



**FACULTAD DE NEGOCIOS**

Carrera de ADMINISTRACIÓN

“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE UNA  
EMPRESA TEXTIL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO,  
LIMA, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Katia Maribel Arrieta Chacon

**Asesor:**

Mg. José Armando Chirinos Antezana

<https://orcid.org/0000-0001-6218-0543>

Lima - Perú

2023

### **Jurado Evaluador**

Jurado 1	Alan David Gonzales Gonzales
Presidente(a)	Nombre y Apellidos

Jurado 2	Pablo Benites Gomez
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	Rosa Elizabeth Cerdan Flores
	Nombre y Apellidos

## Informe de Similitud

### 2° Entrega Arrieta

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**7** %

INDICE DE SIMILITUD

**0** %

FUENTES DE INTERNET

**7** %

PUBLICACIONES

**0** %

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## **Dedicatoria**

Dedico este presente trabajo de investigación realizado con mucha dedicación y esmero a mi padre, abuela, tíos, hermanos, padrinos, primos y sobrinos por el gran apoyo y comprensión brindado durante mi carrera universitaria, y por brindarme siempre el respaldo y la motivación para continuar con mis estudios y metas trazadas.

Y a mi madre que está en el cielo doy gracias a Dios por haberme permitido tenerla casi 10 años de mi vida y de haberme inculcado los valores que me ha permitido salir adelante.

### **Agradecimiento**

Agradecer a mi asesor José Armando Chirinos Antezana por su asesoría y el gran porte en el presente trabajo de investigación; a Juan Haruo Inamine Takayama y Gisela Analy Fernández Hurtado por sus enseñanzas en el curso de Tesis y a todos los profesores que tuve el gusto de tener en la carrera de administración en la Universidad Privada del Norte y de haber aprendido mucho de cada uno de ellos a través de sus enseñanzas. Mi admiración y respeto.

Asimismo, agradecer a mi familia por el apoyo incondicional brindado en cada paso de mi carrera profesional.

## Tabla de Contenido

<b>Jurado Evaluador</b>	<b>1</b>
<b>Informe de Similitud</b>	<b>2</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>3</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>4</b>
<b>Tabla de Contenido</b>	<b>5</b>
<b>Índice de Tablas</b>	<b>8</b>
<b>Índice de Figuras</b>	<b>9</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>10</b>
<b>Abstract</b>	<b>11</b>
<b>Capítulo I: Introducción</b>	<b>12</b>
Realidad Problemática	12
Formulación del Problema	14
Objetivos	15
Hipótesis	15
Antecedentes	16
Bases Teóricas	22
<b>Capítulo II: Metodología</b>	<b>40</b>
Tipo de Investigación	40

Población y Muestra	42
Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos	42
Procedimiento de Recolección de Datos	46
Análisis de Datos	47
Aspectos Éticos	50
Ficha Técnica de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)	50
Validez y Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)	51
Matriz de Operacionalización de Variable	54
Matriz de Consistencia	55
Matriz de Operacionalización del Instrumento	56
<b>Capítulo III: Resultados</b>	<b>57</b>
Presentación de Resultados	57
Limitaciones	67
<b>Capítulo IV: Discusión y Conclusiones</b>	<b>69</b>
Discusión	69
Conclusiones	71

Recomendaciones	72
<b>Referencias</b>	<b>74</b>
<b>Anexos</b>	<b>81</b>
Anexo N°01: Cuestionario de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)	81
Anexo N°02. Base de Datos de las Encuestas Realizadas	83
Anexo N°03. Validación por Experto	84

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Factor de la Escala de Satisfacción Laboral (SL - SPC)</i> .....	43
<b>Tabla 2</b> <i>Ítem Positivos y Negativos</i> .....	44
<b>Tabla 3</b> <i>Puntuación de Ítem positivo o negativo de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)</i> .....	44
<b>Tabla 4</b> <i>Categoría Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)</i> .....	45
<b>Tabla 5</b> <i>Estadísticas de Fiabilidad de la Encuesta Realizada</i> .....	48
<b>Tabla 6</b> <i>Perfil del Personal Encuestado</i> .....	49
<b>Tabla 7</b> <i>Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)</i> .....	51
<b>Tabla 8</b> <i>Análisis Factorial</i> .....	52
<b>Tabla 9</b> <i>Matriz de Componente Rotada de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)</i> .....	53
<b>Tabla 10</b> <i>Matriz de Niveles y Puntuaciones de la Variable Satisfacción Laboral y sus Dimensiones</i> .....	57
<b>Tabla 11</b> <i>Nivel de Frecuencia de la Variable Satisfacción Laboral</i> .....	58
<b>Tabla 12</b> <i>Nivel de Frecuencia de la Dimensión Significación de la Tarea</i> .....	60
<b>Tabla 13</b> <i>Nivel de Frecuencia de la Dimensión Condiciones de Trabajo</i> .....	61
<b>Tabla 14</b> <i>Nivel de Frecuencia de la Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social</i> .....	63
<b>Tabla 15</b> <i>Nivel de Frecuencia de la Dimensión Beneficios Económicos</i> .....	64
<b>Tabla 16</b> <i>Rango de Edad y Género Masculino</i> .....	66
<b>Tabla 17</b> <i>Rango de Edades y Género Femenino</i> .....	67

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Nivel de la Variable Satisfacción Laboral</i>	59
<b>Figura 2</b> <i>Nivel de la Dimensión Significación de la Tarea</i>	60
<b>Figura 3</b> <i>Nivel de la Dimensión Condiciones de Trabajo</i>	62
<b>Figura 4</b> <i>Nivel de la Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social</i>	63
<b>Figura 5</b> <i>Nivel de la Dimensión Beneficios Económicos</i>	65

## RESUMEN

La presente investigación de estudio tuvo como objetivo determinar el nivel la satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho en Lima. Es una investigación tipo aplicada, alcance descriptivo, diseño no experimental, transversal y enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 30 colaboradores de una empresa textil. Se utilizó para el recojo de datos la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Entre los resultados obtenidos se determinó que las dimensiones estudiadas permiten conocer la situación del personal en cuanto a la satisfacción laboral, y son de vital importancia para describir la variable y fortalecer a los puntos débiles para reforzar la satisfacción laboral del personal. Por lo tanto, se logró el objetivo trazado en la investigación.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción laboral, Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos.

### **Abstract**

The present study aimed to determine the job satisfaction of the personnel of a textile company in San Juan de Lurigancho Lima, 2022. It an applied research, with a descriptive scope, non-experimental design, cross-sectional and quantitative approach. The population was composed of 30 employees of a textile company. The Job Satisfaction Scale questionnaire by Sonia Palma was used. Among the results obtained, it was determined that the studied dimensions allow knowing the situation of the personnel regarding job satisfaction, and they are of vital importance to describe the variable and strengthen the weak points to reinforce the job satisfaction of the personnel. Therefore, the objective set in the research was achieved.

**Keywords:** Job satisfaction, Significance of the task, Working conditions, Personal and/or social recognition and Economic benefits.

## Capítulo I: Introducción

### Realidad Problemática

A nivel mundial, en los últimos años las empresas de todo el mundo se han enfrentado a muchos problemas administrativos relacionados con la atracción, contratación, formación, retención y rotación de los colaboradores. Cornejo y Rivasplata (2021) afirman que en el año 2019 en el Perú se registró una tasa de rotación de personal de 20.7%, creando una necesidad constante por cubrir puestos en las empresas. También, se ha identificado que el 86% de los colaboradores de las empresas mineras deciden optar por dejar de laborar debido a un clima laboral que no es el adecuado para propiciar una buena productividad, ya que la distribución en la empresa no es la adecuada exponiéndose una alineación vertical en vez de circular, es decir que los directivos en las organizaciones prevalecen un interés económico más no una responsabilidad por el capital humano con que se trabaja.

La insatisfacción laboral es el resultante de una mala gestión empresarial ya que esta no es capaz de controlar un mal clima organizacional, por falta de comunicación, una mala relación entre los mismos colaboradores, injusticias laborales, como despidos arbitrarios, explotaciones laborales, carga laboral excesiva, ausencia de condiciones laborales, como falta de oportunidades, ascensos, bonos, reconocimientos, etc. Las dificultades con la adaptación también suponen un problema en el desarrollo de un correcto clima laboral y se debe abordar pronto para no perder clientes externos (Rojas , 2023).

El análisis de las condiciones laborales y sociales se ha tomado un mayor realce en los últimos años por lo cual la satisfacción laboral hoy en día se considera una herramienta fundamental en todas las organizaciones y en la psicología de los trabajadores, en especial por la figura mediadora que significa entre las características del ambiente organizacional y la

influencia que posee en el desarrollo del individuo, tanto de manera personal como grupal. Por lo tanto, la satisfacción laboral se conceptualiza bajo el estado emocional satisfactorio a partir de una reacción positiva gracias a una parte o la totalidad del trabajo que el empleado realice o también puede definirse por la percepción que tiene dicho empleado sobre la experiencia laboral realizada (Flores et al., 2022).

