

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

**ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**“CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS DE COURIER DEL
PERÚ S.A.C., 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**

AUTORES:

LUIS ALDO CHIO FONG

LUIS ENRIQUE DE LA FUENTE VÁSQUEZ

ASESOR: DR. HUARCAYA GODOY MADISON

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

ADMINISTRACIÓN: Condiciones de Trabajo, Satisfacción Laboral

Callao, 2023

PERÚ

INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad	:	Ciencias Administrativas
----------	---	--------------------------

Unidad de Investigación	:	Posgrado
-------------------------	---	----------

Título	:	Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021
--------	---	--

Autores	:	Luis Aldo Chío Fong Código ORCID: 0009-0008-3859-3223 DNI 07440458
	:	Luis Enrique De La Fuente Vásquez Código ORCID: 0009-0007-4456-0463 DNI: 21437433

Asesor	:	Dr. Madison Huarcaya Godoy Código ORCID: 0000-0003-0063-8787 DNI: 06045183
--------	---	--

Lugar de ejecución	:	Lima, Callao
--------------------	---	--------------

Unidad de análisis	:	Expertos en recursos humanos
--------------------	---	------------------------------

Tipo de investigación	:	Básica
-----------------------	---	--------

Enfoque	:	Cuantitativo
---------	---	--------------

Diseño de Investigación	:	No experimental, hipotético deductivo
-------------------------	---	---------------------------------------

Tema OCDE	:	5.02.04 Negocios, Administración
-----------	---	----------------------------------

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACION

ESTRATEGIA DE EMPRESAS

Jurado:

Presidente : DR. DE LA TORRE COLLAO LUIS ALBERTO

Secretario : DR. NIEVES BARRETO CONSTANTINO MIGUEL

Vocal : DR. AGUILAR LOYAGA SANTIAGO RODOLFO

Vocal : DR. ALEJOS IPANAQUÉ RUFINO

Asesor:

DR. HUARCAYA GODOY MADISON

N° Libro: 01

N° Folio: 93

N° de Acta de Sustentación: 021-2023- UPG- FCA-UNAC

Fecha de Aprobación de la Tesis: 15 setiembre 2023

Document Information

Analyzed document	TESIS-CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS DE COURIER DEL PERÚ SAC, 2021.docx (D170081826)
Submitted	6/8/2023 5:00:00 PM
Submitted by	posgrado fca
Submitter email	posgrado.fca@unac.pe
Similarity	16%
Analysis address	posgrado.fca.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS FINAL CERNA-DELGADO-SILVA-VF-USA3.pdf Document TESIS FINAL CERNA-DELGADO-SILVA-VF-USA3.pdf (D144472224) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	2
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS FINAL CERNA - DELGADO - SILVA_USA1.pdf Document TESIS FINAL CERNA - DELGADO - SILVA_USA1.pdf (D143287873) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	2
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS.pdf Document TESIS.pdf (D133389592) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	5
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS DE LA CRUZ - RIVERA - YAÑEZ 2.pdf Document TESIS DE LA CRUZ - RIVERA - YAÑEZ 2.pdf (D134744876) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	4
SA	T4 Mendoza Flores Yesenia - Informe final.docx Document T4 Mendoza Flores Yesenia - Informe final.docx (D110439278)	1
SA	Perez_Munuri_T3 (1).docx Document Perez_Munuri_T3 (1).docx (D141514367)	1
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS FINAL CERNA-DELGADO-SILVA-VF-USA2.pdf Document TESIS FINAL CERNA-DELGADO-SILVA-VF-USA2.pdf (D143786612) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	1
SA	Tesis final final Emilio Narro.docx Document Tesis final final Emilio Narro.docx (D48170431)	2



SA	TT2_Entregable3_Maricela Viviana Saenz Leal Karla Yupanqui Narvaez.docx Document TT2_Entregable3_Maricela Viviana Saenz Leal Karla Yupanqui Narvaez.docx (D118142873)	1
SA	TT2_EF_Maricela Viviana Saenz Leal Karla Yupanqui Narvaez.docx Document TT2_EF_Maricela Viviana Saenz Leal Karla Yupanqui Narvaez.docx (D121084317)	1
SA	Universidad Nacional del Callao / 01 Tesis-Pedro Emilio y Yuri Rengifo 21 Dic 2021.docx Document 01 Tesis-Pedro Emilio y Yuri Rengifo 21 Dic 2021.docx (D128598840) Submitted by: posgrado.fca@unac.pe Receiver: posgrado.fca.unac@analysis.arkund.com	21

Entire Document

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
 ESCUELA DE POSGRADO UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 TESIS
 "CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS DE COURIER DEL PERÚ SAC, 2021".
 AUTORES:
 BACH. ENRIQUE DE LA FUENTE VÁSQUEZ BACH. LUIS ALDO CHIO FONG
 CALLAO - PERÚ 2021

i
 Página de respeto
 Hoja de referencia
 Dedicatoria
 Se dedica este preciado trabajo a nuestros familiares que con tanto amor y comprensión han apoyado nuestro esfuerzo, en esta importante tarea llena de satisfacciones.
 Agradecimiento
 A
 nuestro asesor Dr. Madison Huarcaya, por sus acertadas orientaciones a fin de que logremos realizar un estudio confiable científicamente.
 Índice de contenido
 Página Carátula i Página de respeto ii Hoja de referencia iii
 Dedicatoria iv
 Agradecimiento v Índice de contenido vi Índice de tablas viii Índice de figuras ix
 Resumen x Abstract xi Introducción 1 I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3 1.1. Descripción de la realidad problemática 3 1.2. Formulación del problema 4 1.3. Objetivos 5 1.4. Limitantes de la investigación 7 II. MARCO TEÓRICO 8 2.1. Antecedentes: Internacionales y Nacionales. 8 2.2. Bases teóricas 9 2.3 Conceptual 14 2.4 Definición de términos básicos 19 III. HIPÓTESIS Y VARIABLES 22 3.1 Hipótesis: General y específicas 22 3.2 Definición conceptual de variable 22 3.2.1 Operacionalización de variable 23 IV. DISEÑO METODOLÓGICO 25 4.1. Tipo y diseño de la investigación 25 4.2. Método de investigación 22 4.3. Población y muestra 25 4.4 Lugar de estudio 25 4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información 26 4.6 Análisis y procesamiento de datos 28 V RESULTADOS 30 5.1. Resultados descriptivos 30 5.2. Resultados inferenciales 34 VI. DISCUSION DE RESULTADOS 38
 CONCLUSIONES 42 RECOMENDACIONES 43 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 44 ANEXOS 50



Dedicatoria

Se dedica este preciado trabajo a mis familiares que con tanto amor y comprensión han apoyado mi esfuerzo, en esta larga tarea llena de satisfacciones.

Agradecimiento

A mi asesor el Dr. Madison Huarcaya, por sus acertadas orientaciones a fin de que logre un estudio confiable científicamente.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE FIGURAS.....	4
RESUMEN	5
RIEPILOGO	6
INTRODUCCIÓN	7
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	9
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.3. OBJETIVOS	11
1.4. JUSTIFICACIÓN	12
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	13
II.MARCO TEÓRICO	14
2.1. ANTECEDENTES: INTERNACIONAL Y NACIONAL	14
2.2. BASES TEÓRICAS	19
2.3. CONCEPTUAL.....	23
2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	23
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
3.1. HIPÓTESIS: GENERAL Y ESPECÍFICAS.....	26
3.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES	26
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	28
4.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	28
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	28
4.4. LUGAR DE ESTUDIO:	29
4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	29

V.RESULTADOS	33
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	53
<i>ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTÊNCIA</i>	53
<i>ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</i>	55
<i>ANEXO 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS</i>	58
<i>ANEXO 4: BASE DE DATOS</i>	76
<i>ANEXO 5: CAPTURA DE PANTALLA DE RESULTADOS: CONFIABILIDAD Y CORRELACIONALES</i>	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz operacionalización Condiciones de trabajo	27
Tabla 2: Matriz operacionalización Satisfacción laboral	27
Tabla 3: Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Condiciones de trabajo	30
Tabla 4: Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Satisfacción laboral	30
Tabla 5: Resultados prueba piloto de los instrumentos	31
Tabla 6: Distribución de frecuencias de la percepción en condiciones de trabajo en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier Del Perú SAC	33
Tabla 7: Distribución de frecuencias de la percepción en las dimensiones de condiciones de trabajo en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier Del Perú SAC	34
Tabla 8: Distribución de frecuencias de la percepción en satisfacción laboral en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier Del Perú SAC	35
Tabla 9: Distribución de frecuencias de la percepción en las dimensiones de satisfacción laboral en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier Del Perú SAC	36
Tabla 10: Prueba de normalidad para $n > 50$	37
Tabla 11: Coeficiente de correlación de Spearman: condiciones de trabajo y satisfacción laboral.....	38
Tabla 12: Coeficiente de correlación de Spearman: condiciones del entorno y satisfacción laboral.....	39
Tabla 13: Coeficiente de correlación de Spearman: condiciones de riesgo y satisfacción laboral.....	40
Tabla 14: Coeficiente de correlación de Spearman: condiciones sobre los servicios del centro de trabajo y satisfacción laboral.....	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de condiciones de trabajo.....	33
Figura 2. Niveles en las dimensiones de condiciones de trabajo.....	34
Figura 3. Nivel de satisfacción laboral.....	35
Figura 4. Niveles en las dimensiones de satisfacción laboral.....	36

RESUMEN

La presente investigación titulada: Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo (CT) con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 150 y muestra de 108 administrativos de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier Del Perú SAC, 2021. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ($r = 0.843$) y directamente proporcional, entre Condiciones de trabajo y Satisfacción Laboral; asimismo, debido a que el valor $p \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, así como las hipótesis específicas 1, 2 y 3.

Palabras claves: Condiciones de trabajo, Satisfacción Laboral

RIEPILOGO

La presente ricerca intitolata: Condizioni di lavoro e soddisfazione lavorativa nella Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021, aveva l'obiettivo generale di determinare la relazione che esiste tra le condizioni di lavoro (CT) e la soddisfazione lavorativa (SL). Compagnia di Servizi del Perú SAC, 2021. Gli strumenti utilizzati sono stati questionari su scala Likert per le variabili. Questi strumenti sono stati sottoposti alle rispettive analisi di affidabilità e validità, che hanno determinato che i questionari hanno validità e affidabilità.

Il metodo utilizzato è stato ipotetico deduttivo, la tipologia di ricerca è stata di base, di livello correlazionale, approccio quantitativo; progettazione trasversale non sperimentale. La popolazione era composta da 150 persone e un campione di 108 addetti amministrativi della Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021. La tecnica utilizzata per raccogliere le informazioni era un sondaggio e gli strumenti di raccolta dei dati erano questionari debitamente validati attraverso prove. esperti e la loro affidabilità attraverso la statistica di affidabilità Alpha di Cronbach.

Il coefficiente di correlazione Rho di Spearman mostra una relazione statisticamente significativa, elevata ($r = 0,843$) e direttamente proporzionale tra Condizioni di Lavoro e Soddisfazione Lavorativa; Allo stesso modo, poiché il valore $p \leq 0,05$, l'ipotesi nulla viene rifiutata e viene accettata l'ipotesi generale, così come le ipotesi specifiche 1, 2 e 3.

Parole chiave: *Condizioni di lavoro, Soddisfazione lavorativa*

INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca identificar como condiciones de trabajo influye en satisfacción laboral. Las empresas son consideradas por algunos tratadistas como la célula de la gestión privada ya que se encuentra en la primera línea con el trato directo con los ciudadanos donde conoce sus necesidades básicas todo ello exige una mayor gestión en la empresa además de una alta profesionalización tanto en la política como en la administración.

En tanto, en las organizaciones del sector logístico es fundamental en la satisfacción laboral, la cual es motivo de investigación permanente por muchos trabajadores y otros que intentan con la finalidad de aportar y cambiar el status de muchas organizaciones, que en su gran mayoría no responden a las exigencias tan cambiantes de la sociedad, debido al avance vertiginoso de la tecnología, es decir; muchos jefes de empresas no van a la par del avance tecnológico, ya que muchos de ellos responden a criterios eminentemente políticos (Tomaya, 2014).

Es así que para lograr un mayor nivel de competitividad es necesario la eficacia administrativa en el manejo de los recursos humanos, tecnología, materiales, estructura y recursos financieros, pues son elementos que necesitan ser tratados correctamente. Mientras se atiendan las necesidades afectivas, continuas y normativas del personal, ellos lograrán un mayor desempeño, máxima competitividad y creará un sentimiento de fidelidad con la empresa, por ello el gerente debe ser cuidadoso con cada una de las necesidades del trabajador, de tal forma de motivarlos e incentivarlos a trabajar conscientes de sus acciones y siendo responsables con sus funciones (Porter, 1974).

Por otro lado, se sostiene que los representantes de las empresas presentan falencias en cuanto a su administración muchos de los representantes que han sido nombrados representantes adolecen de equipaje académico y ante ello un liderazgo bajo por la cual no pueden articular un trabajo en equipo para dirigir una organización para Robbins (2014) ya que no existe un control de los candidatos desde el momento que postulan actualmente nuestro sistema de leyes no restringe a aquellos postulantes que se encuentran investigados que viene hacer una de las falencias para que siga existiendo la corrupción es por ello que los procesos burocráticos y la falta de preparación de los ciudadanos exista una mala decisión porque no saben a quién elegir el ciudadano al momento de votar lo realiza por

emoción y no por conocimiento de su hoja de vida y de los logros del candidato a tal circunstancia se origina una mala gestión con falta de eficiencia basada en la corrupción la cual lleva que los trabajadores a encontrarse sumidos en la pobreza en la falta de oportunidades con carencia de los servicios básicos dando como resultado la pérdida de credibilidad de las empresas.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Internacionalmente, la gestión logística en el mundo globalizado en las organizaciones del sector empresarial y también en las organizaciones de los diferentes sectores, resulta ineludible que los responsables directos de cada organización establezcan políticas y procedimientos donde cada trabajador de cada organización conozca exactamente la estructura y sus obligaciones, ello implica que los gerentes y/o jefes de las organizaciones tengan las capacidades necesarias para liderar. (López, 2017).

