambientes laborales, a efecto de lograr mejores niveles de comodidad.

➤ Se sugiere que sean evaluadas las remuneraciones de la empresa, teniendo en cuenta los promedios del sector en la localidad, asimismo categorizar a los empleados del área administrativa según criterios como experiencia, nivel académico, etcétera.

➤ Respecto a las políticas administrativas de la empresa brindar reconocimientos por los logros alcanzados en cada mes, asimismo es necesario una más efectiva distribución de los trabajadores en horarios de apertura.

➤ En cuanto a las relaciones interpersonales que presenta la empresa, se debe reforzar la promoción del trabajo en equipo a efecto de superar ciertas diferencias entre compañeros y generar la solidaridad entre ellos.

➤ En lo que concierne a la realización personal en la empresa, se debe planificar y ejecutar capacitaciones coordinando con los proveedores de marcas ofertadas; estas capacitaciones deben hacer énfasis adicional en los colaboradores subalternos a efecto de contribuir a su desarrollo.

➤ En cuanto al desempeño de la tarea, se debe mantener la eficiencia, haciendo que el trabajador se sienta valioso y útil con el desarrollo de sus tareas.

➤ En lo que respecta a la relación con la autoridad en la empresa, promover una mejor comunicación entre superiores y subordinados, especialmente trabajadores operativos, generando confianza y motivación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aignerren, M. (2010). *Técnicas de medición por medio de escalas*. Obtenido de Universidad de Antioquía: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/6552/6002>
- Amoros, E. (2006). *Comportamiento humano en las organizaciones del norte del Perú*. Lima: Eumet.
- Ato, K., & Portocarrero, M. (2013). *La motivación y su relación con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la ACPROBOQUEA Sullana, 2013*. Obtenido de Universidad Nacional de Piura.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. México: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Colquitt, J., Lepine, J., & Wesson, M. (2012). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Michigan: McGraw-Hill Education.
- Darío, R., Badii, M., & Abreu, J. (2008). *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero*. Obtenido de Daena: International Journal of Good Conscience. Volumen 3, Capítulo 1: pp. 143-185.
- Frías, D. (2014). *Apuntes de SPSS: Alfa de Crombach un coeficiente de fiabilidad*. Obtenido de Universidad de Valencia: [www.uv.es/friasnav/apuntesSPSS.pdf](http://www.uv.es/friasnav/apuntesSPSS.pdf)
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factor de permanencia de la generación Y*. Obtenido de Universidad de Chile: [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)
- Gabriel, A. (2003). *Medición de la calidad de servicios*. Obtenido de Maestría en Dirección de Empresas. Universidad del Cema: [https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE\\_Weil.pdf](https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf)
- Gamero, H. (2013). *La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad*. Ciencia & Trabajo.

- García, D. (2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*. Obtenido de Contribuciones a las ciencias sociales: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Gutierrez, W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para futuras investigaciones*. Obtenido de Pontifica Universidad Católica del Perú.
- Henderson, M. (2012). *Job Stability v/s Job Satisfaction? Millenials. May Have To Settle For Neither*. Forbes, 36-42.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Editorial Prentice Hall. Tercera Edicion.
- Herzberg, F (2017). *La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg*; Obtenida de <https://www.esencialblog.es/es/la-teoria-motivacional-los-dos-factores-herzberg/>
- Hannoun, G. (2011) *Satisfacción laboral. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina*: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
- Jaramillo, J y Gonzáles, J (2010) *Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de la Célia Risaralda*. Universidad Tecnológica de Pereira de Colombia
- Kinicki, A., & Krether, R. (2003). *Comportamiento organizacional. Conceptos, problemas y prácticas*. México: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Lama, A. (2016). *Análisis de la satisfacción laboral del personal del área de operaciones del Banco de la Nación Sucursal Piura, año 2016*; Obtenida de la Universidad de San Pedro. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/2230>
- Machuca, A. (2009) *Las Organizaciones del siglo XXI: Apuntes de Administración general*. Lima - Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2010). *Derechos laborales de los trabajadores*. Obtenido de El 1,2,3 de la formalización laboral: [http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/informacion/TRABAJADORES/DLT\\_formacion\\_laboral.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/informacion/TRABAJADORES/DLT_formacion_laboral.pdf)
- Palma, S. (2009). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL - SPC para trabajadores de lima Metropolitana*. Obtenido de <https://scholar.google.com.pe/scholar?q=satisfaccion+laboral+sonia+palma&hl=>