En el artículo publicado en LinkedIn por el estratega Merizalde (2020) en relación con el estudio realizado por el Índice de Felicidad Organizacional (IFO) solo el 35% de los peruanos se sienten satisfechos con su trabajo, el 65% restante de los trabajadores no está satisfecho con su trabajo; para muchos peruanos la felicidad aún está fuera de su alcance. Esta encuesta se realizó en siete países entre latinoamericanos y de Estados Unidos entre 7581 personas, mostrando que los trabajadores de EE. UU. poseen el grado más alto de felicidad 62%. Posteriormente le llevan el segundo lugar los trabajadores colombianos con un 42%, México y Chile con un 39%, continuando con Perú con un 35%. En la cola de la entrevista se encuentran España y Argentina, con un 22% y un 24% correspondientemente.

En la encuesta de satisfacción laboral realizada por el diario El Comercio (2021) a 500 empleados del sector privado entre mujeres y hombres, casi el 73% de empleados tiene el deseo de cambiarse de empresa ya que se encuentran insatisfechos en su lugar actual de trabajo, lo que puede afectar su compromiso con la tarea asignada. El factor salario implica un 15% de los encuestados ya que el dinero que ganan no costea el estilo de vida, el cual en la actualidad es mucho más caro, mientras que un 8% desea emprender, el otro 7% está insatisfecho por una ausencia de crecimiento profesional. De igual manera los reconocimientos intrínsecos juegan un papel muy importante en la satisfacción ya que más del 46% de empleados encuestados afirman que nunca recibieron un solo agradecimiento en el último año.

Indica que un colaborador es mucho más feliz cuando las empresas priorizan aspectos fundamentales y sociales de su propia vida, es decir se puede conseguir una mejor satisfacción con el cliente interno cuando la directiva hace notar su interés en el mismo. Dicha capacidad de poner atención a los detalles intrínsecos de cada una de las personas con las que se trabaja es fundamental para lograr una mayor afinidad con la marca, mejora en el clima laboral, satisfacción y motivación del empleado, de esta manera se logrará obtener un resultado redituable entre la empresa y el colaborador (Gómez et al., 2019).

## **Formulación del Problema**

### ***Problema General***

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022?

### ***Problemas Específicos***

¿Cuál es el nivel de la significación de las tareas de satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022?

¿Cuál es el nivel de las condiciones de trabajo de satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022?

¿Cuál es el nivel del reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022?

¿Cuál es el nivel de los beneficios económicos de satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022?

## Objetivos

### *Objetivo General*

Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022.

### *Objetivos Específicos*

Determinar el nivel de “significación de la tarea” del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022.

Determinar el nivel de las “condiciones de trabajo” del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022.

Determinar el nivel del “reconocimiento personal y/o social” de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022.

Determinar el nivel de “beneficios económicos” del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022.

## Hipótesis

Las hipótesis establecen lo que se está tratando de probar y se definen como explicaciones tentativas para el fenómeno en estudio. Se derivan de la teoría existente y deben formularse como proposiciones. De hecho, estas son las respuestas esperadas a las preguntas de investigación. No, no todos los estudios cuantitativos plantean hipótesis (Hernández & Mendoza, 2018).

La presente tesis es de alcance descriptivo y no posee hipótesis.

## Antecedentes

### *Antecedentes Internacionales*

Vargas et al (2022), en Venezuela en su artículo de investigación relacionado con la satisfacción laboral, y el impacto que tenía con la productividad, eficiencia y desempeño de los colaboradores de un empresa textil, tuvo por finalidad identificar cuáles eran los factores para lograr una mayor satisfacción laboral entre los trabajadores de dicha empresa, para ello la metodología utilizada fue básica de corte transversal, de tipo descriptiva, sin manipulación de variables, la escala seleccionada fue la de satisfacción general, ya que fue validada a lo largo del tiempo en distintos contextos de la investigación, en cuanto a los resultados, se logró determinar tres factores importantes para que exista satisfacción laboral dentro de la organización; como primera base se encuentra la estructura empresarial, como segundo elemento está el perfil del cargo y en tercer factor está la condición de la función, en cuanto a los resultados estadísticos estos presentan una consistencia dentro de los factores hasta el 0.833, 0.691 y 0.637 respectivamente lo que declara que los colaboradores de la empresa se sienten moderadamente satisfechos, de igual manera se puede concluir que los factores intrínsecos como el valor del personal, la importancia de sus afectaciones personales y entender sus cualidades para asignar los puestos son recursos importantes que toda directiva debe tener en cuenta para aumentar la satisfacción organizacional.

De La Cruz (2019), en su tesis Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de las PYMES pertenecientes a la industria textil del Cantón Quito durante el año 2019, tuvo por finalidad encontrar la relación existente entre las variables de estudio analizando el impacto de la variable independiente en los trabajadores por ello el estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo correlacional, aplicado en el tipo de estudio, con

un diseño mixto. Se utilizó dos herramientas para los cuestionarios, la primera es la encuesta de Opatha para medir la satisfacción laboral mediante el instrumento del cuestionario y la segunda fue el cuestionario de Hildebrandt y otros; estos cuestionarios se aplicaron a 366 empleados, de los cuales 164 pertenecen a pequeñas empresas y 202 a medianas empresas. Los resultados el estudio revelaron que existe una pequeña pero significativa relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de las PYMES del sector confecciones textiles en el Cantón.

Lozada (2021) en su informe de investigación relacionada a la satisfacción laboral de colaboradores del rubro textil tuvo por objetivo encontrar la relación que existía entre la satisfacción de los empleados y la productividad que podrían obtener de los mismos, para ello se trabajó con una metodología básica de corte transversal, de tipo descriptiva y sin manipulación de variables, dentro de la muestra se seleccionaron 14 empresas del rubro de confecciones, los resultados del análisis lograron determinar qué factores como compromiso con la organización, influencia de la alta dirección, brindar reconocimientos por cumplimiento de metas o logros, generar buenas condiciones laborales y hacer partícipes de la toma de decisiones a los colaboradores, genera un cambio para bien en cuanto a la satisfacción de los empleados manteniéndolos contentos con el ambiente laboral y por ende generando una mejor productividad dentro de la empresa.

Maldonado (2020), en su tesis Incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Dirección de Talento Humano de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, se planteó como objetivo analizar la incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores. La metodología el tipo de la investigación es descriptiva, se usó el método cuantitativo y cualitativo. Para el recojo de datos se aplicó un cuestionario a la muestra

conformada por 25 empleados entre hombre y mujeres. El instrumento usado para medir la satisfacción laboral es el cuestionario S20/23 de los autores Meliá y Pieró (1998) con un Alfa de Cronbach 0.92 y la puntuación es en la escala de Likert. Se concluye que la satisfacción en los empleados en el departamento de RR.HH. se ve afectada por varios aspectos, entre ellos la carga de trabajo, lo que genera molestias a los socios en las operaciones diarias y afecta su reputación. Por lo tanto, la satisfacción de los empleados de la Dirección de Talento Humano (DTH) es baja en temas relacionados con reconocimiento y recompensa, eficiencia, igualdad y justicia, participación, capacitación, autonomía y control, eficiencia, infraestructura del área de trabajo y distribución de la carga de trabajo.

Paredes (2020), en su tesis relacionada a la satisfacción laboral como incidencia de la rotación laboral de una empresa del área comercial del rubro de seguros, se tuvo por finalidad ejecutar un análisis de los elementos que existen en la satisfacción laboral en el área comercial para mejorar el rendimiento de los trabajadores. En cuanto a la metodología empleada para la investigación esta llevó un enfoque mixto, con alcance descriptivo y experimental en el diseño. En cuanto a la muestra de la investigación estuvo conformada por 20 empresas dedicadas al sector de seguros, aplicando un cuestionario a los encargados de cada una de ellas, como recopilación de datos. Dentro de los resultados que pudieron obtenerse se obtuvo que los factores de satisfacción laboral existentes son aquellos relacionados con el clima laboral, beneficios, finanzas y estado de ánimo, por lo que encontramos que la satisfacción laboral es menor en estas áreas. Se encontró que el porcentaje de deserción promedio en el área comercial, es del 70%, lo que significa un exceso de rotación de personal y genera costos muy elevados para compañías. Se concluyó que, se ignoran los elementos que suelen estar presentes dentro de

la satisfacción laboral y no se brinda la importancia que debería, asimismo, se propusieron soluciones alternativas viables para controlar la rotación de personal.

Atehortua y Ceferino (2021), en su tesis *La satisfacción laboral y su efecto en el desempeño en una empresa mediana del sector textil en Bogotá*, tuvieron por finalidad analizar la influencia de las variables del estudio y desarrollar planes de motivación que contribuyan a mejorar el desempeño laboral. Para ello la metodología fue básica con un enfoque cualitativo de tipo descriptivo usando como instrumento de recolección de datos un cuestionario con preguntas relacionadas con aspectos de satisfacción laboral, desempeño, motivación y relaciones; se entrevistó a 24 empleados de diferentes áreas entre hombre y mujeres de la empresa del sector textil. Se observó y analizó los resultados a través del modelo ECRO (esquema conceptual, referencial y operativo). Se concluyó que el desempeño de los colaboradores, la motivación y la satisfacción en la empresa están respectivamente relacionadas y forman un complemento bastante adecuado para influir en el desempeño de los empleados. Por lo tanto, las empresas necesitan implementar y optimar las condiciones laborales para perfeccionar el desempeño de esta manera el progreso de los empleados de este rubro en cuanto a productividad irá incrementándose gradualmente.