En América Latina tiene presente las condiciones de trabajo en la predisposición que tienen los individuos en cumplir con sus funciones en pro de alcanzar los objetivos establecidos por la empresa, no obstante, puede haber falta de conexión entre trabajador y la empresa cuando éste solo cumple con sus labores por la remuneración que recibe (Begoña, et al, 2000). Asimismo, las empresas han tenido que afrontar retos cuando tiene diversidad de trabajadores, debido a que una parte se siente desmotivada y la otra se encuentra dispuesta a trabajar coordinadamente para lograr los propósitos establecidos, por lo que es necesario llegar a conformar una unidad para obtener calidad y eficiencia dentro de la empresa (Castro, et al, 2014; Eliyana, et al, 2019; Pitombo, et al, 2014). Los argumentos presentados tienen gran sentido debido a que las condiciones de trabajo que establece los grupos de trabajo pueden ser definidos como el corazón de la empresa y genere en los empleados un goce por las labores realizadas (Ruiz del Alba, 2013).

A nivel nacional, los representantes de las empresas de servicios logísticos de courier, presentan falencias en cuanto a su administración. Muchos de los representantes que han sido nombrados representantes adolecen de equipaje administrativo y ante ello un liderazgo bajo por la cual no pueden articular un trabajo en equipo para dirigir una organización. Para Urbina (2017), ya que no existe un control de los candidatos desde el momento que postulan actualmente existe un sistema de leyes que no restringe a aquellos postulantes que se encuentran investigados que viene hacer una de las falencias para que siga existiendo la corrupción, es por ello que los procesos burocráticos y la falta de preparación de los ciudadanos exista una mala decisión porque no saben a quién elegir el

ciudadano al momento de votar lo realizan por emoción y no por conocimiento de su hoja de vida y de los logros del candidato. A tal circunstancia se origina una mala gestión con falta de eficiencia basada en la corrupción, la cual lleva a los ciudadanos a encontrarse sumidos en la pobreza en la falta de oportunidades con carencia de los servicios básicos, dando como consecuencia poca confianza en la empresa de servicios la cual pone en riesgo.

Además, en América Latina tiene presente las condiciones de trabajo en la predisposición que tienen los individuos en cumplir con sus funciones en pro de alcanzar los objetivos establecidos por la empresa, no obstante, puede haber falta de conexión entre trabajador y la empresa cuando éste solo cumple con sus labores por la remuneración que recibe (Begoña, et al, 2000).

En concreto estas investigaciones asociadas a los constructos del título nombrado anteriormente, coinciden en lo siguiente: 1. Los hallazgos de las investigaciones reportan interrelación entre los constructos; 2. Los factores que conforman los constructos condiciones de trabajo, satisfacción laboral y motivación, poseen semejanzas conceptuales, como es el caso de la afectividad y el ambiente de trabajo; 3. No se encontraron investigaciones en las cuales, con base en las coincidencias reportadas, entre los dos constructos, se hayan dirigido a estudiar la existencia de sus relaciones.

Asimismo, la satisfacción con el trabajo conlleva beneficios indirectos para las organizaciones, asociados a menor rotación y menor ausentismo, por lo que, según lo argumentan Arias (2003), a su vez reduce costos en términos de contratación y entrenamiento. Es por ello que si los trabajadores del sector logístico, no desempeñan sus actividades de acuerdo a los perfiles de cargos y responsabilidades atinentes al puesto de trabajo, se afectará considerablemente la efectividad de los propósitos que se establezcan a corto, mediano y largo plazo.

De acuerdo a la compañía a investigada se aplicaron una serie de entrevistas a diversos empleados que laboran en ella y los mismos aclararon que dentro de la empresa han presentado dificultades donde intervienen desde los empleados hasta el cargo mayor que vendría a ser el gerente de la empresa, generando inestabilidad en el interior; de igual manera los empleados han comunicado que sus opiniones no son escuchadas por el gerente debido a sus constantes faltas, también se ha encontrado otra falla y es que dentro de la empresa no se ha promovido estrategias

que conlleven a que las condiciones de trabajo entre los funcionarios se debilita la convivencia y un ambiente colaborativo entre todos que es favoreciendo a los alcances de los propósitos y generando un descontento entre todo el personal de logística y otros empleados de dicha empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo (CT) con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre las condiciones del entorno con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021?

¿Qué relación existe entre las condiciones de riesgo con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021?

¿Qué relación existe entre las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo (CT) con la satisfacción laboral (SL) en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú, S-A.C., 2021

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre las condiciones del entorno con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021

Determinar la relación que existe entre las condiciones de riesgo con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021

Determinar la relación que existe entre las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021

1.4. Justificación

1.4.1 Justificación teórica.

Este proyecto es relevante, ya que nos permitirá analizar los problemas sobre la importancia de ambas variables a estudiar desde un enfoque social, este proyecto permitirá a la compañía indagada a aplicar un adecuado modelo de gestión a que lo implementen y busquen alternativas para una mejor gestión. Es decir, es imprescindible que se manejen adecuadamente ya que en la actualidad muchas empresas sufren de obtener malas gestiones en su administración, lo cual también es pérdida para las empresas y más en tiempos donde la eficiencia y satisfacción es clave de los trabajadores.

1.4.2. Justificación práctica.

Esta investigación desde el punto descriptivo, detallará cada proceso que se cumplen en las condiciones de trabajo, considerando para ellos la percepción de los empleados en cuanto a la satisfacción laboral este será como un aporte y beneficio hacia los administrativos, resultados que serán representados en gráficos y tablas para una mejor comprensión. Desde un enfoque práctico, las propuestas y estrategias que se presentarán ayudarán a la solucionar o mejorar aquellos problemas o descontentos que se han venido presentando dentro de la compañía indagada, no es un secreto que cuidarlo es también importante para el funcionamiento de las actividades de las mismas, porque además una mala gestión puede permitir que su personal se dirija a trabajar con otras empresas de la competencia.

1.4.3 Justificación metodológica.

El presente proyecto genera relevancia que es uso de diferentes instrumentos que son de apoyo para la recolección de información de acuerdo a los fenómenos indagados y dentro del mismo se detallarán todos los procedimientos llevados a cabo para procesar la información y describir los resultados obtenidos

de manera sistemática y organizada. Desde lo metodológico, las Empresas de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC son organizaciones que han ayudado a mejorar muchos aspectos en la sociedad con el simple hecho de trabajar por su bien y en cooperación, asimismo, actualizar el modelo de condiciones de trabajo y aplicar lineamientos estratégicos porque el talento humano demanda una amplia atención; es conocer qué modelos están implementando las empresas que no han logrado superar los inconvenientes que hoy día siguen siendo cuestionados y vigentes, donde deben ser aprovechadas como ventaja competitiva.

1.5. Limitaciones de la investigación

Los obstáculos surgen en toda investigación viniendo de diversas formas, bien sea teórica, metodológica o práctica. Muchas veces tienden a dificultar y a restringir el desarrollo del estudio, lo que ha limitado al estudio presente es que se cuentan con pocas referencias que ayuden a sustentarla.

El presente estudio presenta limitaciones con respecto a la obtención de datos, particularmente de los participantes, quienes, por temas de movilidad, disponibilidad de horarios y restricciones de movilidad se les dificulta brindar información para el levantamiento de datos. Por otro lado, las políticas de privacidad de la compañía podrían limitar acceder a los datos de dicho estudio, sumado a la situación de pandemia del COVID-19 que por regulaciones de bioseguridad la interacción y contacto entre personas es limitado.

De igual forma hay otras limitaciones como el recurso de material logístico y de tiempo, sin embargo, el investigador se ha tomado un tiempo para dar la explicación necesaria y considerando toda la información y experiencia que brinda la compañía de Servicios Logísticos de Courier del Perú.

El análisis contextual tomado como referencia en el año 2021.

II.MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes: Internacional y nacional

2.1.1. Antecedentes internacionales

El estado de arte obtenido en las **investigaciones internacionales**, dentro de este contexto, los trabajos de investigación a citar guardan significativa relación con el presente estudio, los cuales brindarán un soporte al análisis teórico de resultados, aportes desde diferentes perspectivas en poblaciones diferentes, entre los cuales se citó a: Jirón (2018) en su tesis *Características de las condiciones laborales en mineros artesanales, La libertad, Chontales, Nicaragua*. Llegó a las siguientes conclusiones: Los mineros que a diario realizan sus funciones presentan incidentes de atrapamiento, ello ocasionando lesiones graves, llevaderas a la hospitalización o incluso la muerte. Es por ello que se recomienda que, dichos obreros se encuentren capacitados y con equipo de protección para así disminuir los accidentes que puedan ocurrir en el día a día.

Entonces, De Gómez, Hernández & Méndez (2014) en su tesis *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería*; Llegaron a las siguientes conclusiones: Se encontró que se presenta una asociación negativa significativa entre ambos fenómenos indagados. No obstante, dentro de los resultados analizados se halló un valor correlativo de 0,687 de acuerdo a los obreros que realizan sus labores en la minería chilena.

Por ello Jurado y León (2021). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la compañía Galápagos Corporación Turística Galatours S.A.* La investigación del presente estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo con un paradigma positivista, a través de un análisis descriptivo correlacional, con un horizonte transversal, empleando un instrumento de medición tipo encuesta basado en el estudio de (Chiang, Salazar, & Núñez, 2007) que analiza las dimensiones del Clima Organizacional, por su parte, en el análisis de las dimensiones de satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario s20/23 de (Meliá & Peiró, 1989), ambos instrumentos fueron dirigidos hacia los empleados de la compañía Galápagos Corporación Turística Galatours S.A con un total de 30 colaboradores encuestados. Tomando en cuenta los datos arrojados, se llegó a

establecer que existen niveles de correlación estadística moderada entre las dimensiones de las variables.

Aun cuando Fuentes (2019) realizó un estudio donde planteó la finalidad de encontrar cómo el agotamiento laboral se asocia con la parte satisfactoria de los empleados que ejercen sus funciones en la Coordinación Zonal 2 en el Instituto de Fomento al Talento Humano (IFTH) Quito. La institución se encarga de cooperar con el aprendizaje de la ciudadanía, mediante el apoyo técnico, administración de planes de seguimiento académico, financiero y ocupacional. El IFTH no contaba con un estudio investigativo sobre las dos variables planteadas, por lo cual por mayor accesibilidad de la investigadora se procedió a la aplicación del tema de estudio a todo el personal de la Coordinación Zonal 2 que está conformado por cincuenta personas. De acuerdo a los instrumentos para la medición de ambos fenómenos de estudio fueron elaborados por la autora, dichos cuestionarios se validaron a través del sistema SPSS calculando el Alfa de Cronbach y el panel de expertos, los cuales permitieron obtener resultados de la investigación de manera individual. Se realizó la comparación de las dos variables en el cual se obtuvo como resultado que existe un nivel de correlación negativa baja, causando un resultado a la inversa, es decir, que la variable independiente aumenta la otra disminuye, pero no podrán relacionarse. Los resultados de la investigación evidencian una correlación negativa baja del estrés y la satisfacción laboral de los funcionarios de la Coordinación Zonal 2. Si bien los resultados de los niveles de estrés laboral y de insatisfacción laboral arrojan valores bajos.

Similar a Mendoza (2020) en su investigación “las condiciones laborales de la empresa sams club uruapan y su influencia para que se presente el síndrome de estrés laboral”, dicha investigación fue presentada en la Universidad Nacional Autónoma de México. Según los resultados logrados y considerando los objetivos planteados en esta investigación, se muestran las próximas conclusiones. El síndrome de estrés laboral se crea por diversos de los puntos mencionados lo cual paralelamente llega a tener implicaciones físicas y sociales las que tienen la posibilidad de exponer de la siguiente forma: fatiga, trastornos de sueño, dolores articulares, extenuación, dolor de cabeza, parálisis de la cara, aislamiento, ansiedad, tristeza, frustración, depresión, pensamientos negativos sobre sí mismo etcétera. Considerando estas implicaciones del síndrome de estrés es entendible

que el empleado está adherido a un sin fin de secuelas en el instante que lleva a cabo el síndrome de estrés laboral, lo cual está perjudicando de forma directa al trabajador y en un segundo término a la organización debido a que van a tener ausentismo, rotación, incapacidades, bajo rendimiento en sus superficies, lo cual les crea baja producción. Al final retomando la hipótesis que nos menciona que "Las condiciones laborales de la compañía Sams Club influyen para que el trabajador desarrolle el síndrome de estrés laboral" es fundamental señalar que la premisa es aprobada ya que las limitaciones laborales se encuentran sometidas en la compañía permanecen influyendo de manera directa para que este haya desarrollado el síndrome de estrés, como es el salario debido a que es insuficiente para que los trabajadores cubran sus necesidades primordiales. así como el poco compañerismo y el mal liderazgo existente a causa de los jefes inmediatos entre otras, este caso está influyendo de manera directa para que se presente el síndrome de estrés gremial con los trabajadores de la organización.

Antecedentes nacionales

Asimismo, Rodríguez (2020). Condiciones laborales y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional La Libertad – Trujillo. Esta investigación se enfoca en la realidad laboral de la Sede Central Gobierno Regional La Libertad, donde se describe de qué manera las limitaciones laborales influyen en el goce de cada trabajador; donde se manifiestan la mayor parte resultados y respuestas negativas desde la percepción de los colaboradores; quienes no identifican la mayoría de los beneficios obtenidos por parte de su institución. Pudiendo aplicar una investigación descriptiva; asimismo se utilizaron técnicas como la encuesta y la entrevista que permitieron obtener resultados tanto cuantitativos como cualitativos los cuales han facilitado la comprensión de cada indicador. Los resultados descritos en este informe explican la influencia de seis condiciones laborales en el goce del empleado al cumplir sus tareas.

Como indica Vilca (2021). **CO y Satisfacción Laboral en los docentes de la I.E. Túpac Amaru del distrito de Coporaque de la provincia de Espinar región Cusco.** Pudiendo emplear una investigación cuantitativa, además ser correlativa y descriptiva, contando con la participación de 19 profesores, a todos ellos se les emplearon encuestas y cuestionarios, de donde se obtuvieron las

informaciones analizadas por medio de estadígrafos descriptivos e inferenciales. En tal sentido, los datos arrojados evidenciaron un valor de Spearman $r = 0,99$; lo cual indica ser altamente positiva entre sistema de recompensas justas y Compromiso Organizacional, y también se alcanzó una correlación de $0,00$ que es menor que $0,05$; de acuerdo a ambos fenómenos investigados. Concluyendo que, se demostró un índice correlativo alto, no obstante, tanto la primera variable como la segunda se encuentran asociadas y aceptadas en relación a los profesores de dicho centro educativo. Además, se encontró una relación $r_s = 0,862$ de acuerdo a los fenómenos indagados exhaustivamente.