- Palomino, H. (2011). *Motivación Organizacional*. Obtenido de Catedra de psicología organizacional. Universidad Ricardo Palma. Lima - Perú:  
<http://entropyaz.blogspot.pe/2011/12/motivacion-organizacional.html>
- Polanko, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del Instituto de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés.* . Obtenido de Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán de Honduras.:  
[https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwidud6N7aXWAhUETCYKHdwKCuUQFgg2MAI&url=http%3A%2F%2Fwww.cervantesvirtual.com%2FdescargaPdf%2Fel-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tec](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwidud6N7aXWAhUETCYKHdwKCuUQFgg2MAI&url=http%3A%2F%2Fwww.cervantesvirtual.com%2FdescargaPdf%2Fel-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tec-Quezada, 2010)  
 Quezada, 2010)
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. Obtenido de Universidad Nacional José María Arguedas:  
[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma\\_Quispe\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Ruiz, C. (2001). *Gestión de la calidad de servicio*. Obtenido de Scampus:  
<http://ciberconta.unizar.es/leccion/calidadserv/100.HTM>
- Sánchez, M., & Sánchez, P. (2016). *Factores determinantes de la satisfacción laboral en España*. *Omnia Science*, 1192-1220.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica*. México: Editorial Manual Moderno.
- Vargas, L (2015) *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E "Sara Antonieta Bullón" – Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

# ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Qué nivel de satisfacción laboral presentan los colaboradores de Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura, 2017?	Determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura, año 2017	Satisfacción Laboral  Dimensiones  Condiciones físicas y/o confort Beneficios laborales y/o remuneraciones Políticas administrativas Relaciones interpersonales Realización personal Desempeño de la tarea Relación con la autoridad	<b>Tipo y nivel</b> Descriptivo Cuantitativo <b>Diseño de la Investigación</b> No experimental Transversal <b>Población</b> Trabajadores de la Distribuidora Oro negro S.A.C  <b>Muestra</b> 31 trabajadores  <b>Técnica</b> Encuesta <b>Instrumento</b> Cuestionario
<b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</b> ¿Qué nivel presentan las condiciones físicas o de confort en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura?	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> Identificar el nivel de las condiciones físicas o de confort en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura		
¿Qué nivel de beneficios laborales existen en Distribuidora Oro Negro S.A.C. em Castilla - Piura?	Establecer el nivel de beneficios laborales existen en Distribuidora Oro Negro S.A.C en el distrito de Castilla - Piura		
¿Qué nivel de políticas administrativas se presentan en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura?	Determinar el nivel de las políticas administrativas en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura		
¿Qué nivel de relaciones interpersonales se presentan en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura?	Describir el nivel de relaciones interpersonales que se presentan en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura		
¿Qué grado de realización personal existe en	Establecer el grado de realización personal que existe		

<p>Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura?</p> <p>¿Qué nivel de desempeño se presenta en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura?</p> <p>¿Qué nivel de relación con la autoridad se presenta en la Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura?</p>	<p>en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla – Piura</p> <p>Determinar el nivel de desempeño que se presenta en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla – Piura</p> <p>Identificar el nivel de la relación con la autoridad que se presenta en Distribuidora Oro Negro S.A.C en Castilla - Piura</p>		
--	---	--	--

## Anexo 02: Cuestionario

 <b>UAP</b> UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN					
<p>El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado "ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA ORO NEGRO S.A.C DEL DISTRITO DE CASTILLA - PIURA, AÑO 2017". Se agradece su participación.</p>					
<p><b>I. DATOS GENERALES DE LOS TRABAJADORES</b></p> <p>1.1 Edad: 18 – 25 ___ 26 – 35 ___ 36 – 45 ___ Más de 46 años ___</p> <p>1.2 Sexo: Masculino ___ Femenino ___</p> <p>1.3 Grado de instrucción: Estudios de Pregrado ___ Superior No Universitaria ___ Universitaria Completa ___ Postgrado ___</p> <p>1.4 Tiempo laborando: Menos de 03 años ___ Entre 03 a 05 años ___ Más de 05 años ___</p>					
Variable: SATISFACCIÓN LABORAL	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>Condiciones Físicas y/o confort</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación etc.)					
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
<b>Beneficios Laborales y/o remunerativos</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
7. Me siento mal con lo que gano.					
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

<b>Políticas Administrativas</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
10. La institución reconoce adecuadamente las metas logradas en mi trabajo					
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que reconocen mis logros					
12. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, es reconocido.					
13. El horario de trabajo me resulta el más adecuado					
<b>Relaciones interpersonales</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
14. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
15. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
<b>Realización personal</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
18. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
19. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
20. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
21. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
22. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
23. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
<b>Desempeño de la tarea</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
24. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
25. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
26. Las tareas que realizo las percibo como importantes para los objetivos del área					
27. Mi trabajo me resulta interesante					

28. Me gusta el trabajo que realizo.					
29. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
<b>Relación con la autoridad</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
30. Mi jefe inmediato es comprensivo					
31. Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
32. Llevarme bien con mi superior beneficia la calidad del trabajo.					
33. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
34. Mi superior valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
35. No me siento a gusto con mi jefe actual					

### Anexo 03: Confiabilidad del Instrumento

#### Análisis de confiabilidad

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	31	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	31	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	35