### ***Antecedentes Nacionales***

Inga (2020), en su tesis *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú*, tuvo por finalidad determinar la influencia de estas variables de estudio en las tesis peruanas entre el 2016 al 2019. La metodología fue de tipo descriptivo, es de diseño documental descriptivo, la técnica utilizada es de recolección de datos. Al comparar los aportes de las conclusiones y resultados de los estudios sobre satisfacción y desempeño en el trabajo en Perú, se confirma que las dos variables presentan una correlación significativa en el sentido de ayudar

activamente a las organizaciones a tomar en cuenta el trabajo de sus empleados. En cuanto a la recopilación de los datos, la encuesta fue la técnica escogida, además se adoptó el alfa de Cronbach en cuanto a fiabilidad, asimismo las alternativas de respuestas del cuestionario usaron niveles de escala Likert, llegando a la conclusión principal que existe una relación positiva moderada entre la satisfacción laboral y los resultados de desempeño de trabajadores en instituciones, indicando que, mientras exista una elevada satisfacción, existirá un mayor desempeño de los colaboradores.

Argumedo (2021), en su tesis *Relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal operario del área de costura de una empresa textil de confecciones ubicada en la ciudad de Lima*, se planteó como finalidad determinar la correlación existente entre las variables de estudio dentro del personal de operaciones en el área de costura de una marca textil. La población fue desarrollada por 57 colaboradores del sector de la confección entre las edades de 25 y 50 años, donde se realizó un muestreo por conveniencia que comprende a 50 trabajadores. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y sin manipulación de variables en cuando al diseño, de corte transaccional. En cuanto a la evaluación de la primera variable se utilizó la encuesta de “Job Satisfaccion Survey. La confiabilidad de las herramientas fue verificada por el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados de la investigación demuestran que existe una correlación media positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral; confirmando la hipótesis general y concluyendo que la motivación, el ambiente laboral, la flexibilidad, el análisis de habilidades y la escucha activa son elementos claves en el desempeño laboral.

Cornejo y Rivasplata (2021), en su tesis *Satisfacción laboral y clima organizacional en las áreas administrativas de la empresa Confipetrol de Lima, 2021*, tuvieron como objetivo

principal establecer la existencia de relación entre dimensiones del análisis en los colaboradores de las áreas administrativas de la empresa en cuestión. La metodología fue del tipo descriptiva básica de alcance temporal, de estudio transversal, de diseño sin manipulación de variables, y el instrumento elegido para la recopilación de datos fue la encuesta; la población es de 157 trabajadores del área administrativa y se realizó un muestreo probabilístico obteniendo como resultado una muestra a 112 trabajadores a los cuales se aplicaron las encuestas. Las herramientas de medición utilizadas fueron la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall y el cuestionario Moos Work Environment Scale (WES) de Moos. Se logró obtener por resultados que existía una relación positiva y significativa entre las variables y que los colaboradores de la empresa en un ambiente agradable de trabajo logran administrar de la manera adecuada su tiempo, gracias a la flexibilidad de los directivos de saber manejar cuestiones personales y laborales logrando un equilibrio en la vida de cada colaborador brindando un clima laboral que genera una productividad elevada dentro de la organización.

Ayala y Huánuco (2022), en su tesis Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una empresa textil de Lima Metropolitana, tuvieron como finalidad identificar la relación entre las variables de estudio. El desarrollo de la investigación se basó en una metodología básica de tipo descriptiva, con enfoque de cuestionarios no experimentales con un diseño correlacional simple; los instrumentos utilizados fueron cuantitativos y también transversales con una estrategia asociativa. La muestra fue establecida por 102 colaboradores del rango de edades 21 a 60 años de edad del área administrativa. Para poder recolectar datos se usó la escala de satisfacción laboral de Melia et al. (1990) y la escala de resiliencia de Stein y Campell (2007). Se concluyó que existe una correlación entre las variables. Finalmente, se lograron los objetivos teóricos y prácticos propuestos.

Martinez y Tello (2022), en su tesis Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S. A. de la Unidad Minera Alpayana, se plantearon como objetivo de determinar la relación entre las variables a analizar en los colaboradores. La metodología es aplicada de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, diseño no experimental, con enfoque cuantitativo. La encuesta fue aplicada a una muestra de 23 empleados y la técnica utilizada fue de tipo entrevista, el instrumento tuvo un total de 53 preguntas agrupadas por cada dimensión de los cuales cada ítem tuvo una puntuación en Likert escala y la confiabilidad mediante Cronbach fue de 0.75. Mediante estos resultados se concluyó que hay una correlación positiva, finalmente, la motivación es un factor clave el cual esta significativamente relacionada con la satisfacción organizacional de los empleados en las empresas mineras.

## **Bases Teóricas**

### ***Definición de la Satisfacción Laboral***

Fierro et al. (2020) sostiene que la satisfacción en la organización ayuda a retener y atraer sujetos idóneos, sostener un clima laboral sano, motivando a los trabajadores para llegar a cumplir con los compromisos. La satisfacción laboral en sí mismo no es una conducta, sino una actitud de los colaboradores para su función en la empresa. Las organizaciones exitosas se esfuerzan por ser lugares de trabajo excelentes e inherentemente respecto a la satisfacción de los colaboradores. La satisfacción laboral incide mucho en lo que refiere a la vida y su calidad personal. Una organización viable es aquella que no solo logra atraer y hacer un buen uso de la gestión humana, sino también satisfacerle, en el largo plazo, en la empresa. Retener a los colaboradores requiere atención especial de diferentes factores, incluido la forma de administrarlas, las relaciones con los colaboradores y las actividades de seguridad y salud en el

trabajo para garantizar una calidad humana dentro de la empresa. Muchas organizaciones se ofrecen a ayudar a los trabajadores que están luchando o tratando de cambiar su comportamiento negativo. Las interacciones de los empleados están destinadas a crear un entorno de respeto consideración y confianza de esta manera aumentar la eficacia de la empresa al eliminar los obstáculos para la participación total de los colaboradores y el acatamiento de las políticas de la empresa.

Robbins y Judge (2009) citado en Sánchez y García (2017) desarrollaron, en las décadas de 1930 y 1940, la idea de que los colaboradores que se sientan felices serán mucho más productivos, estos fueron resultados de estudios realizados a lo largo de la literatura. Con base en sus hallazgos, los directivos comenzaron a laborar para hacer que sus colaboradores fueran más felices enfocándose en el medio ambiente y las condiciones laborales. Luego, en el lapso de los 80', una responsable indagación de este estudio recomendó que la correlación entre las variables de estudio no era particularmente fuerte. Los que revisaron esta conclusión incluso llegan a calificar esta relación de "ilusoria". Recientemente, una revisión y estudio de más de 300 investigaciones subsanó algunos de los defectos de esta primera revisión. La correspondencia entre la satisfacción organizacional y el desempeño se estimó en moderada. Este hallazgo también parece ser generalizable a un contexto internacional. La mayor correlación para tareas complejas les da a los trabajadores más tiempo para proceder de acuerdo con sus cualidades. Algunas personas tienen tendencias negativas o positivas sobre aproximadamente todo. Si alguien le dice que le gusta su negocio, no tiene mucho sentido si esa persona posee un positivismo referente a todo en su aspecto personal. O la suspicacia personal declara que en unas organizaciones son mejores lugares para laborar que otras. Esto significa que si usted es un

gerente que conoce la satisfacción laboral de una persona, sabrá tanto como sea posible acerca de cómo esa persona percibe la organización.

Cantú et al. (2023) señala que las empresas en la actualidad se interesan mucho por cambiar conceptos referentes a las prácticas de gestión para poder administrar de la manera adecuada a las personas a cargo, lo que se busca es lograr una integración plena a las funciones y al cargo dentro de la organización. en lugar de invertir el máximo esfuerzo en la unidad de negocio invierten toda la capacidad para los empleados, de esta manera teniendo un cliente interno más capacitado este podrá generar una mejor atención al cliente externo y satisfacer las necesidades intrínsecas del consumidor, los colaboradores bien capacitados, que se envuelven en un clima laboral agradable con impulso de motivación y obtienen la flexibilidad y escuchan sus intereses son mucho más propensos a ser más productivos y leales con la marca puesto que se les ofrece la comodidad laboral que su aspecto personal requiere para un desenvolvimiento oportuno de sus labores cotidianas y este es el concepto que las empresas trabajan en cada una de sus áreas, logrando establecer un diferenciador que eleve las expectativas de un valor agregado frente a la competencia.

Zaballa et al. (2021) indican que el hecho de que exista una rotación de personal dentro de la organización no necesariamente tiene que ser un efecto negativo en las empresas, ya que si la rotación es muy baja, el personal vigente sufrirá un estancamiento y adicional a ello un envejecimiento por cuestiones naturales, así pues la rotación del personal siempre es buena cada que el número de empleados que entre sea más grande que el número de empleados que sale, es decir tiene que existir un equilibrio en cuanto a la administración del capital humano, sin embargo en la literatura siempre se enfocan en dejar mal visto a la rotación del personal, pero la realidad de las organizaciones es otra y toda decisión siempre que sea la adecuada será la

correcta dependiendo del liderazgo y de las necesidades de cada una, lo que se busca es buscar siempre la estabilidad y sobre todo la productividad que pueda generar la marca.