Sin embargo Castillo (2019). Planteó el propósito de encontrar cómo se asocia la condición laboral con la parte satisfactoria de los obreros de la mina San Vicente del distrito de Pataz, año 2018. Enfocándose en trabajar con una metodología descriptiva y correlativa. Pudiendo aplicar encuestas a la totalidad de 65 obreros. Llegando a concluir que, la condición laboral se asocia positivamente con la satisfacción del obrero cuando realizan sus tareas, lo cual lo indica el valor arrojado por el Rho 0.7691 .

En todo caso Zelada (2018), tuvo como finalidad; analizar el nivel de las satisfacciones laborales y/o encontrar el grado satisfactorio de trabajo por dimensión; la investigación es de nivel aplicativo, enfoque cuantitativo, además de emplear una metodología descriptiva y no experimental, contando con un universo de estudio conformado por 28 empleados; se empleó el instrumento encuesta de escala de Lickert; los resultados obtenidos tuvieron un 68% de satisfacción baja. En cuanto a condición física y material, alto 61%; asignaciones laborales y/o remuneración 50% alta, política administrativa 61% alta, realización personal 64% baja, relaciones interpersonales 54% alta, relaciones con autoridades 61% baja, desempleo 57% bajo. En conclusión, el mayor porcentaje de asistentes personales tiene un bajo nivel de satisfacción. Las recomendaciones brindan nuevas oportunidades para recibir competencias, premios para buenos empleados en el lugar de trabajo; reconocimiento de contribuciones y decisiones.

Por ello Gómez *et al.* (2018), al realizar su investigación planteó la finalidad de encontrar la asociación de los compromisos organizacionales y satisfacción laboral en los profesores que laboran en la UNMSM; No obstante, la metodología fue descriptiva y correlativa, con una muestra de 60 docentes, se empleó el

instrumento cuestionario, y como resultado, la puntuación media del profesor mostró un índice de la satisfacción laboral se observa que hay un 75,76 de un total de los 110 puntos 69%. En cuanto a la motivación, la puntuación media fue de 15,33 sobre un máximo de 25 puntos 61%; En la escala numérica cultivada, el rendimiento promedio fue de 17.55 de un total de 30 puntos 59%; a nivel de comunicación, recibió 15,84 de un total de 25 puntos 63%; finalmente, en cuanto a identificación institucional, la puntuación media obtenida fue de 11,09 sobre un total de 20 puntos 55%. Y rs de 0,545 entre el apoyo y colaboración con Compromiso Organizacional

En tal sentido Cruz (2019) en su investigación menciona que este trabajo tuvo la finalidad de analizar los factores relacionados a la parte satisfactoria del trabajo ejercido por los empleados del Hospital ESSALUD Suárez de la ciudad de Angamos de nivel III; empleado una metodología cuantitativa y no experimental. Contando con la participación total de 93 médicos; se empleó como instrumento cuestionario y los resultados se debe considerar mostraron que el sexo masculino fue en general 56% y 44% mujeres, el 57% tiene contrato indefinido y el 70% tiene más de un empleo.

Al respecto De Lalopú (2013) en su tesis *Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de contratistas mineros y civiles del Perú en consorcio minero horizonte, distrito Parcoy, provincia de Pataz*. Se concluyó lo siguiente: Los colaboradores del Consorcio Minero Horizonte consideran que no existen oportunidades de progresar, ya que no cuentan con un modelo aplicado para incentivarlos y capacitarlos. No obstante, se encontró una relación $r_s = 0,794$ entre ambos elementos indagados mencionados con anterioridad.

Por lo tanto Florez (2017), en su investigación formuló la finalidad de encontrar la asociación de los controles internos en los 300 trabajadores; instrumento de estudio fue la encuesta y los resultados del estudio que si existe un efecto significativo del control interno en la Satisfacción Laboral de los trabajadores, debido a que el valor, valor calculado = 8.349 es mayor que el número de la tabla $F = 2.45$, de lo cual encontramos la hipótesis cero y aceptamos la hipótesis alternativa, en conclusión que hubo una influencia significativa entre ambos fenómenos investigados, determinando un nivel de significancia del 5% o 0.05.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Condiciones de trabajo

Según Abrajan, Contreras & Montoya, (2008) lo definen como algún aspecto laboral que pueda tener causas negativas para la salud de los empleados, incluido, la parte ambiental y tecnológica, la gestión del trabajo y los problemas organizativos.

Según (Toro Álvarez, 2002) las condiciones del trabajo se pueden agrupar de la siguiente manera:

La dimensión tecnológica. Se sumerge en la realidad de la labor regido por estándares operativos, procesos técnicos, herramientas, equipos y maquinaria, entre otros. Entre los aspectos que forman parte de esta condición se encuentran: Las necesidades mentales relacionadas tanto con la necesidad de esfuerzo mental que implica el trabajo y las tareas involucradas, como con las necesidades físicas y ambientales, y con el lugar laboral.

La dimensión social. Comprende la realidad de la labor derivada de la interacción humana. En donde la interacción se da con compañeros, superiores y, en el caso de dependientes, colaboradores.

En la dimensión económica. Referida a la realidad laboral relacionada con el funcionamiento de la compañía y las recompensas y beneficios relacionados con el trabajo.

La dimensión organizacional. Se refiere a la determinación funcional de la autonomía que presenta un sujeto. Temas como misión, visión y política son parte de este espacio. Además, se incluye un entorno seguro, vinculado con la percepción de compromiso, dirección y trabajadores, en lo que respecta a la prevención y gestión de riesgos en el lugar laboral.

La dimensión individual. Conoce las circunstancias personales que las compañías exigen de los sujetos para ser productivos y eficientes en su labor.

Toda organización busca que sus empleados ejecuten sus tareas de manera eficiente, siguiendo normas y estándares que les permitan administrar su área de trabajo. Por otro lado, los empleados buscan un reconocimiento a sus labores, pago justo, condiciones seguras, trato equitativo, oportunidades de crecimiento, por tanto, corresponde a la organización conocer al personal que labora dentro de ella

y, por ende, evaluar las condiciones de trabajo y satisfacción laboral (Sánchez & García, 2017).

Así mismo, como lo indica (Chiavenato, 2009). El éxito de las organizaciones depende del clima y satisfacción laboral que establezcan las áreas administrativas a partir de la funcionalidad y operatividad de los recursos, razón por la cual se definen los resultados a partir de la relación entre el entorno y el desempeño de los miembros de la organización

2.2.2. Satisfacción Laboral

Considerada un tema popular y ampliamente investigada en el campo de la psicología organizacional, y este concepto ha ganado importancia desde que el enfoque de las relaciones humanas se ha vuelto popular. La satisfacción laboral implica un número complejo de variables, condiciones, sentimientos y predisposiciones de comportamiento, que generan aumento en la productividad, disminución en los costos de cambio, reclutamiento y capacitación de personal, reducción de accidentes laborales, empleados más enérgicos, acción grupal mejorada, y compromiso con la empresa.

Se considera que la satisfacción laboral es el considerado equilibrio que hace que la idea de ir a trabajar por la mañana nos haga sentirnos contentos, alegres, motivados en el lugar donde uno labora (Pérez, 2018). No obstante, se conceptualiza como una forma emotiva que se deriva de la evaluación del propio trabajo; esto es, como el individuo se siente de acuerdo como incluye en su centro de trabajo en diferentes aspectos (López, 2016). Por otro lado, la satisfacción laboral es también una predisposición permanente al trabajo, basada en la creencia desarrollada a partir de la experiencia laboral y el trabajo realizado durante un largo período de tiempo. Palma (2004). Igualmente se afirma que es el cumplimiento acerca de las ocupaciones, “se encuentra entre las circunstancias de comportamiento jerárquico más estudiados, por lo que son el lugar principal en este examen de los colaboradores en sus actividades” (Vásquez, 2012)

Posteriormente se analizan diversos aspectos teóricos, dado ello, Robbins (2014) determina que “cuando se habla de actitudes del personal, hacemos referencia a la satisfacción del mismo” (p.07). De la misma forma, Spector citado por Uribe (2015) define la satisfacción de los trabajadores como las percepciones

y emociones que a diario presentan dichos empleados en su lugar laboral, en pocas labras, esta percepción se convierte en una actitud ya sea positiva o negativa, de acuerdo a la satisfacción o insatisfacción de sus necesidades laborales. Al mismo tiempo, Franklin y Krieger (2011) determina que la satisfacción está comprendida por el “placer que experimenta el individuo cuando satisface un deseo” (p. 102), que, en el ámbito laboral, se define como la experiencia que genera el personal cuando satisface sus necesidades básicas y laborales, como pueden ser el reconocimiento y la remuneración; o también la disponibilidad de los recursos para desarrollar sus actividades diarias.

Por su parte, Chiavenato (2009), manifiesta que “la satisfacción en el trabajo no comprende la conducta en sí misma, sino el comportamiento de los individuos hacia su trabajo en la asociación” (p. 13). De manera concreta, Aamodt (2010) determina que la satisfacción de los trabajadores está comprendida por la “actitud que los empleados tienen hacia sus trabajos” (p. 620), la cual es generada de acuerdo.

No obstante, según Kumar Singh *et al.* 2013 [10], la satisfacción laboral se refiere a una acumulación de sentimientos positivos y/o negativos que un individuo tiene hacia su trabajo. Todo esto también compromete la satisfacción laboral, como lo sustenta Raziq *et al.* 2015 “la moral de los empleados debe ser alta, puesto que esto se reflejará en su desempeño porque con baja moral, harán menos esfuerzos para mejorar”.

Si los empleados no están satisfechos con la tarea que se les asigna, consideran que dichas tareas no guardan relación con lo que estudiaron, no están seguros de sus derechos y de las condiciones laborales, presentan ausencia de cooperatividad en el gremio. La satisfacción laboral implica un número complejo de variables, condiciones, sentimientos y predisposiciones de comportamiento, que generan un crecimiento productivo, disminución en los costos de cambio, reclutamiento y capacitación de personal, reducción de accidentes laborales, empleados más enérgicos, acción grupal mejorada, y compromiso con la empresa.

Además, en el estudio de Seraj *et al.* 2014 se le otorga mucha importancia a la satisfacción laboral en la logística al expresar que tanto su evaluación como la de sus factores subyacentes pueden mejorar la carrera profesional y elevar la productividad educativa y de investigación, conduciendo así a una mayor calidad

de los servicios. Sumado a eso, la satisfacción laboral favorece un compromiso mayor de los trabajadores con la organización, y disminuyendo las intenciones de renunciar al trabajo. Puesto que los sujetos insatisfechos son propensos a abandonar la compañía y, a su vez, los trabajadores insatisfechos que permanecen, disminuirían el rendimiento laboral e incluso podría conducir a saboteos laborales

No obstante, es relevante, ya que en diversos lugares laborales, pues no solo en cuanto a la atractiva prosperidad de las personas en cualquier lugar en el que trabajen, sino también en cuanto a eficiencia y calidad” (Chiang, Salazar, Martín, y Gonzales y Guillén, 2018,p. 7); por lo tanto, es de total responsabilidad de la gestión actual de satisfacer las necesidades laborales del personal, lo cual generar que sus actividades laborales se desarrollen de la mejor manera, buscando siempre la eficiencia del mismo. Asimismo, Chiavenato (2009) indica que la satisfacción es de suma importancia para la organización, pues el grado que esta posee, “ayuda a atraer y retener habilidades, a mantener un ambiente jerárquico sólido, a despertar a las personas y a retomar su dedicación” (p. 13).

Dimensión 1: Trabajo mentalmente desafiante. Se trata de brindarle al empleado oportunidades para que asuma retos nuevos en su profesión con el objeto de que cree en un perfil más sustentado y que aporte valor a su carrera (Robbins, 1999)

Dimensión 2: Sistema de recompensas justas. Es cuando en la compañía se ofrecen oportunidades de crecimiento tanto laboral como personal, aportándoles buenas remuneraciones y políticas que se adecuen a sus labores. Además, con este sistema se trata a los empleados de forma justa y llegan a sentir satisfacción (Robbins, 1999)

Dimensión 3: Condiciones favorables. Es el ambiente de trabajo que se le brinda a los empleados y dotándolos de todas las herramientas posibles para que su labor sea realizada eficientemente, desempeñándose en condiciones favorables para alcanzar los objetivos de la compañía (Robbins, 1999).

Dimensión 4: Apoyo y colaboración. En el área laboral se pasa una gran parte de las horas del día, lo que implica que se harán interacciones sociales dejando en el individuo un incentivo tangible y creando una fraternidad dentro de la organización (Robbins, 1999).

2.3. Conceptual

Existe una diversidad de criterios sobre la satisfacción laboral de un sujeto, el cual puede ser positivo o negativo dentro de una organización, las condiciones laborales, el liderazgo, el aspecto social, el trabajo en sí (la variedad de tareas involucradas, el interés y el desafío del trabajo genera, y la claridad de la descripción / requisitos del trabajo).

Además, en el estudio de Seraj et al. 2014 [11] se le otorga mucha importancia a la satisfacción laboral al expresar que tanto su evaluación como la de sus factores subyacentes pueden mejorar la carrera profesional y elevar la productividad educativa y de investigación, conduciendo así a una mayor calidad de los servicios courier y mejorar finalmente el estado de servicio. Sumado a eso, la satisfacción laboral favorece un rendimiento elevado de los empleados con la compañía, y disminuyendo las intenciones de renunciar al trabajo. Puesto que los sujetos insatisfechos son muy propensos a abandonar la organización y, a su vez, los trabajadores insatisfechos que permanecen, disminuirían el rendimiento laboral e incluso podría conducir a saboteos laborales [12].

Sumado a ello, Meyer y Allen (1991) lo han conceptualizado como condiciones de trabajo, en general un individuo con la compañía en la que labora influyendo en cada una de sus decisiones laborales. De igual forma, los mismos investigadores diseñaron un modelo tridimensional donde destacan componentes tales como el compromiso, la afectividad, la continuidad y normativa; estos tienen la capacidad de ser asumidos de diversas formas según las entidades o grupos que lo utilicen.