Prada et al. (2020) señala que la satisfacción del personal es un elemento fundamental en cada organización por ello ha causado gran interés en las organizaciones contemporáneas, históricamente este enfoque se avocaba en el abandono de la organización, la accidentabilidad, el ausentismo laboral y el desempeño como variables principales, sin embargo ahora el interés está enfocado en la calidad que se puede dar al trabajo, y la literatura experimenta un cambio con una nueva ruta, la intervención organizacional.

Solano (2021) indica que con el transcurrir de los años las empresas han estado buscando distintas formas de lograr retener personal valioso ya que muy aparte del clima laboral, los costos de rotación de personal sugerían un costo adicional muy caro fuera de los costos intrínsecos como el tiempo y el aprendizaje, por ello han tomado nuevas rutas de acceso a la satisfacción laboral para no sólo brindar un impulso salarial en los lugares de trabajo, sino también la felicidad en el lugar de trabajo que afecta la retención de empleados. El análisis y medición de carga laboral de trabajo permite a una organización reconocer las horas improductivas en una jornada laboral, e incluso, analizar si la carga de trabajo de cada empleado está de acuerdo a un rango que podría ser normal. Asignar y organizar adecuadamente las cargas de trabajo de los trabajadores mejorará su productividad crear un beneficio mutuo, sin embargo, la asignación inadecuada de tareas laborales conduce a altos niveles de insatisfacción laboral Salazar y Pantoja (2019).

### ***Modelo Teórico***

Para Garza (2019) los empleados abandonan la empresa por dos teorías:

La primera es la teoría del equilibrio organizacional, que explica que los colaboradores permanecerán en una organización sólo si sienten que les traerá más beneficios de los que ya han traído a la organización.

- Ser capacitados, les aporta mayor credibilidad al momento de la elección de decisiones y de resolución de problemas.
- Buen clima laboral, es la clave para aumentar la productividad y mantener personales leales y eficientes.

La segunda teoría es el "modelo de implementación"; esta teoría establece que hay cuatro caminos distintos que utilizan los trabajadores para renunciar.

1. El nivel bajo de satisfacción en la organización, por lo que las empresas deben tener encuestas de satisfacción de los colaboradores y lograr conocer su compromiso.
2. Los empleados para irse pueden encontrar mejores trabajos alternativos. La empresa puede contrarrestar este fenómeno proporcionando mejoras en el lugar de trabajo y también puede ofrecer contraofertas para optimizar las condiciones de trabajo existentes.
3. Cuando los trabajadores dejan la empresa para alcanzar su proyecto de vida, para esta posición se tiene escasas opciones para evitar estas renuncias ya que todo empleado opta siempre por cumplir sus sueños y es muy complicado hacerlos cambiar de opinión.
4. Los empleados pueden dejar la organización sin un plan seguro, lo que sucede cuando un empleado está pasando por un momento difícil en la organización, como no encontrarse en un puesto vacante. Para superar este momento, las organizaciones pueden ofrecer apoyo y una variedad de beneficios para impedir perder empleados.

Garza (2019) dice que las habilidades de retención no son posibles.

Primero, se debe examinar las características de orígenes de las renunciadas.

La segunda estrategia dice que los empleados deben adquirir un conocimiento más amplio, asumiendo que las habilidades y cualidades de cada empleado deben ser las necesarias para asegurarse de tener las personas adecuadas con las habilidades adecuadas.

Uno de los elementos más significativos en la retención de talento es la observación de cerca en las siguientes etapas:

1. Reclutamiento. Integrar empleados idóneos para ocupar diferentes puestos dentro de la empresa.
2. Selección. Facilitar la elección de los candidatos que no solo tengan las habilidades necesarias para realizar el trabajo.
3. Socialización, entrenamiento y desarrollo. Las organizaciones crecen cuando un nuevo empleado se une a la empresa y se lleva a cabo en tres etapas: socialización esperada, reunión, cambio y adquisición.
4. Compensaciones e incentivos. Premiar el desempeño de los empleados por su propio deleite y la de la empresa.
5. Supervisión. La victoria del supervisor en el desempeño de sus funciones establece el triunfo o el fracaso de los programas y metas de la organización.
6. Fidelización del empleado. Involucra que los colaboradores se comprometan con la organización.

Palma (2005) menciona que la satisfacción organizacional se muestra como la actitud que el empleado pueda tener con su equipo y con los clientes externos, ya que se tiene aspectos con relación al trabajo, el desarrollo personal, las prestaciones, las normativas, las conexiones interpersonales con los colegas de trabajo, materiales que faciliten las tareas diarias y el desempeño.

Es una actitud que se tiene para con el trabajo que se realiza de manera diaria también hace referencia al placer que surge de la valoración que uno hace de su trabajo o experiencia laboral. Para Palma, la satisfacción organizacional se conceptualiza como la predisposición a laborar de forma estable, en fundamento a valores y dogmas cultivados a partir de la propia experiencia con distintos trabajos.

Moreno (2019) afirman que los directivos de cualquier empresa organizada deben tener cuidado de identificar y comprender los factores motivadores, y de demostrar un elaborado "compromiso" de su parte, al mismo tiempo que demuestran que son la forma en que la empresa cuenta que su personal realiza eficazmente su trabajo. Aunque los conceptos de motivación y satisfacción a menudo se han identificado como sinónimos y están relacionados, se refieren a conceptos diferentes. Entonces, mientras que la satisfacción hace referencia a la alegría que se presenta al momento de satisfacer un deseo, la motivación se refiere al impulso y la dedicación para conseguir una meta; es decir, la motivación que envuelve el empuje hacia un objetivo o resultado esperado. La motivación puede entenderse mejor como una reacción en cadena que comienza con el reconocimiento de necesidades, y como resultado de las cuales se provocan tensiones y conflictos, que finalmente desencadenan las acciones que deben permitirles ser satisfechas.

**El ciclo de la motivación.** Según Gutiérrez (2023) las etapas son de ámbito universal:

1. Homeostasis: Este es el momento en el que la persona todavía está en equilibrio interno.
2. Estímulo: Surgen estímulos y se crea necesidad.
3. Necesidad: Es una emoción de insatisfacción.
4. Estado de tensión: El estrés nos impulsa a actuar.
5. Comportamiento: Nuestra conducta está consiguado a saciar una necesidad, y la manera de hacer satisfactoriamente.
6. Satisfacción: Es la liberación de tensión.

Martínez (2022) hace referencia a la teoría de los factores de Herzberg, o como también es llamado, la teoría de la higiene y la motivación, la cual explica que los colaboradores poseen un conjunto de necesidades lo cuales son llamadas básicas, las cuales a precisión son las ya mencionadas higiene y motivación, por ello el nombre de la teoría, la importancia de la teoría de Henry es comprender si estas necesidades o falencias ya están absueltas o aún faltan satisfacer, por cuanto a los factores de la higiene, hacen hincapié a la insatisfacción y los motivacionales a la satisfacción, cada uno de estos factores son independientes por ello la motivación puede causar satisfacción o no pero jamás causara insatisfacción por cuanto a la manera unilateral, de igual manera no son opuestos entre sí, si la satisfacción se incrementa va por su propia causa, es decir no existe mayor efecto en la insatisfacción.

- Los factores de higiene mencionan los aspectos relacionados en el ambiente donde se realizan las labores diarias ya que si elementos de higiene están ausente pueden ser causante de insatisfacción laboral entre los colaboradores.
- Los factores motivadores deben relacionarse con aspectos de manera directa con las habilidades o temas que influyan en cada puesto o función; de esta forma, impactan de manera positiva en los indicadores de productividad y en la constante búsqueda de la optimización continua en los puestos.

- **Satisfacción extrínseca**

Para Salvador (2020) la satisfacción extrínseca hace referencia al trabajo realizado por cada uno de los empleados y los premios o recompensas que puede recibir por ello haciendo una actividad determinada, dichos factores motivacionales escapan de la mano del colaborador por tanto se determinan de manera extrínseca, ya sean de manera positiva o negativa, estará sujeta a las actividades realizadas por el trabajador.

Para Pedraza (2020), la satisfacción laboral extrínseca hace referencia netamente al salario percibido de manera mensual o al salario que se puede ser recompensado por un factor netamente monetario, poseer una satisfacción simplemente monetaria en una empresa es muy obsoleta ya que esa compañía sólo atraerá gente interesada por el dinero mas no por la marca, es decir no existiera capital humano de calidad que se fidelice por la organización y sus componentes internos.

- **Satisfacción intrínseca**

Moreno (2019) señala que la motivación intrínseca es aquella que se guía por la vocación del servicio es decir por el trabajo que se realiza, no existe un interés mayor por el dinero, sino una satisfacción por la labor a la cual se le dedica tiempo y esfuerzo.

Para Garza (2019), la conducta intrínseca que es motivada por el por el beneficio y el placer de hacerlo. La motivación intrínseca en basada en una serie de necesidades psicológicas identificadas, incluida la auto causalidad, la eficiencia y la curiosidad de las personas que realizan funciones para hacer que una necesidad quede satisfecha de origen causal, eficiencia o curiosidad personal, actúan guiados por una motivación que es intrínseca. Se puede definir también como aquel tipo de motivación que surge espontáneamente de motivaciones internas y necesidades espirituales que impulsan el comportamiento sin recompensas externas.

### **Medición de la satisfacción en el trabajo**

Para Garza (2019) consideran que el trabajo implica interactuar con colegas y jefes, perseguir las políticas y reglas de la empresa, adherirse a los patrones de desempeño, existir con frecuencia en condiciones de trabajo menos que ideales y más. Esto significa que evaluar cuán satisfechos o insatisfechos están los empleados con su empleo es una combinación complicada de varios factores distintos del trabajo. Entonces, la manera en que se mide este concepto está incluida por los dos enfoques más utilizados son una puntuación general única y un enfoque que es la suma de varios aspectos del trabajo.

El exclusivo método de calificación general simplemente les pide a los colaboradores que respondan a una cuestión: "Considerando todo, ¿está satisfecho con su trabajo?" luego, los encuestados hacen esto marcando de manera circular al número de su elección en una escala del

1 al 5, las cuales varían por respuestas que van hasta "muy satisfecho" y desde "muy insatisfecho".

El otro método para incorporar aspectos del trabajo resulta más complicado. Se requiere identificar los elementos cruciales del trabajo y consultar a los empleados sobre sus percepciones en relación con cada uno de ellos. Entre los factores comunes se encuentran la naturaleza de la labor, la evaluación de la supervisión, salario existente, las oportunidades de crecimiento en la empresa y las interacciones con los compañeros se realiza mediante una escala generalizada. Posteriormente, los investigadores suman estos puntajes para obtener una evaluación completa de la satisfacción laboral. Este método se fundamenta en la idea de que la satisfacción laboral abarca un espectro tan amplio que una única pregunta puede efectivamente capturar su esencia.

#### Principio del formulario

Otra explicación es que se omiten algunos aspectos importantes del total de realizados. En cado de los dos métodos, estos poder ser útiles. En el caso del método holístico único de evaluación no requiere mucho tiempo, lo que libera a los gerentes para que se ocupen de otras preguntas y problemas en el lugar de trabajo. Agregar estos aspectos en el trabajo les dice dónde radica el problema, lo que les facilita tratar con empleados descontentos y de manera más rápida y precisa (pp. 83-84).

#### *Dimensiones de Satisfacción Laboral*

Sonia Palma Carrillo en 2005 en su estudio de satisfacción laboral desarrolló cuatro extensiones: beneficios monetarios, reconocimiento social y/o personal, significación de la función, condiciones de las labores.

### **Significación de la Tarea**

La voluntad de trabajar se basa en regulaciones vinculadas al hecho de que trabajos individuales brindan una sensación de dedicación, logro, equidad o contribución material. En la Escala (SL-SPC) la dimensión de Significación de las funciones se define como el grado de disposición basado en la dedicación relacionada con la labor (sentido de esforzarse, logro, equidad o contribución material) (Palma, 2005).

### **Condiciones de Trabajo**

La estimación de la labor se basa en la presencia de directivas, reglamentos o condiciones que rigen el desempeño del trabajo. Un ejemplo de esto sería la comodidad de mi entorno de trabajo es insuperable. En la Escala (SL-SPC) la dimensión *condiciones de trabajo* se conceptualiza bajo la estimación de la labor con base en la disponibilidad o existencia de factores normativos o términos que regulan el desempeño del trabajo (Palma, 2005).

### **Reconocimiento Personal y/o Social**

La predisposición de poder evaluar el trabajo se basa en la autoaceptación de quienes están involucrados en la labor, en correspondencia con el desempeño laboral o por su impacto en los efectos indirectos. En la Escala (SL-SPC), la dimensión Reconocimiento Social / Personal se define como la predisposición a evaluar la labor en concordancia de la autopercepción o los asociados al trabajo sobre los logros laborales o su impacto en los resultados que no son directos (Palma, 2005).

## **Beneficios Económicos**

Disposición para trabajar basada en cuestiones de compensación monetaria como consecuencia de la dedicación de las labores determinadas. En la Escala (SL-SPC) la dimensión Beneficios monetarios se define como la predisposición a laborar con base en aspectos de compensación monetaria, como producto del esfuerzo de la función atribuida (Palma, 2005)

Los estudios realizados por Locker en 1976 citado en Garza (2019) desarrollo dimensiones de satisfacción laboral y los clasificó en 2 categorías:

- **Eventos o Condiciones de Satisfacción Laboral**

La primera categoría incluye aspectos relacionados con la satisfacción del interés interior de la labor, su cantidad variedad, oportunidades de aprender, complejidad, probabilidades de éxito, dominio de la normativa y procedimientos, entre otros. La cuantificación de la retribución y su distribución basados en opciones de capacitación u otros elementos en los que se desarrolla la organización; reconocimiento percibido por el desempeño de las funciones basados en críticas o elogios y un sentido de conformidad con la propia percepción y retribuciones no salariales como pensión, seguridad, servicios médicos, licencias, etc. (Gargallo, 2008).

- **Agentes de Satisfacción**

La segunda categoría entre los agentes de satisfacción hace posible destacar el estilo de la gestión y las relaciones administrativas y humanas con la directiva, sus destrezas técnicas y las relaciones intrínsecas con los demás colaboradores y compañeros, derivadas de su rivalidad, comunicación o apoyo y amistad; la dirección y la sociedad en general sobre la política de compensaciones y distribución de beneficios en la sociedad.

El estudio realizado por (Flores et al., 2022). desarrolló las siete dimensiones de satisfacción laboral:

- **Las Condiciones Físicas y/o Materiales**

Los factores tangibles se conceptualizan como los medios para facilitar el progreso de las tareas diarias, y son un señalizador de rendimiento y eficiencia. En cuanto a las circunstancias físicas, se tiene en consideración la comodidad que brindan las condiciones de amenidad que se brindan en una institución médica, tales como la iluminación, ventilación limpieza y el orden del ambiente. Los colaboradores se preocupan por su ambiente físico del trabajo, así como por su bienestar personal y por hacer de la manera correcta su trabajo (Flores et al., 2022).

- **Beneficios Laborales y Remunerativos**

La compensación hace referencia a la cantidad monetaria de dinero que pueden recibir cada uno de los colaboradores por el intercambio de su trabajo, existen sistemas de recompensas tipo los salarios, promociones, ascensos, los cuales hacen un factor importante como influyentes en la satisfacción del colaborador. De esta manera se lograr satisfacer las necesidades de los individuos las cuales tienen un valor importante para cada sujeto y por cada una de sus situaciones, con esta adquiere seguridad, prestigio, tranquilidad y entre otras necesidades absueltas de carácter fisiológico. Existe un tema importante en estos beneficios económico y la satisfacción laboral ya que hay muchos empleados que se quejan por el salario y es que en muchas ocasiones existen trabajos de poca o injusta remuneración, con el afán de conseguir “mano de obra barata” las organizaciones no se percatan del daño intrínseco directo a la satisfacción del colaborador ya que muchos sueldos no cubren ni siquiera las necesidades básicas, perjudicando la productividad y la vida laborar del sujeto.

- **Políticas Administrativas**

Las políticas son normas o lineamientos institucionales las cuales rigen las relaciones en el trabajo y los vínculos de manera directa con los trabajadores, los cuales constituyen un medio para lograr el alcance de metas o los objetivos trazados. Dichas políticas forman la base para tomar las acciones y decisiones futuras las cuales soportan la coordinación con el monitoreo y el desempeño, consistencias de todas las acciones las cuales aumentan la probabilidad para que la directiva tome las elecciones correctas de manera similar cuando se afrontan situaciones similares. El tema de genera una buna consistencia es un factor clave que influye al recorte del sesgo, un ambiente mucho más justo y preferente. La adopción de un buen líder es fundamental en el entorno organizacional ya que la guía de este influirá en la toma de elecciones y en el correcto progreso de cada una de las funciones, asimismo es este quien definirá las acciones estratégicas que enrumban el destino de la empresa (Flores et al., 2022).

- **Relación con la Autoridad**

Es aquel aprecio que se posee entre el colaborador y la relación que se tenga con el jefe inmediato o con el encargado del área, en consecuencia de las actividades diarias, siendo este factor un determinante importante en la satisfacción organizacional, es considerable afirmar que el éxito organizacional también se debe en parte al rechazo o aceptación que se posea con el empleador, ya que los empleados si tienen una preocupación con la responsabilidad hacia su jefe directo, es importante recalcar que la satisfacción proviene desde el líder, si la cabeza está motivada, toda el área u organización lo estará ya que contagia el espíritu organizacional para cumplir metas por ello para tener éxito, los líderes deben poseer habilidades y motivación considerables. House y Desseley (1974), citado por (Flores et al., 2022).