2.4 Definición de términos básicos

Ambiente laboral

Se basa en las actividades que ejercen los sujetos y que giran alrededor de un clima en el trabajo (Pérez, Merino, 2014)

Aspectos

Algunos de los aspectos muy importantes para “la satisfacción laboral son el salario, la cualidad del trabajo, compañeros o equipos y los requisitos laborales inmediatas” (Newstrom, 2011a).

Bienestar laboral

En esta perspectiva (Montoya, 2016), afirma que el bienestar laboral consiste en garantizar y proveer al trabajador facilidades, condiciones, recursos y herramientas necesarias para cumplir con sus obligaciones y tareas asignadas en un puesto de trabajo.

Calidad de Vida Laboral

Gibson (2004), aclara que es vista como un proceso donde hay continuidad y dinámica en las tareas laborales y que se encuentran organizadas de forma subjetiva y objetiva en los elementos de operación y de relación contribuyendo un mejor desarrollo para las personas.

Condiciones físicas

Resulta claro para (Lawler, 1973) las condiciones físicas constituyen un conjunto de factores que inciden en el desempeño de actividades laborales de cada uno de los trabajadores, están relacionadas con el espacio, acústica, herramientas o suministros, iluminación y habitabilidad.

Condiciones de trabajo

La definición de condiciones de trabajo con medidas técnicas, médicas y también psiquiátricas, para pronosticar personalmente percances, limpiar las condiciones ambientales inseguras y para instruir o buscar personalmente el desarrollo de la prevención (Münch y Ricalde, 2011).

Medios para el logro

“Con respecto a los métodos utilizados para lograr el resultado esperado, los puestos se consideran agradables, de pago justo, que brindan oportunidades de ganancias y beneficios, que desafían a las personas y las satisfacen” (Chiavenato,2009).

Motivación

El impulso externo o interno que se genera en el individuo para realizar sus labores de forma exitosa, alcanzando los propósitos planteados (Ramírez, 2015)

Relación laboral

Desde la perspectiva más general, se menciona:

Se analizan desde dos perspectivas, la contractual en la cual se formaliza la prestación de servicios del empleado con los acuerdos y políticas de la organización

en base a la legislación laboral y, por otro lado, está la relación entre colaboradores dentro de sus áreas y el desempeño conjunto de actividades. (Rivas, 2016).

Relaciones interpersonales

Arias (2013), citado por (Arias, Lazo, & Quintana, 2018) corresponden a la vinculación en la vida real de una relación directa que se conforma entre individuos.

Satisfacción laboral

Visto de esta forma (Sánchez & García, 2017), afirman una relación con la actitud del trabajador en función de su situación laboral, siendo también un componente emocional en diversas facetas de su actividad que determinan su manera de actuar

Trabajo en equipo

Es un sistema de colaboración donde prevalece el respeto y la confianza por los miembros del grupo que se encuentra laborando en la compañía (Suarez, 2015)

Zonas soft-seating

En todas las compañías debe existir una zona de relajación donde los trabajadores se tomen un tiempo para sí mismo aumentando su disposición a las labores (Lambda, 2013).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis: general y específicas

3.1.1. Hipótesis general

Hipótesis general

Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo (CT) con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre entre las condiciones del entorno con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre entre las condiciones de riesgo con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre entre las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021

3.2. Definición conceptual de variables

Condiciones de trabajo

La definición de condiciones de trabajo con medidas técnicas, médicas y también psiquiátricas, para pronosticar personalmente percances, limpiar las condiciones ambientales inseguras y para instruir o buscar personalmente el desarrollo de la prevención (Münch y Ricalde, 2011).

Satisfacción laboral

Se trata de la conducta que tiene un individuo hacia su labor, desempeñándose con altos niveles debido a que siente satisfacción por sus funciones y manteniendo una actitud positiva en todo momento, sin embargo, si este sujeto siente insatisfacción la conducta que reflejará será negativa (Robbins, 1999).

3.2.1. Operacionalización de variables

Tabla 1: Matriz operacionalización Condiciones de trabajo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Rangos y niveles
Condiciones del entorno	Ventilación	1 - 9		
	Máquinas y herramientas			
Condiciones de riesgo	Accesos y vías de escape	10 - 18	ESCALA: Ordinal	Bueno <101 - 125>
	Iluminación			
	Equipos de Protección Personal			
Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo	Transporte y carga	19 - 27	Totalmente de acuerdo(5) De acuerdo(4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo(3) En desacuerdo(2) Totalmente en desacuerdo(1)	Regular <64 - 100> Malo <27- 63>
	Perforación y voladura			
	Manejo de materiales			
	Comedor			
	Servicios higiénicos			
	Asistencia médica			
	Capacitación			

Tabla 2: Matriz operacionalización Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Rangos y niveles
Trabajo mentalmente desafiante.	-Trabajo intelectualmente estimulante.	1 - 6		
	-Autonomía.			
Sistema de recompensas justas.	Retroalimentación de desempeño.	7 - 16	ESCALA: Ordinal	Satisfecho <90 - 120>
	-Sistema de salarios.			
	-Políticas de ascenso			
Condiciones favorables.	-Equidad.	17 - 20	Siempre(5) Casi siempre(4) A veces(3) Casi nunca(2) Nunca(1)	Medianamente satisfecho <57 - 89> Insatisfecho <24 - 56>
	Reconocimientos.			
	-Rotación de Personal.			
Apoyo y colaboración	-Condiciones físicas en el trabajo.	21 - 24		
	-Dotación de equipos, herramientas, etc.			
	-Compañerismo y cooperación.			
	-Motivación			

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo

El estudio implementó el tipo básico. De acuerdo a Valderrama (2013), está caracterizado porque inicia su trabajo desde un marco teórico, permaneciendo en él y su propósito tiende a diseñar teorías nuevas o por lo menos lograr modificar con mejoras las que ya existen e incrementando informaciones útiles de tipo filosófico o científico.

Diseño

De acuerdo con el estudio se trabajó con el diseño no experimental, realizando el corte transversal debido a que no habrá manipulación de las variables de forma deliberada se trata de observar la conducta del fenómeno para aportar la explicación y análisis correspondiente (Valderrama, 2016).

Enfoque

Esta investigación se desarrollará bajo el enfoque cuantitativo, cuya definición clásica refiere a que se pretende explicar la realidad social de la cultura organizacional y la satisfacción del docente, desde una perspectiva objetiva y externa. Su propósito es indagar exactamente cada indicador y medirlo con la finalidad de realizar una generalización de los resultados a situaciones o poblaciones amplias, bajo este método se trabaja fundamentalmente con los números, es decir, datos cuantificables (Hernández *et al.*, 2014).

4.2. Método de investigación

En este estudio se trabajará con el hipotético deductivo. En tal sentido, (Sánchez, H y Reyes, C, 2017) se trata de un proceso donde se brindan posible hipótesis para luego contrastarla o vincularlas con otras técnicas Para aportar las soluciones a los hechos sugeridos.

4.3. Población y muestra

Población

Se constituyó por 150 administrativos de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier Del Perú SAC, 2021, mismos que les aplicará la encuesta para su posterior análisis y obtener resultados finales.

Hernández y et al (2014), está conformada por un total de objetos o individuos que tienen especificaciones similares en lugares y tiempos específicos para hacer posible el estudio de la situación.

Muestra

Se conformó por 108 empleados en la empresa de servicios logísticos de Courier del Perú-SAC, 2021. De acuerdo a Arkin y Colton (1995) la muestra se valora en (n) lo cual indica que tuvo una fiabilidad de un 95%, $d=0,05$; $N=150$; $Z=1,96$; $P=0,5$; $Q=0,5$.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = (1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 150) / (0,5 * 0,5 (150 - 1) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)) = 108,08$$

Donde n (Tamaño de la muestra) = 108

Muestreo

De acuerdo a dicho estudio se ha empleado el probabilístico simple, lo cual se refiere a que las muestras que se recogerán en el proceso no serán dadas a todos los colaboradores de la población a investigar. Tamayo (2008, p.99).

4.4. Lugar de estudio:

Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

Con respecto a la técnica de la encuesta es uno de los mecanismos para realizar la recolección sobre los datos estadísticos que se investiga, también podría denominarse como un procedimiento que tiene como objetivo obtener un resultado determinado (Hernández et al., 2014).

Instrumentos

El cuestionario estructurado fue el empleado para recoger las informaciones requeridas de la población. Al respecto, Carrasco (2010) definió el cuestionario como el proceso de obtener mediante un formato de preguntas las opiniones de los encuestados para luego ser analizados.

Validez

Cada instrumento pudo ser validado por un grupo de expertos, de tal forma que los instrumentos diseñados tuvieron un resultado de aplicable tanto para la gestión municipal como para la participación ciudadana Pérez, R. y otros. (2010).

Tabla 3: Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Condiciones de trabajo

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Luis Alberto Núñez Lira	Aplicable
2	Dra.	Payano Blanco Jackelyne Ingrid	Aplicable
3	Dr.	José Víctor Quispe Atuncar	Aplicable

Fuente: elaboración propia

El instrumento de condiciones de trabajo es aplicable según el criterio de los expertos.

Tabla 4: Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Satisfacción laboral

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Luis Alberto Núñez Lira	Aplicable
2	Dra.	Payano Blanco Jackelyne Ingrid	Aplicable
3	Dr.	José Víctor Quispe Atuncar	Aplicable

Fuente: elaboración propia

El instrumento de satisfacción laboral es aplicable según el criterio de los expertos.

Confiabilidad

El instrumento utilizado aportó la confiabilidad al utilizar el Alfa de Cronbach, teniendo un diseño de escala de Likert con proporciones polifónicas, por lo que Hernández et al, (2014) manifestaron que los instrumentos deben obtener un nivel repetitivo cuando son aplicados al mismo número de individuos y con resultados parecidos a los datos arrojados de la prueba piloto; la variable condiciones de trabajo el alfa de Cronbach fue de ,907 y satisfacción laboral el alfa de Cronbach fue de ,852. Evidenciando una alta y fuerte confiabilidad

Tabla 5: Resultados prueba piloto de los instrumentos

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Condiciones de trabajo	,907	27
Satisfacción Laboral	,852	24

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Análisis de datos

Con el objeto de analizar los datos recaudados se aplicó el software estadístico denominado SPSS V. 25 donde las acciones realizadas fueron vaciar los datos en una hoja de Excel para que fuese procesada por el software, obteniendo los datos descriptivos de la estadística y reflejándose en tablas de frecuencia y en figuras; continuamente se llevó a cabo la estadística inferencial con el objeto de conocer si los elementos investigados tienen incidencia.

Procedimiento

Para proceder a realizar la investigación se solicitó al alcalde de la Municipalidad de Los Olivos que les permitiera que se les proporcionará toda la información posible para que el estudio tuviese facilidad para aplicar los instrumentos y dejándole saber que los participantes se encontrarán en anonimato. El tipo de muestreo utilizado fue: Muestreo no probabilístico aleatorio. De acuerdo a la población están compuestos en relación a data actualizada de indicadores de número de trabajadores; de esta manera se garantizará la representatividad de la muestra y así la generalización de los resultados.

Utilizando el mapeo de las zonas y distribuyendo proporcionalmente la muestra en consistencia con la población en general. La encuesta fue asistida. Tuvo un equipo de encuestadores conformado por empleados del departamento de administración de la empresa estudiada para garantizar la imparcialidad

La investigación se centró principalmente en las variables que aportaron el objetivo del proyecto, por lo que se aplicaron dos cuestionarios a 150 trabajadores que conformaban al personal administrativo de la empresa, además los participantes accedieron a responder los cuestionarios para continuamente el

investigador hacer el análisis debido utilizando herramientas estadísticas para obtener resultados cuantificables y así poder dar la descripción de la comparación de la hipótesis y verificando que hubieran niveles de relación con respecto a condiciones de trabajo y satisfacción laboral

Se vació los datos a una tabla en Excel procediéndose a procesarlos gráficos y cuadros estadísticos presentados en los datos arrojados de dicha indagación.

V.RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

5.1.1. Variable: Condiciones de trabajo

Tabla 6: Distribución de frecuencias de la percepción en condiciones de trabajo en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier Del Perú SAC

Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	21	19,4
Regular	52	48,1
Bueno	35	32,4
Total	108	100,0

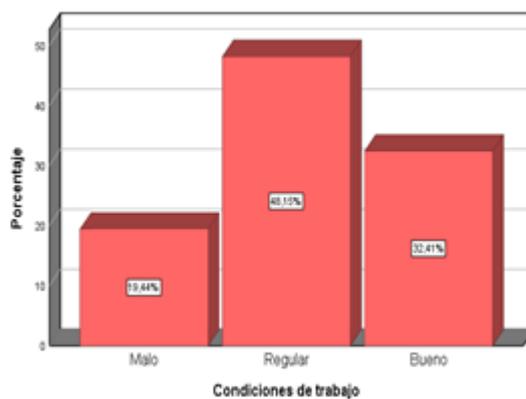


Figura 1. Nivel de condiciones de trabajo

En opinión de la tabla número 6 y figura número 1, un 19,4% tienen un nivel malo de acuerdo a las condiciones de trabajo; un 48,1% regular y un 32,4% bueno

5.1.2. Dimensiones de la variable condiciones de trabajo

Tabla 7: Distribución de frecuencias de la percepción en las dimensiones de condiciones de trabajo en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier Del Perú SAC

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Condiciones del entorno	Malo	20	18,5%
	Regular	55	50,9%
	Bueno	33	30,6%
Condiciones de riesgo	Malo	19	17,6%
	Regular	57	52,8%
	Bueno	32	29,6%
Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo	Malo	18	16,7%
	Regular	56	51,9%
	Bueno	34	31,5%

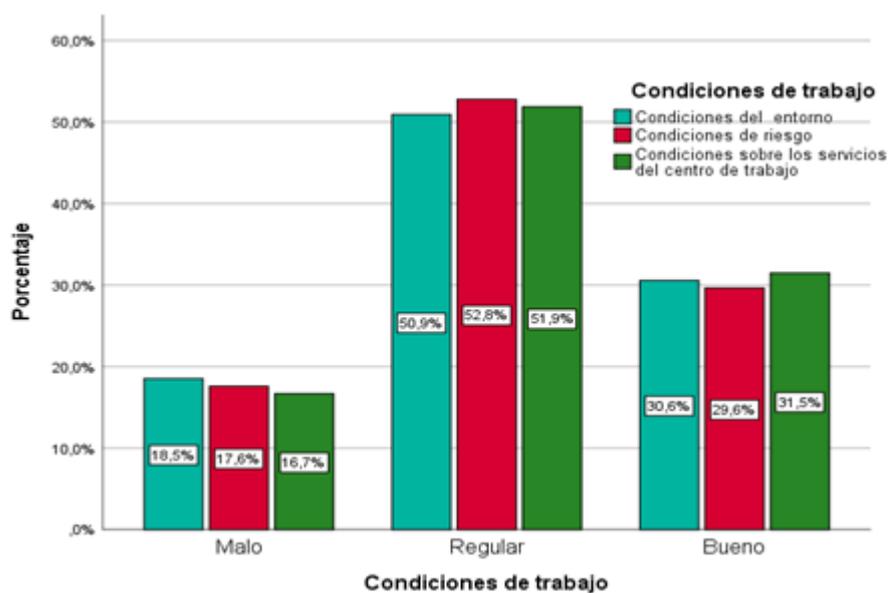


Figura 2. Niveles en las dimensiones de condiciones de trabajo

En opinión de la tabla número 7 y figura número 2, un 18,5% tienen un nivel malo; un 50,9% regular y un 30,6% bueno; en la dimensión condiciones de riesgo un 17,6% tienen un nivel malo; un 52,8% regular y un 29,6% bueno: en la dimensión condiciones sobre los servicios del centro de trabajo un 16,7% tienen un nivel malo; un 51,9% regular y un 31,5% bueno.