- **Relaciones Interpersonales**

Hace referencia a las relaciones de los colaboradores en la organización, la correctas relaciones intrínsecas son aquellas que generan credibilidad y confianza al demostrar responsabilidad, empatía y confidencialidad, por eso es muy importante una comunicación que se efectiva, en donde lidera la simpatía, comprensión apoyo y respeto mutuo entre colaboradores y jefes, de esta manera se podrán superar las adversidades y potenciar las fortalezas que ya se poseen, rumbo a una convivencia con calidad en las actividades diarias no solo con el trabajo sino también con las relaciones que se generan diariamente dentro de las organizaciones y su desarrollo humano. Otro punto importante es la actitud, muy a menudo una actitud positiva también influye en una mente positiva activa y eficaz, lo que hace que la carga laboral sea mucho más llevadera, agradable y se convierta en un resultado positivo y productivo para la compañía (Flores et al., 2022).

- **Realización Personal**

Los trabajadores tienden a optar empleos que les accedan ejercer sus habilidades y les suministren una amplia gama de actividades, libertades y feedback sobre el cargo o función realizada. Estos elementos influyen en que la labor sea más difícil para la mente, el cual permita mejorar y medir su profesionalismo, ser auténtico, pueda ejercer su autonomía con actitud asertiva, tener la capacidad de reconocer sus equivocaciones y, sobre todo, mantener una cultura de profesionalismo (Flores et al., 2022).

- **Desempeño de Tareas**

Es la estimación que el trabajador asocia a su día a día en la organización donde se desempeña. En esfuerzo en las labores y desempeño en el ambiente de trabajo es el esmero de las destrezas y habilidades requeridas por el lugar de trabajo de los trabajadores para desempeñar eficazmente sus labores, en cuanto al desempeño es la capacidad o habilidad para realizar de la manera correcta y plena las obligaciones y deberes que son inherentes a un lugar de trabajo de responsabilidad, al realizar una actividad o una tarea en el área del desempeño profesional de una persona (Flores et al., 2022).

### *Justificación*

La justificación teórica para este análisis es la razón de la propuesta de la variable satisfacción organizacional, y nace del interés por analizar las teorías donde se busca dar una explicación al problema de investigación planteado, por el cual se realizó un análisis de los estudios existentes sobre la variable en cuestión, obteniendo así comparaciones de sus métodos, instrumentos, resultados y conclusiones.

Asimismo, la justificación práctica de la investigación permitirá conocer y desarrollar a profundidad la variable satisfacción laboral en la empresa elegida, lo cual permitirá a la jefatura de la organización desarrollar estrategias y tomar acciones correctivas en beneficio de la marca, así como también del personal. También se pueden utilizar como referencia para otros estudios que desean profundizar sobre el tema de satisfacción laboral.

En cuanto a la justificación social, esta puede sustentar el hecho de que el estudio puede ser de relevancia no solo para los clientes de la empresa los cuales forman una parte de la sociedad, ya que con las recomendaciones la empresa puede poner en práctica algunos elementos

y herramientas de la satisfacción organizacional para con sus empleados y por ende brindar un mejor servicio a dichos clientes, así mismo el hecho de brindar un estudio referido al tema, puede justificar un aporte a la sociedad académica y metodología puesto que el presente estudio puede ser utilizado como guía para distintos alumnos de la escuela, así como para los interesados y público en general que desee aumentar sus conocimientos epistemológicos y prácticos referente al tema de la satisfacción laboral y su dinámica.

## Capítulo II: Metodología

### Tipo de Investigación

El estudio fue aplicado, según Hernández y Mendoza (2018) porque se centra en resolver problemas que el investigador encuentra ante un problema con el propósito de ejercer mejoras sobre dicho acontecimiento de alcance descriptivo, de diseño no experimental, tipo transversal y de enfoque cuantitativo.

### *Estudio es tipo Aplicado*

Castro et al (2022) sostienen que la investigación aplicada estará orientada a otorgar una solución al problema encontrado por el investigador, ante lo dispuesto se puede indicar que se ejercerá un cambio que permitirá enriquecer los conocimientos culturales y científicos sobre el tema tratado en la exploración científica.

La evaluación fue aplicada porque se tiene conocimiento a través de las bases teóricas, lo que nos permite conocer mejor a la variable de satisfacción laboral.

### *Alcance Descriptivo*

Hernández y Mendoza (2018) afirman que el estudio descriptivo busca precisar cuáles serían sus características, atributos, perfiles de las personas que formaron parte de los análisis, que fueron objetos de estudio.

El estudio de alcance descriptivo permite conocer a la población mediante las dimensiones.

### ***Diseño no Experimental***

La investigación precisó un análisis con diseño no experimental. Hernández y Mendoza (2018) afirman que un estudio con estas condiciones no se crean situaciones, y el investigador se limitará a efectuar una observación sobre los distintos escenarios que se desarrollen durante el proceso de investigación la cuales no son provocadas, por lo contrario son sucesos que presentan.

De lo mencionado, se puede indicó que, al ser una investigación no experimental, solo se ejecutó la observación y descripción de la satisfacción laboral

### ***Corte Transversal***

La indagación tuvo un corte transversal o transaccional descriptivo. Hernández y Mendoza (2018) refieren que busca investigar el horizonte o etapa de una o más variables en una población. La investigación de tipo transversal está destinada a describir, evaluar y analizar datos en un momento y lugar específico.

Esta investigación es de tipo transversal porque se va a recolectar datos de una empresa textil en un momento determinado.

### ***Enfoque Cuantitativo***

En el análisis desarrollado se centró en un enfoque cuantitativo, puesto que se ejecutó la recolección de información de las encuestas y se analizó estadísticamente para la obtención de los resultados. Según Hernández y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo se relaciona con conteo numéricos y técnicas matemáticas que nos permiten medir y analizar con métodos estadísticos a las variables en el contexto de un lugar y tiempo particular.

Se utilizó la investigación de enfoque cuantitativo para analizar la satisfacción laboral en una empresa textil que pueda dar respuesta a los objetivos del estudio.

## **Población y Muestra**

### ***Población***

Tamayo y Tamayo (1997) la definen como un conjunto del fenómeno en estudio, en la que las unidades poblacionales tienen características comunes que se estudian y proporcionan datos de investigación.

La población, en la evaluación estuvo compuesta por 30 sujetos de estudios con edades de 18 años a 50 años de las todas las áreas de la empresa: administración y finanzas, logística, diseño y desarrollo, comercial, ventas, producción y contabilidad.

### ***Muestra***

Tamayo y Tamayo (2003) describen que el muestreo intencional o especializado sucede cuando los investigadores seleccionan elementos o unidades de población que creen que son representativos, y así se compone una muestra censal. Por su parte, Zarcovich (2005) indica que, si una población es pequeña y se puede observar y analizar de forma total a los sujetos en lugar de solo una muestra. O'Rea (2020) concluye en su investigación de que la muestra censal está representada por los mismos valores que una población, conservando características numéricas menores y finitas. Para la presente investigación se realizó un muestreo censal, el cual es aquel en donde se utilizan todos los sujetos de estudio de la población en este caso los 30 colaboradores de la institución.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos**

### ***Técnica de Recolección de Datos***

#### **Encuesta**

Según Grasso (2006), la encuesta utilizada como instrumento permite analizar la situación de manera directa con los sujetos que forman parte de la evaluación, asimismo, otorga la información más importante que pueden ser expresado en datos para la posterior sustentación y otorgar respuestas precisas sobre el tema evaluado. Los datos obtenidos, otorgan la posibilidad de determinar la situación del centro evaluado (Ruiz, 2012).

La técnica empleada fue la encuesta, por lo que la presente investigación obtuvo datos que fueron analizados y descriptos en cuenta a la variable de satisfacción laboral de una empresa textil.

### ***Instrumentos de Recolección***

El instrumento empleado fue de Escala de la autora Sonia Palma Carrillo; la herramienta del instrumento evalúa, en la escala de Likert, el cuestionario consta de las siguientes alternativas de respuesta: Total acuerdo (a), de acuerdo (b), indeciso (c), en desacuerdo (d), total desacuerdo (e). La cantidad es de 27 ítems entre preguntas positivas y negativas. Sus dimensiones se agrupan de la siguiente manera: (1) significación de la tarea, (2) condiciones de trabajo, (3) reconocimiento personal y/o social, y (4) beneficios económicos.

**Tabla 1**

*Factor de la Escala de Satisfacción Laboral (SL - SPC)*

<b>Factor</b>	<b>Clasificación según Teoría</b>	<b>Ítems</b>
	<b>Motivacional</b>	
Significación de la Tarea	Motivacional o Intrínseco	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	Higiénico o Extrínseco	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
Reconocimiento personal y/o Social	Motivacional o Intrínseco	6, 11, 13, 19 y 24
Beneficios Económicos	Higiénico o Extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16

*Nota.* Tomado de Alfaro, 2012 adaptado de Escala SL-SPC, de Palma, 2005.

En la Tabla 1 se presenta la agrupación de las preguntas por factores relacionados al instrumento sobre la satisfacción laboral.

**Tabla 2**

*Ítem Positivos y Negativos*

<b>Clasificación</b>	<b>Ítems</b>
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24

*Nota.* Tomado de Alfaro, 2012 adaptado de Escala SL-SPC, de Palma, 2005.