5.1.3. Variable: Satisfacción laboral

Tabla 8: Distribución de frecuencias de la percepción en satisfacción laboral en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier Del Perú SAC

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Insatisfecho	19	17,6
Medianamente satisfecho	58	53,7
Satisfecho	31	28,7
Total	108	100,0

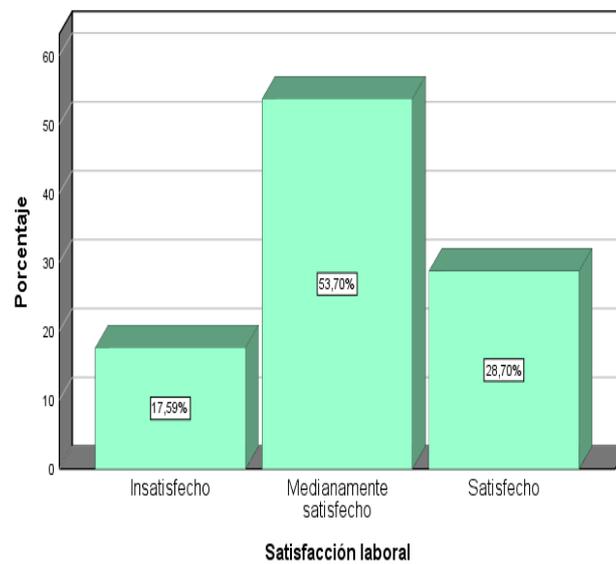


Figura 3. Nivel de satisfacción laboral

En opinión de la tabla número 8 y figura número 3, un 17,6% presentan un nivel insatisfecho de acuerdo a la variable satisfacción laboral; un 53,7% medianamente satisfecho y un 28,7% satisfecho.

5.1.4. Dimensiones de la variable satisfacción laboral

Tabla 9: Distribución de frecuencias de la percepción en las dimensiones de satisfacción laboral en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier Del Perú SAC

Dimensiones	Niveles	Frecuencias	Porcentaje %
Trabajo mentalmente desafiante	Insatisfecho	21	19,4%
	Medianamente satisfecho	53	49,1%
	Satisfecho	34	31,5%
Sistema de recompensas justas	Insatisfecho	21	19,4%
	Medianamente satisfecho	56	51,9%
	Satisfecho	31	28,7%
Condiciones favorables	Insatisfecho	19	17,6%
	Medianamente satisfecho	58	53,7%
	Satisfecho	31	28,7%
Apoyo y colaboración	Insatisfecho	20	18,5%
	Medianamente satisfecho	56	51,9%
	Satisfecho	32	29,6%

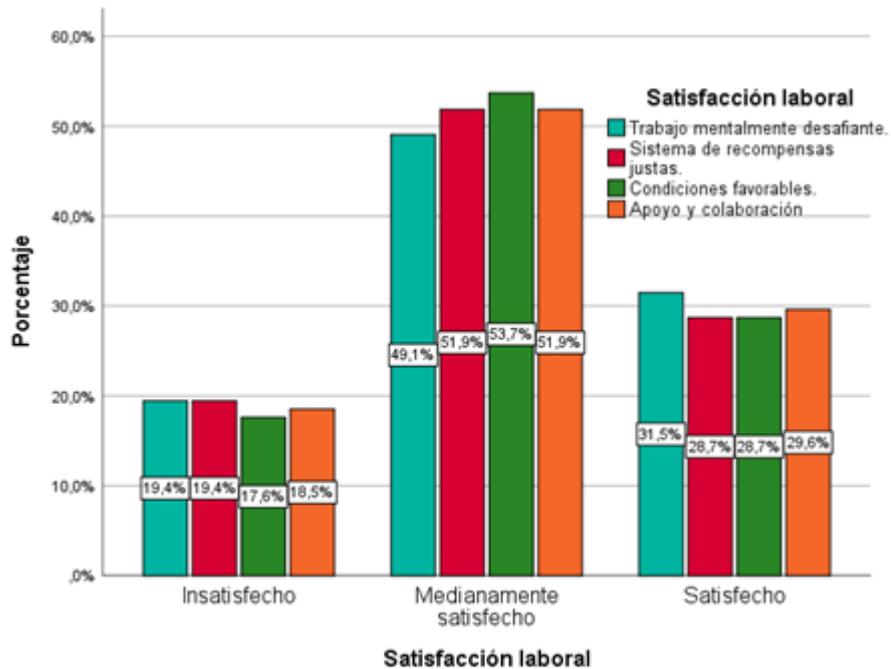


Figura 4. Niveles en las dimensiones de satisfacción laboral

En opinión de la tabla número 9 y figura número 4, un 19,4% presentan un nivel insatisfecho, un 49,1% medianamente satisfecho y un 31,5% satisfecho; En la dimensión sistema de recompensas justas un 19,4% presentan un nivel insatisfecho, un 51,9% medianamente satisfecho y un 28,7% satisfecho; En la dimensión condiciones favorables un 17,6% presentan un nivel insatisfecho, un 53,7% medianamente satisfecho y un 28,7% satisfecho y en la dimensión apoyo y colaboración un 18,5% tienen un nivel insatisfecho, un 51,9% medianamente satisfecho y un 29,6% satisfecho.

Prueba de normalidad

El Test de Kolmogorov-Smirnov, se aplica para se usa en una muestra mayor a 50 integrantes. ($n > 50$).

Criterios:

Si $\text{sig} > 0.05$ la muestra proviene de una población normal

Si $\text{sig} < 0.05$ la muestra no proviene una población normal

Tabla 10: Prueba de normalidad para $n > 50$

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Condiciones de trabajo	,100	107	,000
Condiciones del entorno	,130	107	,000
Condiciones de riesgo	,124	107	,000
Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo	,163	107	,000
Satisfacción laboral	,131	107	,000
Trabajo mentalmente desafiante	,138	107	,000
Sistema de recompensas justas	,127	107	,000
Condiciones favorables	,145	107	,000
Apoyo y colaboración	,130	107	,000

Se evidencia que $\text{sig} < 0,05$, además la totalidad poblacional no corresponde a una población normal; por lo que, el contraste de dicha hipótesis se llevará a cabo por medio del Rho de Spearman.

5.2. Resultados de correlación

5.2.1. Condiciones de trabajo y satisfacción laboral

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre las condiciones de trabajo (CT) con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021

H1: Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo (CT) con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021

Nivel de significación:

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

Regla de decisión:

El nivel de significación " p " es menor que α , rechazar H0

El nivel de significación " p " no es menor que α , no rechazar H0

Prueba estadística

Se empleó el estadígrafo denominado Rho de Spearman.

Tabla 11: Coeficiente de correlación de Spearman: condiciones de trabajo y satisfacción laboral

Correlaciones		Condiciones de trabajo	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,906**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,906**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Decisión estadística

Se obtuvo un valor significativo y alto de ($r = 0,906$) entre condiciones de trabajo y satisfacción laboral; En tal sentido, el valor arrojó < 0.05 en consecuencia, se niega la Ho y se afirma la alterna.

5.2.2. Condiciones del entorno y satisfacción laboral

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre entre las condiciones del entorno con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021

H1: Existe relación significativa entre entre las condiciones del entorno con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021

Tabla 12: Coeficiente de correlación de Spearman: condiciones del entorno y satisfacción laboral

Correlaciones			Condiciones del entorno	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones del entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,965**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,965**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Decisión estadística

Se obtuvo un valor significativo y alto de ($r = 0,965$) entre condiciones del entorno y satisfacción laboral; En tal sentido, el valor arrojó < 0.05 en consecuencia, se niega la Ho y se afirma la H1.

5.2.3. Condiciones de riesgo y satisfacción laboral

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre entre las con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021

H1: Existe relación significativa entre entre las condiciones de riesgo con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021

Tabla 13: Coeficiente de correlación de Spearman: condiciones de riesgo y satisfacción laboral

Correlaciones		Condiciones de riesgo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones de riesgo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,810**
		N	,000
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,810**
		N	,000

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

Decisión estadística

Se obtuvo un valor significativo y alto de ($r = 0,810$) entre condiciones de riesgo y satisfacción laboral; En tal sentido, el valor arrojó < 0.05 en consecuencia, se niega la H_0 y se afirma la H_1 .

5.2.4. Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo y satisfacción laboral

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre entre las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021

H_1 : Existe relación significativa entre entre las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021

Tabla 14: Coeficiente de correlación de Spearman: condiciones sobre los servicios del centro de trabajo y satisfacción laboral

Correlaciones		Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,751**
		N	,000
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,751**
		N	,000

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

Decisión estadística

Se obtuvo un valor significativo y alto de ($r = 0,751$) entre condiciones sobre los servicios del centro de trabajo y satisfacción laboral; En tal sentido, el valor arrojó < 0.05 en consecuencia, se niega la H_0 y se afirma la H_1 .

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta parte, se sintetizan los principales resultados obtenidos del programa SPSS y su comparación con los: (i) resultados considerados en los antecedentes; (ii) con las planteadas como hipótesis general e hipótesis específicas, incluyendo aquellos casos donde los resultados validan la hipótesis nula, haciendo un pequeño comentario personal en cada caso.

En cuanto al comparativo con los antecedentes, cabe mencionar que debido a la existencia de pocos antecedentes donde el o los autores hayan profundizado el diagnóstico con las tres variables consideradas en el presente estudio, en estos casos, únicamente se comparó los datos de los fenómenos investigados, referenciado con los resultados de la misma variable obtenidos del programa SPSS.

De acuerdo a los reportes arrojados en tabla número 6 y figura número 1, un 19,4% tienen un nivel malo de acuerdo a las condiciones de trabajo; un 48,1% regular y un 32,4% bueno; así mismo los reportes arrojados en la tabla número 7 y figura número 2, un 18,5% tienen un nivel malo; un 50,9% regular y un 30,6% bueno; en la dimensión condiciones de riesgo un 17,6% tienen un nivel malo; un 30,6% regular y un 29,6% bueno: en la dimensión condiciones sobre los servicios del centro de trabajo un 16,7% tienen un nivel malo; un 51,9% regular y un 31,5% bueno. Lo sustenta Münch y Ricalde (2011) quienes sostuvieron que las condiciones de trabajo con medidas técnicas, médicas y también psiquiátricas, para pronosticar personalmente percances, limpiar las condiciones ambientales inseguras y para instruir o buscar personalmente el desarrollo de la prevención.

Además, los reportes arrojados en tabla número 8 y figura número 3, un 17,6% presentan un nivel insatisfecho de acuerdo a la variable satisfacción laboral; un 53,7% medianamente satisfecho y un 28,7% satisfecho. Además, los reportes evidenciados de la tabla número 9 y figura número 4, un 19,4% presentan un nivel insatisfecho, un 49,1% medianamente satisfecho y un 31,5% satisfecho; En la dimensión sistema de recompensas justas un 19,4% presentan un nivel insatisfecho, un 51,9% medianamente satisfecho y un 28,7% satisfecho; En la dimensión condiciones favorables un 17,6% presentan un nivel insatisfecho, un 53,7% medianamente satisfecho y un 28,7% satisfecho y en la dimensión apoyo y colaboración un 18,5% tienen un nivel insatisfecho, un 51,9% medianamente satisfecho y un 29,6% satisfecho. Lo sustenta Robbins (1999) lo definió como la

conducta que tiene un individuo hacia su labor, desempeñándose con altos niveles debido a que siente satisfacción por sus funciones y manteniendo una actitud positiva en todo momento, sin embargo, si este sujeto siente insatisfacción la conducta que reflejará será negativa

En opinión de la tabla número 10, se obtuvo un valor significativo y alto de ($r = 0,906$) entre condiciones de trabajo y satisfacción laboral; En tal sentido, el valor arrojó < 0.05 en consecuencia, se niega la H_0 y se afirma la alterna. Dicho dato es semejante a la indagación realizada por Castillo (2019). Planteó el propósito de encontrar cómo se asocia la condición laboral con la parte satisfactoria de los obreros de la mina San Vicente del distrito de Pataz, año 2018. Enfocándose en trabajar con una metodología descriptiva y correlativa. Pudiendo aplicar encuestas a la totalidad de 65 obreros. Llegando a concluir que, la condición laboral se asocia positivamente con la satisfacción del obrero cuando realizan sus tareas, lo cual lo indica el valor arrojado por el Rho 0.7691. Lo sustenta Münch y Ricalde (2011) y Robbins (1999).

En opinión de la tabla número 11, se obtuvo un valor significativo y alto de ($r = 0,965$) entre condiciones del entorno y satisfacción laboral; En tal sentido, el valor arrojó < 0.05 en consecuencia, se niega la H_0 y se afirma la H_1 . Dicho dato es semejante a la indagación realizada por De Lalopú (2013). en su tesis Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral. Se concluyó lo siguiente: Los colaboradores del Consorcio Minero Horizonte consideran que no existen oportunidades de progresar, ya que no cuentan con un modelo aplicado para incentivarlos y capacitarlos. No obstante, se encontró una relación $r_s = 0,794$ entre ambos elementos indagados mencionados con anterioridad. Lo sustenta Münch y Ricalde (2011) y Robbins (1999).

En opinión de la tabla número 12, se obtuvo un valor significativo y alto de ($r = 0,810$) entre condiciones de riesgo y satisfacción laboral; En tal sentido, el valor arrojó < 0.05 en consecuencia, se niega la H_0 y se afirma la H_1 . Dicho dato es semejante a la indagación realizada por Vilca (2021). en donde, los datos arrojados evidenciaron un valor de Spearman $r = 0,862$, lo cual indica ser altamente positiva entre sistema de recompensas justas y Compromiso Organizacional, y también se alcanzó una correlación de 0,00 que es menor que 0,05; de acuerdo a ambos

fenómenos investigados. Concluyendo que, se demostró un índice correlativo alto. Lo sustenta Münch y Ricalde (2011) y Robbins (1999).

En opinión de la tabla número 13, se obtuvo un valor significativo y alto de ($r = 0,751$) entre condiciones sobre los servicios del centro de trabajo y satisfacción laboral; En tal sentido, el valor arrojó < 0.05 en consecuencia, se niega la H_0 y se afirma la H_1 . Dicho dato es semejante a la indagación realizada por De Gómez, Hernández & Méndez (2014) en su tesis Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería; Llegaron a las siguientes conclusiones: Se encontró que se presenta una asociación negativa significativa entre ambos fenómenos indagados. No obstante, dentro de los resultados analizados se halló un valor correlativo de 0,687 de acuerdo a los obreros que realizan sus labores en la minería chilena. Lo sustenta Münch y Ricalde (2011) y Robbins (1999).

CONCLUSIONES

Primera: Las condiciones de trabajo presentan una asociación altamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021 ($r_s = 0.906$, $p = 0,000 < 0.05$).

Segunda: Las condiciones del entorno presentan una asociación altamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021 ($r_s = 0.965$, $p = 0,000 < 0.05$).

Tercera: Las condiciones de riesgo presentan una asociación altamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021 ($r_s = 0.810$, $p = 0,000 < 0.05$).

Cuarta: Las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo presentan una asociación altamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021 ($r_s = 0.751$, $p = 0,000 < 0.05$).

RECOMENDACIONES

Primera: Se aconseja al Gerente de la compañía de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021 dar a conocer a sus trabajadores administrativos la relevancia de los datos del estudio sobre condiciones de trabajo y la satisfacción laboral, todo ello relacionado con un plan de incentivos para crear una cultura gerencial y así promover un mayor compromiso por parte de los administrativos en la empresa.

Segunda: Se aconseja al Gerente de la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021; hacer capacitaciones a sus trabajadores administrativos en las condiciones del entorno y satisfacción laboral procesos para que pueda agilizar los trabajos en eficiencia y eficacia.

Tercera: Se aconseja al Gerente de la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021; hacer capacitaciones a sus trabajadores administrativos en Las condiciones de riesgo y la satisfacción laboral además los planes de capacitación sean de asistencia obligatoria,

Cuarta: Se aconseja al Gerente de la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021; hacer capacitaciones a sus trabajadores administrativos en las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo y satisfacción laboral; los planes de capacitación sean de asistencia obligatoria, con evaluaciones y con certificados de aprobación/asistencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional* (Sexta ed.). México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. Enseñanza e investigación en psicología, 105-118.
- Aponte, J. (2017). *Condiciones laborales, salud ocupacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la compañía minera Santa Rosa*. Universidad Inca Garcilaso De La Vega.
- Arias, G (2003). *El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos*. *Revista de Investigación en Psicología*. vol. 6.
- Begoña, S., Goñi, L. y Madorrán, G. (2000). *Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*. *Revista Europea de dirección y economía de la empresa*, 9(1), 139-149.
- Carrasco, A. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*, 1(8), 120-140. http://www.integraorg.com/wp-content/docs/Engagement_un_recurso_para_optimizar_la_salud_psicosocial.pdf
- Castillo, D. (2019). *Las condiciones de trabajo y su relación con la satisfacción laboral del personal obrero de la mina San Vicente –Distrito de Pataz*, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo
- Castro, D., Martínez, F., Robledo, D. & Sierra, E. (2014). Compromiso Organizacional en trabajadores del rubro minero de la IV Región Organizational Commitment in Employees of the Mining Field at the IV Region. *Revista de Psicología - Universidad Viña Del Mar*, 3(6), 34–51.
- Chiang, V. M., Salazar, B. C., & Núñez, P. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1*. *theoria*, 16 (2), 61-76. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>

- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (No. 658.4 Ch532c). México, MX: Thomson Learning.
- Cruz, J (2016). *Emprendices*. Disponible en:
<https://www.emprendices.co/comunicacion-efectiva-las-organizaciones/>.
- Aponte, J. (2017). *Condiciones laborales, salud ocupacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la compañía minera Santa Rosa*.
- Lalopú, S. (2013). *Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de contratistas mineros y civiles del Perú en consorcio minerohorizonte*. Parcoy, Pataz.
- Eliyana, A., Ma'arif, S. & Muzakki. (2019). *Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance*. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144–150. Recuperado de:
<https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Florez, E. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios*.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2019000200149
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional enfoque para américa latina* (1era. ed.). México: Pearson. Recuperado de
<https://ozkarinconsultor.files.wordpress.com/2019/02/comportamientoorganizacional.pdf>
- Frías, P. (2014). *Compromiso y Satisfacción Laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Santiago: Economía y Negocios, Universidad de Chile.
- Fuentes, D.L. (2019). *Influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano- IFTH Quito*, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador
- García, D. (2010). *Satisfacción laboral: Una aproximación teórica*. Recuperado de
<https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>

- Gibson, J (2004). *Las Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Proceso*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Gómez, O. T., Atúncar, C. Q., & Saravia, V. B. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria*. *Industrial Data*, 17(2), 56-66.
- Gómez, Hernández & Méndez (2014) en su tesis *Factores de riesgopsicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería*
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., Méndez, S., & Mendoza, C. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Jirón, L. (2018). *Características de las Condiciones Laborales en Mineros Artesanales*, La Libertad, Chontales, Nicaragua.
- Jurado, G Y León, V. (2021). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la compañía Galápagos Corporación Turística Galatours S.A.* Universidad Internacional del Ecuador
- Kumar-Sing J, Jain M (2013). A study of employees' job satisfaction and its impact on their performance. *Journal of Indian Research*. 2013. 1(4):105-111. DOI: 10.5296/jmr.v9i1.10420
- Lalopú, S. (2013). *Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de contratistas mineros y civiles del Perú en consorcio minerohorizonte*. Parcoy, Pataz.
- Lambda. (2013). *La importancia de crear una zona de descanso en la oficina*. Obtenido de lambdatres: <https://www.lambdatres.com/2013/05/la-importancia-de-crear-una-zona-de-descanso-en-la-oficina>
- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey: Brooks/Cole.
- López, M. (2017). *Problemas administrativos de las empresas salvadoreñas*. *Inve*, 31-34. Recuperado de <http://revistas.ues.edu.sv/index.php/coyunec/article/viewFile/438/370>
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). *La Medida de la Satisfacción Laboral en Contextos Organizacionales*. Psocologemas

- Mendoza, A. M. (2020) “*Las condiciones laborales de la empresa sams club uruapan y su influencia para que se presente el síndrome de estrés laboral*”, Universidad Nacional Autónoma de México
- Meyer, J & Allen, N. (1991). *Tres componentes, conceptualism del compromise organizational* (Human Resource Manageme Review) Vol.1 N° 1, pp.61-98t
- Montoya, M. D. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos*. Lima : Pontífica Universidad Católica del Perú
- Münch, L., & Ricalde, E. (2011). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: Pearson Educación, Prentice Hall.
- Newstrom, J. (2011a). (15) (PDF) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Newstrom | Guillermo Peña—Academia.edu.
https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_Newstrom
- Ostrom, V. (1989). *The Intellectual Crisis in American Public Administration* (2nd ed.). Tuscaloosa: University of Alabama Press.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - Manual de SPC*. Lima, Perú: Comercializadora CARTOLAN EIR. Obtenido de https://www.academia.edu/36171465/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SP
- Pérez, J., y Merino, M. (2014) *Definición del ambiente de trabajo*. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16010/NaranjoAlvarezOscarDavid2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, R. y otros. (2010) *Metodología de la Investigación*. México.
- Pitombo, N., de Aguiar Rodrigues, A. & Galvão de Albuquerque, L. (2014). *Organizational commitment and job satisfaction: What are the potential relationships?* *BAR - Brazilian Administration Review*, 11(4), 476–495. doi: <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2014276>
- Porter, L (1974). *Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians*. *Journal of Applied Psychology*. vol.59.

- Ramírez, R. (2015). *Importancia de la motivación en la satisfacción laboral*.
Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-motivacion-en-la-satisfaccion-laboral/>
- Raziq A, Maulabakhsh R. Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*. 2015. 23:717-725.
[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00524-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9)
- Rivas, V. M. (2016). *Relación laboral y libertad religiosa*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Robbins. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999). *Organizational Behavior* (8va. ed.). USA: Prentice Hall.
- Rodríguez, V. R. L., & Paredes, A. P. (2005). *Cultura de la innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos*. Convenio Andrés Bello
- Ruiz del Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, 1(1), 67–86. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5089649.pdf>
- Sánchez, T. M., & García, V. M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Scientia Et Technica, 161-166. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849/84953103007>
- Seraj B, Ghadimi S, Mirzaee M, Ahmadi R, Bashizadeh H, Ashoftech-Yazdi K, et al. Job(2014). satisfaction and its influential factors in dental academic members in Tehran, Iran. *Ann Med Health Sci Res*. 2014. 4(2):192-197. DOI: 10.4103/2141-9248.129035
- Toro, A. (2002). *Desempeño y productividad*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Toyama, G. (2014). *Retener talento para reducir costos*. Lima: Conexión ESAN. Obtenido de
<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/04/28/retener-talento-reducircostos/>.
- Valderrama, S. (2016). *Metodología de la investigación en sociales, Perú: UNMSM*. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales>

- Urbina, R. (2017). *Situación contractual y su relación con satisfacción laboral, clima organizacional y absentismo en Docentes. Salud & Sociedad*, 98-111.
- Uribe, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales* (Primera ed.). México, D.F.: Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Clima-y-ambienteorganizacional-1ed-Jes%C3%BAAs-Felipe-Uribe.pdf>
- Valderrama, S. (2016). *Metodología de la investigación en sociales, Perú: UNMSM*. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales>
- Vásquez. (2012). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de servicio al cliente de una corporación Huehueteca*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7213>
- Vilca (2021). *Compromiso de trabajo y Satisfacción Laboral en los docentes de la i.e. Túpac Amaru del distrito de Coporaque de la provincia de Espinar región cusco, Cusco*. Cusco
- Zelada, V. (2018). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014*. Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13380>

ANEXOS

ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTÊNCIA

TÍTULO: "Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en la empresa de servicios logísticos de Courier del Perú SAC, 2021".								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo (CT) con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Qué relación existe entre las condiciones del entorno con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre las condiciones de riesgo con la</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo (CT) con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021</p> <p>Objetivos específicos 1. Determinar la relación que existe entre las condiciones del entorno con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021</p> <p>2. Determinar la relación que existe</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo (CT) con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021</p> <p>Hipótesis específicas: 1. Existe relación significativa entre las condiciones del entorno con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021</p> <p>2. Existe relación significativa entre las condiciones de riesgo con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa</p>	Variable 1: Condiciones de trabajo					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Condiciones del entorno	Ventilación Máquinas y herramientas Accesos y vías de escape Iluminación Equipos de Protección Personal	1 - 9	-Totalmente en desacuerdo (1) -En desacuerdo(2) -Ni de acuerdo ni desacuerdo(3) -De acuerdo(4) -Totalmente de acuerdo(5)	Bueno <101 - 125> Regular <64 - 100> Malo <27- 63>	
			Condiciones de Riesgo	Transporte y carga Perforación y voladura Manejo de materiales	10 - 18			
			Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo	Comedor Servicios higiénicos Asistencia médica Capacitación	19 - 27			
						Variable 2: Satisfacción laboral		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
Trabajo mentalmente desafiante.	-Trabajo intelectualmente estimulante. -Autonomía. -Retroalimentación de desempeño.	1 - 6	ESCALA:					

satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021? 3. ¿Qué relación existe entre las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021?	entre las condiciones de riesgo con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021	de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021 3 Existe relación significativa entre las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021	Sistema de recompensas justas.	-Sistema de salarios. -Políticas de ascenso -Equidad. -Reconocimientos. -Rotación de Personal.	7 - 16	Ordinal Siempre(5) Casi siempre(4) A veces(3) Casi nunca(2) Nunca(1)	Satisfecho <90 - 120> Poco Satisfecho <57 - 89> Insatisfecho <24 - 56>
	3.Determinar la relación que existe entre las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021		Condiciones favorables.	-Condiciones físicas en el trabajo. -Dotación de equipos, herramientas, etc.	17 - 20		
	3.Determinar la relación que existe entre las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo con la satisfacción laboral (SL) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú SAC, 2021		Apoyo y colaboración	-Compañerismo y cooperación. -Motivación	21 - 24		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Enfoque: Cuantitativa Método: Hipotético deductivo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: No experimental	Población: Estuvo constituida por 150 administrativos Muestra Está constituido por 108 administrativos	Variable 1: Condiciones de trabajo Técnicas: encuesta. Instrumentos: cuestionario	Variable 2: Satisfacción laboral Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario	DESCRIPTIVA: Presentación en tablas de frecuencias , porcentajes y figuras de las variable y sus dimensiones INFERENCIAL: La contrastación de hipótesis se llevó a cabo con el coeficiente Rho Spearman			

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CONDICIONES DE TRABAJO

Agradezco su colaboración por su aporte a la presente investigación relacionada a describir su compromiso organizacional, tal como es percibida por Ud.