En la Tabla 2 se presentan los enunciados de las preguntas positivas y negativas del instrumento utilizados para la obtención de los resultados, además de su agrupamiento.

**Tabla 3**

*Puntuación de Ítem positivo o negativo de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*

<b>Escala De Likert</b>	<b>Total Acuerdo</b>	<b>De Acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>Total Desacuerdo</b>
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

*Nota.* Tomado de Alfaro, 2012 adaptado de Escala SL-SPC, de Palma, 2005.

La Tabla 3 se presenta las posibles respuestas de la satisfacción laboral por cada uno de los factores utilizados, puesto que mantiene su escala desde el 5 que es positivo al 1 llegando a ser negativo.

**Tabla 4**

*Categoría Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*

Nivel de Satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje Total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

*Nota.* Tomado de Alfaro, 2012 adaptado de Escala SL-SPC, de Palma, 2005

La Tabla 4 muestra las categorías de cada una de las dimensiones que forman parte del instrumento teniendo en cuenta la escala Likert. Los valores oscilan entre 27 y 135 puntos, dependiendo de si el ítem es positivo o negativo. Las categorías de diagnóstico asignan resultados a cinco categorías de evaluación.

**Justificación del uso del instrumento de Palma 2005**

La elección de utilizar la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) en la presente investigación se justifica por varias razones. En primer lugar, se indica que la satisfacción laboral es un aspecto fundamental para ser evaluado en una entidad u organización empresarial puesto que es importante mantener el bienestar y calidad en el ambiente laboral de los trabajadores, porque también tiene repercusión en la productividad y retención de los mismos en la organización. El instrumento desarrollado SL-SPC de Palma 2005 proporciona un marco ya estructurado y validado para evaluar este aspecto crítico. Además, el **instrumento de Palma 2005 ha demostrado ser una herramienta confiable y válida en numerosos estudios previos**, lo que respalda su utilidad en diferentes contextos académicos y sectores laborales. Su diseño permite medir de manera cuantitativa la percepción de los empleados sobre diversos aspectos de

su trabajo, como las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, las oportunidades de desarrollo y el equilibrio entre vida laboral y personal.

El uso de la SL-SPC también facilita la comparación de resultados a lo largo del tiempo y entre diferentes grupos dentro de la organización. Esto permite conocer las tendencias, cuáles son las áreas que pueden mejorarse y fortalecerse, además de otorgar información precisa sobre la situación que aporte a la toma de decisiones de forma estratégica y la implementación de políticas orientadas a mejorar la satisfacción y el compromiso laboral.

En resumen, la elección de la escala de **Palma 2005 se justifica por su validez, confiabilidad y capacidad para ofrecer una evaluación integral de la satisfacción laboral, bajo un modelo estándar ya estructurado y validado a lo largo del tiempo**, convirtiéndola en una herramienta valiosa para comprender y mejorar el ambiente laboral en las organizaciones, pero sobre todo para utilizarlo en investigaciones incluso contemporáneas como la presente, ya que no existen otros estudios con la proximidad de tiempo solicitado en investigaciones actuales que se asemejen al instrumento de Palma 2005 por los motivos ya mencionados.

### **Procedimiento de Recolección de Datos**

En la obtención de datos sobre la variable de satisfacción laboral se realizó un plan de desarrollo para la ejecución del cuestionario de la SL-SPC:

1. Selección el instrumento, se seleccionó la Escala de Satisfacción Laboral de la autora Sonia Palma

2. Verificar que el instrumento seleccionado se encuentre de acuerdo al contexto que se evaluará, asimismo, se analizó su indispensable validación.

3. Validación de la matriz a través de evaluación de experto, para lo cual se presentó y envió a los tres expertos para que validen el cuestionario que se tomó al personal de una empresa textil.

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Años de experiencia</b>	<b>Especialidad</b>
Mg. José Armando Chirinos Antezana	Gerente general de recursos humanos	10 años de experiencia	Gestión de recursos humanos
Mg. Juan Haru Inamine Takayama	Consultor independiente y asociado	Mas de 10 años de experiencia	Comportamiento Organizacional, Liderazgo y Competencias Gerenciales
Mg. Augusto Edward Paz Campaña	Magister a tiempo parcial y completo en distintas universidades. Consultor de empresas privadas	Mas de 8 años de experiencia	Implementación de sistemas organizacionales.

4. La autorización de representante de la empresa para proceder a realizar la encuesta al personal, donde se recalcó los parámetros e indicaciones de la toma del cuestionario.

5. Se realizó la encuesta al personal de una empresa textil, a través de un enlace de la plataforma de Google Formularios, lo que permitió obtener los datos de una forma más rápida y precisa.

### **Análisis de Datos**

Para analizar y procesar los datos obtenidos se utilizaron modelos tabulares numéricos y gráficos en conjunto con el software de Microsoft Excel 2016 y el programa estadístico versión

29.0 desarrollado por la empresa IBM. Este programa permite trabajar con grandes bases de datos; además, es útil para realizar análisis de datos más rápidos y rigurosos.

Se realizó un análisis de datos de la plataforma de Google Formularios para lo cual se necesitó ejecutar en primer lugar una organización en Excel para obtener cantidad y orden de los datos en general, luego se exportaron las tablas al programa SPSS versión 29.0 y conocer la varianza y otras estadísticas para determinar el nivel de la variable de satisfacción laboral.

### Tabla 5

#### *Estadísticas de Fiabilidad de la Encuesta Realizada*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de Elementos</b>
0.701	27

En la Tabla 5 se evidencia ni nivel de fiabilidad en la encuesta que fue medida a través del Alfa de Cronbach, y se obtuvo un resultado de 0.701, lo que según el rango de la escala de Likert es aceptable para esta investigación.

**Tabla 6**

*Perfil del Personal Encuestado*

<b>Características</b>	<b>Detalle</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Edad:</b>	De 18 a 23 años	4	13%
	De 24 a 29 años	9	30%
	De 30 a 35 años	9	30%
	De 36 a 40 años	5	17%
	De 41 a 50 años	3	10%
		<b>30</b>	<b>100%</b>
<b>Genero:</b>	Femenino	13	43%
	Masculino	17	57%
		<b>30</b>	<b>100%</b>
<b>Área de Trabajo:</b>	Administración y Finanzas	9	30%
	Comercial	2	7%
	Contabilidad	3	10%
	Diseño y Desarrollo	6	20%
	Logística	3	10%
	Producción	4	13%
	Ventas	3	10%
		<b>30</b>	<b>100%</b>
<b>Tipo de Contrato</b>	Eventual	12	40%
	Permanente	18	60%
		<b>30</b>	<b>100%</b>
<b>Antigüedad</b>	De 0 a 2 años	12	40%
	De 3 a 5 años	12	40%
	De 6 a más años	6	20%
		<b>30</b>	<b>100%</b>
<b>Nivel Jerárquico</b>	Analista	7	23%
	Asistente	6	20%
	Auxiliar	1	3%
	Coordinador	7	23%
	Jefe	7	23%
	Operario	2	7%
		<b>30</b>	<b>100%</b>

En la Tabla 6 se muestra el perfil de los encuestados que son parte de la empresa analizada en San Juan de Lurigancho.

### **Aspectos Éticos**

Para el desarrollo de este estudio se tiene en cuenta los lineamientos de la séptima edición de las normas APA, al igual que la forma de citar a los autores y los principios éticos de la Universidad Privada del Norte, que establecen en las normas y lineamientos de una guía que sirvió de fuente para la elaboración de un proyecto de tesis de la Universidad, para el desarrollo y aplicación en el distrito de San Juan de Lurigancho en una empresa del sector textil.

- Autorización de la empresa para realizar la encuesta a los trabajadores.
- La participación es de forma voluntaria de los encuestados.
- Se respetará la privacidad de los empleados, por ello los cuestionarios se aplicarán de forma anónima.

### **Ficha Técnica de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)**

Nombre:	Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Autora:	Sonia Palma Carrillo
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o Colectiva/Formato físico o colectivo
Duración de la Prueba:	15 minutos en formato físico. 5 minutos en formato computarizado
Grupos de aplicación:	Trabajadores con relación laboral de dependencia
Calificación:	Computarizada
Significación:	Factor general de satisfacción (Factores Componentes)

	Significación de tarea
	Condiciones de trabajo
	Reconocimiento personal y/o Social
	Beneficios económicos
Usos:	Diagnóstico organizacional
Muestra Tipificación:	1058 Trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana.
Baremos:	Baremos percentiles generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional.
	Puntuaciones "T" por factores

### Validez y Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Marquina (2013), en relación a las herramientas para medir la satisfacción laboral, utilizó el mismo cuestionario de la presente investigación que fue desarrollada por Palma, la cual fue validada en una muestra de 952 trabajadores de Lima Metropolitana. Los resultados se analizaron en todos los casos con un nivel de confianza adecuado de escala global ( $\alpha=0.68$ ). Respecto a la validez y confiabilidad del instrumento que fue seleccionado de Palma (2005) los datos expresados como resultados fueron superiores a 0.8 en su Alfa de Cronbach y Guttman, demostrando que el cuestionario es confiable (ver Tabla 7).