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de afirmaciones acerca del compromiso organizacional. Por favor, marque con una X la opción que considere correcta.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

V3	CONDICIONES DE TRABAJO					
N°	Condiciones del entorno	1	2	3	4	5
1	Existencia de un pulmón de aire					
2	Buen estado de ventiladores					
3	Correcto funcionamiento de máquinas					
4	Buena calidad de herramientas					
5	Existencia de dos vías de acceso a la superficie					
6	Correcta señalización de las áreas de trabajo					
7	Apropiada iluminación en las zonas de trabajo					
8	Buena calidad de equipos de protección personal					
9	Rápida reposición de equipos protección personal					
	Condiciones de Riesgo					
10	Adecuado sistema de enganche de carros mineros					
11	Correcta instalación de tolvas					
12	Correcta instalación de la máquina perforadora					
13	Buen estado de barrenos y barretillas					
14	Correcta condiciones de los polvorines					
15	Apropiado almacenaje de materiales					
16	Buen estado del explosivo y sus accesorios					
17	Correcto almacenaje del explosivo					
18	Apropiada distribución de espacios en el comedor					
	Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo					
19	Buena calidad de alimentos					

20	Buen funcionamiento de los servicios higiénicos					
21	Existencia de duchas con vestuario					
22	Buena climatización de las habitaciones					
2	Apropiada distribución del interior de habitaciones					
24	Servicio de asistencia médica asegurada las 24 horas del día					
25	Disposición de variedad de medicamentos					
26	Capacitación continua en materia de seguridad					
27	Existencia de un equipo técnico de seguridad					

Tomado de: Münch y Ricalde, 2011

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador de la empresa de servicios logísticos de Courier del Perú SAC, a continuación, tienes 24 preguntas sobre la satisfacción laboral, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca
5	4	3	2	1

N°		ESCALA				
		5	4	3	2	1
	Trabajo mentalmente desafiante.					
1	Su trabajo requiere de diferentes operaciones y el uso de un gran número de habilidades y conocimientos.					
2	Su trabajo realizado es interesante					
3	Solicita ayuda a otros para poder hacer su trabajo.					
4	Dispone de libertad para disponer como y cuando hacer sus tareas.					
5	Reconoce si ha cometido o no errores en su trabajo.					
6	Se siente realizado cuando culmina satisfactoriamente con su tarea.					
	Sistema de recompensas justas.					
7	Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc)son satisfactorias.					
8	Demuestra actitud positiva frente a un incentivo no económico por su trabajo.					
9	Los criterios de ascenso laboral se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad					
10	En esta empresa, solo ascienden los que tienen influencias.					
11	Las cargas de trabajo están bien repartidas.					
12	En su centro de trabajo todas las personas que laboran obtienen un trato igualitario.					
13	El reconocimiento de su trabajo es importante para su motivación.					
14	Recibe reconocimiento por un esfuerzo extra en su trabajo.					
15	La tasa de rotación de personal es frecuente en su institución.					
16	Tiende a demorar los procesos de contratación de personal nuevo.					
	Condiciones favorables					
17	Las condiciones físicas en su trabajo son seguras.					
18	Las condiciones ambientales en su trabajo (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan su actividad diaria.					
19	Las instalaciones del área de trabajo (dotación del mobiliario, materiales, equipostécnicos) facilitan su trabajo.					
20	La dotación de materiales de oficina, limpieza, equipos, mobiliario, son otorgadas oportunamente.					
	Apoyo y colaboración					
21	Existe un ambiente de cooperación.					
22	Ayuda al resto del personal a resolver los problemas.					
23	La atmósfera de trabajo que se crea es positiva.					
24	Se siente motivado a seguir laborando en su institución.					

Pertenece a Robbins 1999

Anexo 3. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D 1: TRABAJO MENTALMENTE DESAFIANTE.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Su trabajo requiere de diferentes operaciones y el uso de un gran número de habilidades y conocimientos.	X		X		X		
2	Su trabajo realizado es interesante	X		X		X		
3	Solicita ayuda a otros para poder hacer su trabajo.	X		X		X		
4	Dispone de libertad para disponer como y cuando hacer sus tareas.	X		X		X		
5	Reconoce si ha cometido o no errores en su trabajo.	X		X		X		
6	Se siente realizado cuando culmina satisfactoriamente con su tarea.	X		X		X		
	D 2: SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc)son satisfactorias.	X		X		X		
8	Demuestra actitud positiva frente a un de incentivo no económico por su trabajo.	X		X		X		
9	Los criterios de ascenso laboral se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad	X		X		X		
10	En esta empresa, solo ascienden los que tienen influencias.	X		X		X		
11	Las cargas de trabajo están bien repartidas.	X		X		X		
12	En su centro de trabajo todas las personas que laboran obtienen un trato igualitario.	X		X		X		
13	El reconocimiento de su trabajo es importante para su motivación.	X		X		X		

14	Recibe reconocimiento por un esfuerzo extra en su trabajo.	X		X		X		
15	La tasa de rotación de personal es frecuente en su institución.	X		X		X		
16	Tiende a demorar los procesos de contratación de personal nuevo.	X		X		X		
	D3: CONDICIONES FAVORABLES	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Las condiciones físicas en su trabajo son seguras.	X		X		X		
18	Las condiciones ambientales en su trabajo (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan su actividad diaria.	X		X		X		
19	Las instalaciones del área de trabajo (dotación del mobiliario, materiales, equipostécnicos) facilitan su trabajo.	X		X		X		
20	La dotación de materiales de oficina, limpieza, equipos, mobiliario, son otorgadas oportunamente.	X		X		X		
	D4: APOYO FAVORABLE	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Existe un ambiente de cooperación	X		X		X		
22	Ayuda al resto del personal a resolver los problemas.	X		X		X		
23	La atmósfera de trabajo que se crea es positiva.	X		X		X		
24	Se siente motivado a seguir laborando en su institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : [X] Hay suficiencia, [] No hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X], Aplicable después de corregir [],, No aplicable [],

Apellidos y nombres del juez validador [Dr], Luis Alberto Núñez Lira... DNI: 08012101

Especialidad del validador: Dr. En Educación.....

Lima julio de 2021

¹Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: COMPROMISO AFECTIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Disfrutando de mi empresa con otras personas	X		X		X		
2	Cosas más importantes que me suceden guardan relación con mi trabajo.	X		X		X		
3	Los problemas que tiene mi empresa los considero como si fueran míos.	X		X		X		
4	Siento un fuerte sentido de pertinencia a mi empresa.	X		X		X		
5	Siento apego emocional a esta empresa.	X		X		X		
6	Mi opinión es tomada en cuenta.	X		X		X		
7	Me siento motivado para desempeñar al máximo en las actividades de mi empresa.	X		X		X		
8	La empresa tiene un gran significado para mí.	X		X		X		
	D 2: COMPROMISO NORMATIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tengo la obligación de permanecer en la empresa	X		X		X		
10	Creo que una persona debe ser siempre leal a su empresa	X		X		X		
11	Me siento como parte de una familia en esta empresa	X		X		X		
12	Tengo una sensación de deuda con mi empresa	X		X		X		
13	Si en caso me ofrecieron otro empleo, me costaría mucho aceptarlo por la experiencia en esta empresa	X		X		X		
14	Valoro las inversiones que la empresa ha hecho por mí, por ello me cuesta dejar de trabajar en ella.	X		X		X		

15	Soy el primero en dar la iniciativa para cualquier actividad en la empresa.	X		X		X		
16	Cumplo con mis funciones porque la empresa así lo establece.	X		X		X		
	D 3: COMPROMISO CONTINUO	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta empresa es que dejarlo requería considerables sacrificios personales.	X		X		X		
18	Muchas cosas me afectarían si yo decidiera y quisiera dejar esta empresa ahora.	X		X		X		
19	Sera demasiado costoso dejar mi empresa en un futuro cercano.	X		X		X		
20	Tengo miedo de lo que podría pasar si dejo mi trabajo sin tener algún otro.	X		X		X		
21	Soy consciente de que sigo permaneciendo en esta empresa porque realmente necesito el trabajo.	X		X		X		
22	Considero que cumpliendo con mis funciones, seguiré permaneciendo en esta empresa.	X		X		X		
23	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la empresa	X		X		X		
24	Recibo buen trato de sus integrantes	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : [X] Hay suficiencia, [] No hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X], Aplicable después de corregir [], No aplicable [],

Apellidos y nombres del juez validador [Dr], Luis Alberto Núñez Lira... DNI: 08012101

Especialidad del validador: Dr. En Educación.....

Lima julio de 2021

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D 1: TRABAJO MENTALMENTE DESAFIANTE.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Su trabajo requiere de diferentes operaciones y el uso de un gran número de habilidades y conocimientos.	X		X		X		
2	Su trabajo realizado es interesante	X		X		X		
3	Solicita ayuda a otros para poder hacer su trabajo.	X		X		X		
4	Dispone de libertad para disponer como y cuando hacer sus tareas.	X		X		X		
5	Reconoce si ha cometido o no errores en su trabajo.	X		X		X		
6	Se siente realizado cuando culmina satisfactoriamente con su tarea.	X		X		X		
	D 2: SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc)son satisfactorias.	X		X		X		
8	Demuestra actitud positiva frente a un de incentivo no económico por su trabajo.	X		X		X		
9	Los criterios de ascenso laboral se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad	X		X		X		
10	En esta empresa, solo ascienden los que tienen influencias.	X		X		X		
11	Las cargas de trabajo están bien repartidas.	X		X		X		
12	En su centro de trabajo todas las personas que laboran obtienen un trato igualitario.	X		X		X		
13	El reconocimiento de su trabajo es importante para su motivación.	X		X		X		
14	Recibe reconocimiento por un esfuerzo extra en su trabajo.	X		X		X		

15	La tasa de rotación de personal es frecuente en su institución.	X		X		X		
16	Tiende a demorar los procesos de contratación de personal nuevo.	X		X		X		
	D3: CONDICIONES FAVORABLES	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Las condiciones físicas en su trabajo son seguras.	X		X		X		
18	Las condiciones ambientales en su trabajo (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan su actividad diaria.	X		X		X		
19	Las instalaciones del área de trabajo (dotación del mobiliario, materiales, equipostécnicos) facilitan su trabajo.	X		X		X		
20	La dotación de materiales de oficina, limpieza, equipos, mobiliario, son otorgadas oportunamente.	X		X		X		
	D4: APOYO FAVORABLE	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Existe un ambiente de cooperación	X		X		X		
22	Ayuda al resto del personal a resolver los problemas.	X		X		X		
23	La atmósfera de trabajo que se crea es positiva.	X		X		X		
24	Se siente motivado a seguir laborando en su institución.	X		X		X		

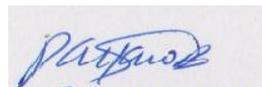
Observaciones (precisar si hay suficiencia) : <input checked="" type="checkbox"/> Hay suficiencia, <input type="checkbox"/> No hay suficiencia
Opinión de aplicabilidad: Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> , Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> , No aplicable <input type="checkbox"/> ,
Apellidos y nombres del juez validador [Dr],Payano Blanco Jackelyne Ingrid DNI: 09048844
Especialidad del validador:... Dra. Gestión Pública..
Lima 15. De noviembre...de 2021

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: COMPROMISO AFECTIVO							
1	Disfrutando de mi empresa con otras personas	X		X		X		
2	Cosas más importantes que me suceden guardan relación con mi trabajo.	X		X		X		
3	Los problemas que tiene mi empresa los considero como si fueran míos.	X		X		X		
4	Siento un fuerte sentido de pertinencia a mi empresa.	X		X		X		
5	Siento apego emocional a esta empresa.	X		X		X		
6	Mi opinión es tomada en cuenta.	X		X		X		
7	Me siento motivado para desempeñar al máximo en las actividades de mi empresa.	X		X		X		
8	La empresa tiene un gran significado para mí.	X		X		X		
	D 2: COMPROMISO NORMATIVO							
9	Tengo la obligación de permanecer en la empresa	X		X		X		
10	Creo que una persona debe ser siempre leal a su empresa	X		X		X		
11	Me siento como parte de una familia en esta empresa	X		X		X		
12	Tengo una sensación de deuda con mi empresa	X		X		X		
13	Si en caso me ofrecieron otro empleo, me costaría mucho aceptarlo por la experiencia en esta empresa	X		X		X		

14	Valoro las inversiones que la empresa ha hecho por mí, por ello me cuesta dejar de trabajar en ella.	X		X		X		
15	Soy el primero en dar la iniciativa para cualquier actividad en la empresa.	X		X		X		
16	Cumplo con mis funciones porque la empresa así lo establece.	X		X		X		
	D 3: COMPROMISO CONTINUO	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta empresa es que dejarlo requería considerables sacrificios personales.	X		X		X		
18	Muchas cosas me afectarían si yo decidiera y quisiera dejar esta empresa ahora.	X		X		X		
19	Sera demasiado costoso dejar mi empresa en un futuro cercano.	X		X		X		
20	Tengo miedo de lo que podría pasar si dejo mi trabajo sin tener algún otro.	X		X		X		
21	Soy consciente de que sigo permaneciendo en esta empresa porque realmente necesito el trabajo.	X		X		X		
22	Considero que cumpliendo con mis funciones, seguiré permaneciendo en esta empresa.	X		X		X		
23	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la empresa	X		X		X		
24	Recibo buen trato de sus integrantes	X		X		X		

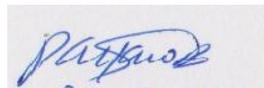
Observaciones (precisar si hay suficiencia) : <input checked="" type="checkbox"/> Hay suficiencia, <input type="checkbox"/> No hay suficiencia
Opinión de aplicabilidad: Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> , Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> , No aplicable <input type="checkbox"/> ,
Apellidos y nombres del juez validador [Dr],Payano Blanco Jackelyne Ingrid DNI: 09048844
Especialidad del validador:... Dra. Gestión Pública..
Lima 15. De noviembre...de 2021

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D 1: TRABAJO MENTALMENTE DESAFIANTE.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Su trabajo requiere de diferentes operaciones y el uso de un gran número de habilidades y conocimientos.	X		X		X		
2	Su trabajo realizado es interesante	X		X		X		
3	Solicita ayuda a otros para poder hacer su trabajo.	X		X		X		
4	Dispone de libertad para disponer como y cuando hacer sus tareas.	X		X		X		
5	Reconoce si ha cometido o no errores en su trabajo.	X		X		X		
6	Se siente realizado cuando culmina satisfactoriamente con su tarea.	X		X		X		
	D 2: SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc)son satisfactorias.	X		X		X		
8	Demuestra actitud positiva frente a un incentivo no económico por su trabajo.	X		X		X		
9	Los criterios de ascenso laboral se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad	X		X		X		
10	En esta empresa, solo ascienden los que tienen influencias.	X		X		X		
11	Las cargas de trabajo están bien repartidas.	X		X		X		
12	En su centro de trabajo todas las personas que laboran obtienen un trato igualitario.	X		X		X		
13	El reconocimiento de su trabajo es importante para su motivación.	X		X		X		
14	Recibe reconocimiento por un esfuerzo extra en su trabajo.	X		X		X		

15	La tasa de rotación de personal es frecuente en su institución.	X		X		X		
16	Tiende a demorar los procesos de contratación de personal nuevo.	X		X		X		
	D3: CONDICIONES FAVORABLES	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Las condiciones físicas en su trabajo son seguras.	X		X		X		
18	Las condiciones ambientales en su trabajo (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan su actividad diaria.	X		X		X		
19	Las instalaciones del área de trabajo (dotación del mobiliario, materiales, equipostécnicos) facilitan su trabajo.	X		X		X		
20	La dotación de materiales de oficina, limpieza, equipos, mobiliario, son otorgadas oportunamente.	X		X		X		
	D4: APOYO FAVORABLE	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Existe un ambiente de cooperación	X		X		X		
22	Ayuda al resto del personal a resolver los problemas.	X		X		X		
23	La atmósfera de trabajo que se crea es positiva.	X		X		X		
24	Se siente motivado a seguir laborando en su institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : <input checked="" type="checkbox"/> Hay suficiencia, <input type="checkbox"/> No hay suficiencia
Opinión de aplicabilidad: Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> , Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> , No aplicable <input type="checkbox"/> ,
Apellidos y nombres del juez validador [Dr], José Víctor Quispe Atuncar DNI: 08560838
Especialidad del validador:... Dr. Gestión Pública..
Lima 15. De noviembre...de 2021

Firma del Experto Informante.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: COMPROMISO AFECTIVO							
1	Disfrutando de mi empresa con otras personas	X		X		X		
2	Cosas más importantes que me suceden guardan relación con mi trabajo.	X		X		X		
3	Los problemas que tiene mi empresa los considero como si fueran míos.	X		X		X		
4	Siento un fuerte sentido de pertinencia a mi empresa.	X		X		X		
5	Siento apego emocional a esta empresa.	X		X		X		
6	Mi opinión es tomada en cuenta.	X		X		X		
7	Me siento motivado para desempeñar al máximo en las actividades de mi empresa.	X		X		X		
8	La empresa tiene un gran significado para mí.	X		X		X		
	D 2: COMPROMISO NORMATIVO							
9	Tengo la obligación de permanecer en la empresa	X		X		X		
10	Creo que una persona debe ser siempre leal a su empresa	X		X		X		
11	Me siento como parte de una familia en esta empresa	X		X		X		
12	Tengo una sensación de deuda con mi empresa	X		X		X		
13	Si en caso me ofrecieron otro empleo, me costaría mucho aceptarlo por la experiencia en esta empresa	X		X		X		
14	Valoro las inversiones que la empresa ha hecho por mí, por ello me cuesta dejar de trabajar en ella.	X		X		X		
15	Soy el primero en dar la iniciativa para cualquier actividad en la empresa.	X		X		X		

16	Cumplo con mis funciones porque la empresa así lo establece.	X		X		X		
	D 3: COMPROMISO CONTINUO	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta empresa es que dejarlo requería considerables sacrificios personales.	X		X		X		
18	Muchas cosas me afectarían si yo decidiera y quisiera dejar esta empresa ahora.	X		X		X		
19	Sera demasiado costoso dejar mi empresa en un futuro cercano.	X		X		X		
20	Tengo miedo de lo que podría pasar si dejo mi trabajo sin tener algún otro.	X		X		X		
21	Soy consciente de que sigo permaneciendo en esta empresa porque realmente necesito el trabajo.	X		X		X		
22	Considero que cumpliendo con mis funciones, seguiré permaneciendo en esta empresa.	X		X		X		
23	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la empresa	X		X		X		
24	Recibo buen trato de sus integrantes	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : <input checked="" type="checkbox"/> Hay suficiencia, <input type="checkbox"/> No hay suficiencia
Opinión de aplicabilidad: Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> , Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> , No aplicable <input type="checkbox"/> ,
Apellidos y nombres del juez validador [Dr], José Víctor Quispe Atuncar DNI: 08560838
Especialidad del validador:... Dr. Gestión Pública..
Lima 15. De noviembre...de 2021

- ¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Base de datos

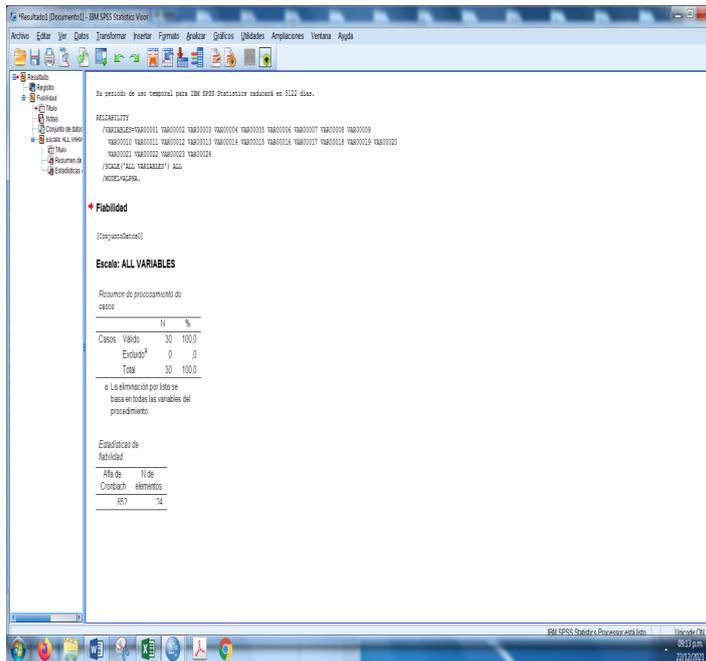
Base datos: Condiciones de trabajo																											
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27
1	4	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	4	2
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5
3	4	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	5	4	3	5	3	4	2	5	3	3	4	2	5	3	4	3
6	5	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	5	4	2	2	3	5	4	2	2	3	4	5	2
9	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
11	1	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3
12	4	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	3	2
14	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3
15	4	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4
16	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	1
17	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2	1	4	3	4	2
18	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	5	3	5
19	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
20	4	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	1	5	5	4	3	1	5	4	5	3
22	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	5	4	3	5	2	5	4	3	5	2	3	5	3
24	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
25	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3	3	2
26	4	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	2
27	1	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	3	1	2
28	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	4	4	3	3
29	4	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4	2	1	5	4	4	2	1	5	3	4	2
30	2	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4
31	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
32	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
33	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	2	4	2	5	5	2	4	2	5	5	3	2	2
34	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3
36	4	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	4	2
37	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5
38	4	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
39	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	3	4	2	5	3	3	4	2	5	3	4	3	2
41	5	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	5	4	2	2	3	5	4	2	2	3	4	5	2
44	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
46	1	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3
47	4	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	3	4
48	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	3	2
49	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3
50	4	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3
51	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5
52	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2	1	4	3	4	2
53	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	5	3	5
54	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5

55	4	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	1	5	5	4	3	1	5	4	5	3	
57	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	5	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	5	4	3	5	2	5	4	3	5	2	3	5	3	
59	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
60	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3	3	2	
61	4	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	3	4	2	
62	1	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	3	1	2	
63	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	4	4	3	3	
64	4	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4	2	1	5	4	4	2	1	5	3	4	2	
65	2	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	
66	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
67	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
68	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	2	4	2	5	5	2	4	2	5	5	3	2	2	
69	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
70	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	
71	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	3	4	2	5	3	3	4	2	5	3	4	3	2	
72	5	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
74	5	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	5	4	2	2	3	5	4	2	2	3	4	5	2	
75	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
77	1	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	
78	4	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	
79	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	2	2	4	3	2	2	2	4	3	3	2	2	
80	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	
81	4	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	
82	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	
83	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2	1	4	3	4	2	5	
84	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	5	3	5	
85	4	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	4	2	
86	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
87	4	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
88	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
89	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	3	4	2	5	3	3	4	2	5	3	4	3	2	
90	5	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
92	5	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	5	4	2	2	3	5	4	2	2	3	4	5	2	
93	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
95	1	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	
96	4	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4
97	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	3	2	
98	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	
99	4	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	3	
100	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	
101	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2	1	4	3	4	2	
102	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	5	3	5	
103	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	
104	4	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	1	5	5	4	3	1	5	4	5	3	
106	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
107	5	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	5	4	3	5	2	5	4	3	5	2	3	5	3	
108	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	

Base datos:Satisfacción laboral																								
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24
1	5	4	5	5	1	1	4	5	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	4	3
2	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	4	5	4	4	5
5	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	4	3	5	3
6	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
7	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	5	4
9	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
11	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4
12	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	4	4
13	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	2
14	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4
15	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5
16	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	1	5
17	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
18	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	3	4
19	5	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
20	5	4	5	5	4	3	4	1	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	4
21	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
22	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
23	2	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	5	4
24	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	5	5
25	5	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4
26	4	3	5	5	4	2	4	3	1	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4
27	4	5	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	1	4
28	4	3	3	3	4	4	3	5	2	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	3	5
29	3	1	4	4	5	3	4	4	2	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4
30	4	3	5	5	4	3	2	2	1	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4
31	5	3	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	3
32	5	1	4	4	5	5	4	3	2	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	4	4
33	4	1	4	4	3	5	2	3	1	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	2	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
35	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
36	5	4	5	5	1	1	4	5	3	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	4	3
37	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
38	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	4	5	4	4	5
40	4	3	5	5	3	5	3	1	1	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	3	4
41	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
42	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	5	4
44	5	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
46	5	5	3	3	5	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4
47	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	4	4
48	2	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	2
49	4	4	1	1	5	3	5	3	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4
50	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5
51	5	5	3	3	5	5	1	3	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	1	5
52	3	2	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
53	3	5	5	5	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	3	4
54	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4

55	5	4	5	5	4	3	4	1	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	4	
56	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
57	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
58	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	5	4	
59	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	5	5	
60	5	2	5	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	
61	4	3	5	5	4	2	4	3	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
62	4	5	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	1	4	
63	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	3	5	
64	3	1	4	4	5	3	4	4	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4	
65	4	3	5	5	4	3	2	2	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	
66	5	3	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	3	
67	5	1	4	4	5	5	4	3	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	4	4	
68	4	1	4	4	3	5	2	3	2	5	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	2	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
70	5	4	5	5	4	5	4	3	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	3	4	
72	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	
73	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
74	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	5	4	
75	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
77	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4
78	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	4	4	4
79	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	2	
80	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	
81	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	
82	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	1	5	
83	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
84	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	3	4	4
85	5	4	5	5	1	1	4	5	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	4	3	
86	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
87	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5
89	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	3	4	
90	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	
91	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
92	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	5	4	
93	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
95	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	
96	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	4	4	4
97	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	2	
98	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	
99	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	
100	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	1	5	
101	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
102	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	3	4	
103	5	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	
104	5	4	5	5	4	3	4	1	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	4	
105	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
106	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
107	2	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	5	4	
108	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	5	5	

Confiabilidad Satisfacción laboral



Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.852	24

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos.

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

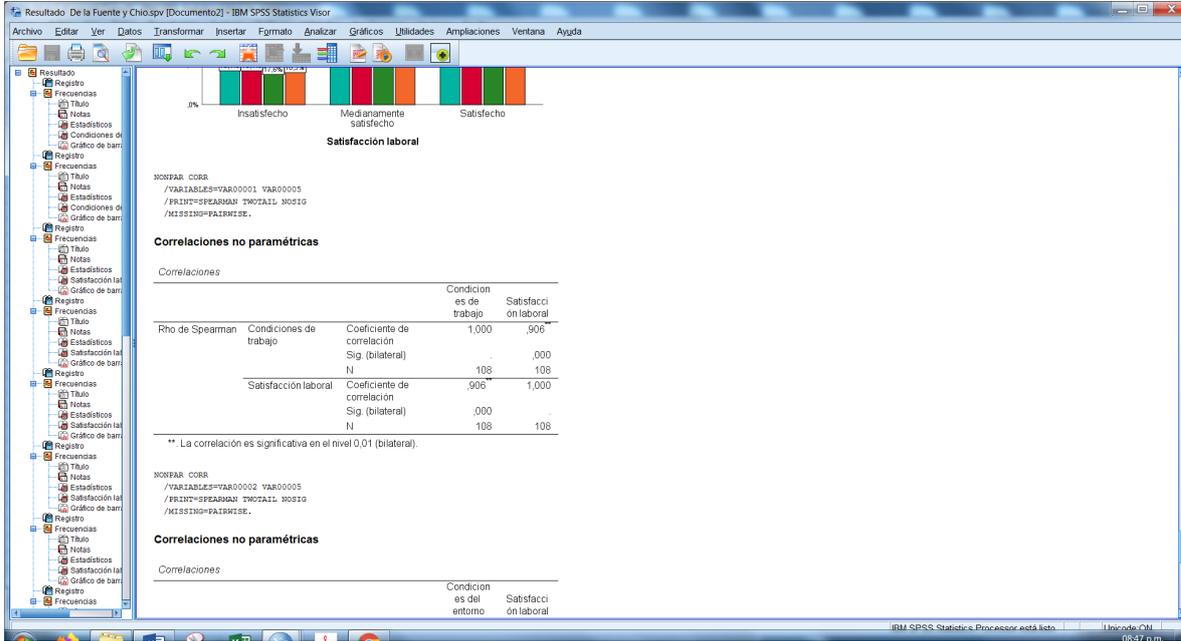
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030
1	5	4	5	5	5	1	1	4	5	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	5	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	3	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	1	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	4	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	3	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	2	4	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	5	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	5	5	5	4	3	4	1	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5
21	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	2	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
24	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	2	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	3	5	5	4	2	4	3	1	2	4	3	4	1	5	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	4	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
28	4	3	3	3	4	4	3	5	2	4	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	1	4	4	5	3	4	4	2	3	4	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Unicode ON

Resultados correlacionales

Hipótesis general



Hipótesis específica1