#### Tabla 7

##### *Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*

<b>Método/Coeficiente</b>	<b>Correlación</b>
Consistencia Interna/Alfa de Cronbach	0.84*
Mitades/Guttman	0.81*

*Nota.* \*  $\leq 0.05$  Tomado de Alfaro, 2012 adaptado de Escala SL-SPC, de Palma, 2005.

En la Tabla 7, Sonia Palma evaluó la factibilidad del estudio factorial con base en la medida de Kaiser-Meyer, además de determinar la significancia. Mientras el indicador sea mayor al 0.5, la prueba tiene un valor alto sucediendo lo contrario si es menor.

## Tabla 8

### *Análisis Factorial*

<b>Indicadores</b>	<b>Coefficientes</b>
Medida de adecuación Kaiser-Meyer	0.852
Test de Esfericidad de Barlett	10161.49
Nivel de significación	0

*Nota.* Tomado de Alfaro, 2012 adaptado de Escala SL-SPC, de Palma, 2005.

En la Tabla 8, demuestra que también se realizó un análisis factorial que permitía explicar la correlación entre las preguntas y factores haciendo uso del *Varimax*, para explicar la importancia de que llegan a tener los factores en la matriz factorial.

**Tabla 9**

*Matriz de Componente Rotada de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*

Ítem	Componente			
	1	2	3	4
1		0.76		
2				0.631
3	0.633			
4	0.534			
5				0.779
6			0.539	
7	0.685			
8		0.833		
9				0.644
10				0.566
11			0.663	
12		0.697		
13			0.639	
14		0.376		
15		0.714		
16				0.578
17		0.624		
18	0.589			
19			0.584	
20		0.767		
21	0.694			
22	0.802			
23		0.804		
24			0.21	
25	0.759			
26	0.765			
27		0.452		

*Nota.* Tomado de Alfaro, 2012 adaptado de Escala SL-SPC, de Palma, 2005.

### Matriz de Operacionalización de Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	CLASIFICACIÓN	ÍTEM	RANGO	INSTRUMENTO
Satisfacción Laboral	Chiavenato (2009) sostiene que las organizaciones están constantemente cambiando sus conceptos y prácticas administrativas para movilizar plenamente a las personas e involucrarlas en sus actividades. Ahora en lugar de transformar directamente en productos de bienes y servicios, ahora están invirtiendo en el capital humano donde conocen bien y saben cómo organizar, desenvolver, producirlos y optimizarlos.	Significación de la Tarea	Motivacional o Intrínseco	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26	<b>Positivo</b>	Cuestionario:  Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de la autora Sonia Palma Carrillo.
		Condiciones de Trabajo	Higiénico o Extrínseco	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27	(5) Total Acuerdo (4) De Acuerdo (3) Indeciso (2) En Desacuerdo (1) Total Desacuerdo	
		Reconocimiento Personal y/o Social	Motivacional o Intrínseco	6, 11, 13, 19 y 24	<b>Negativo</b> (1) Total Acuerdo (2) De Acuerdo (3) Indeciso (4) En Desacuerdo (5) Total Desacuerdo	
		Beneficios Económicos	Higiénico o Extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16	Desacuerdo	

**Matriz de Consistencia**

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIÓN	POBLACIÓN	METODOLOGÍA
	<b>Problema General</b> ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022?	<b>Objetivo General</b> Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022.		Significación de la Tarea		Estudio: Tipo Aplicado  Alcance: Descriptivo
Satisfacción Laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022.	<b>Problemas Específicos</b> -¿Cuál es el grado de la significación de las tareas de satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022? -¿Cuál es el grado de las condiciones de trabajo de satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022? -¿Cuál es el grado del reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022? -¿Cuál es el grado de los beneficios económicos de	<b>Objetivos Específicos</b> -Determinar el nivel de “significación de la tarea” del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022. -Determinar el nivel de las “condiciones de trabajo” del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022. -Determinar el nivel del “reconocimiento personal y/o social” de una empresa textil de San Juan de Lurigancho Lima, 2022. -Determinar el nivel de “beneficios económicos”	Satisfacción Laboral	Condiciones de Trabajo  Reconocimiento Personal y/o Social  Beneficios Económicos	30 trabajadores de una empresa textil en San Juan de Lurigancho.	Diseño: No experimental  Tipo: Transversal  Enfoque: Cuantitativo  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario

## Matriz de Operacionalización del Instrumento

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	RANGO
Satisfacción Laboral	Palma, 2005 define que la satisfacción laboral se define como la tendencia a trabajar de forma relativamente estable, en base a creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia laboral.	Significación de la Tarea	1.- 3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.
			2.- 4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.
			3.- 7. Me siento útil con la labor que realizo.
			4.- 18. Me complace los resultados de mi trabajo.
			5.- 21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.
			6.- 22. Me gusta el trabajo que realizo.
		Condiciones de Trabajo	7.- 25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.
			8.- 26. Me gusta la actividad que realizo.
			9.- 1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.
			10.- 8. El ambiente donde trabajo es confortable.
			11.- 12. Me disgusta mi horario.
			12.- 14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.
Reconocimiento Personal y/o Social		13.- 15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	
		14.- 17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	
		15.- 20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	
		16.- 23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	
		17.- 27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	
		18.- 6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.	
		19.- 11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	
		20.- 13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	
		21.- 19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	
		22.- 24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	
Beneficios Económicos		23.- 2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	
		24.- 5. Me siento mal con lo que gano.	
		25.- 9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	
		26.- 10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	
		27.- 16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	

### Capítulo III: Resultados

#### Presentación de Resultados

En consecuencia, se muestran cada resultado obtenido a través de cierta aplicación del cuestionario de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo aplicada al personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho en el año 2022. Se desarrolló la variable de satisfacción laboral por medio de cuatro dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

La fiabilidad del alfa de Cronbach del instrumento utilizado en la investigación dio como resultado 0,701 teniendo en cuenta los 27 ítems, lo cual la hace aceptable para el trabajo de investigación.

Para el análisis descriptivo del nivel de satisfacción laboral se tabularon todas las respuestas del cuestionario; asimismo, se desglosaron cada resultado de acuerdo a cada dimensión de cierta variable. Se consideró una escala de Baremación en tres niveles: nivel bajo, nivel medio y nivel alto, a través de intervalos con puntuaciones.

#### Tabla 10

*Matriz de Niveles y Puntuaciones de la Variable Satisfacción Laboral y sus Dimensiones*

Nivel	Satisfacción Laboral	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos
Bajo	67 a 81	19 a 27	19 a 28	9 a 13	9 a 13
Medio	82 a 92	28 a 33	29 a 33	14 a 19	14 a 16
Alto	93 a 111	34 a 40	34 a 40	20 a 25	17 a 19

*Nota:* Adaptado del Software SPSS, resultados de intervalo.

En cierta Tabla 10, se percibe los niveles de baremación de cierta variable satisfacción laboral y de cada una de sus dimensiones respectivamente, obteniéndose puntajes diferentes para cada una de ellas.

### ***Resultados de la Variable***

Se presenta el nivel de la variable satisfacción laboral, en la que se tabularon cada respuesta del cuestionario de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo, la que se representa en la Tabla 11 y Figura 1.

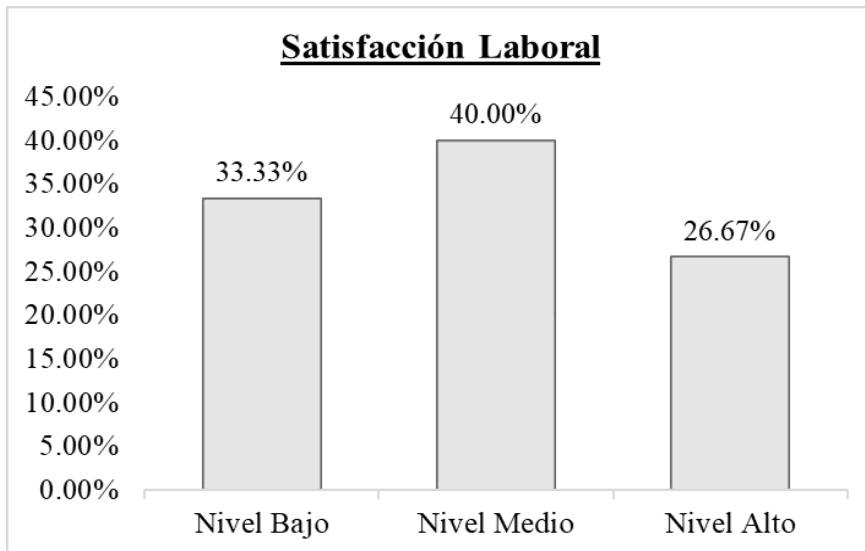
**Tabla 11**

*Nivel de Frecuencia de la Variable Satisfacción Laboral*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	10	33.33%	33.33%
Nivel Medio	12	40.00%	73.33%
Nivel Alto	8	26.67%	100.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	

**Figura 1**

*Nivel de la Variable Satisfacción Laboral*



En cierta Tabla 11 como en la Figura 1 se muestra el análisis del software SPSS con relación a satisfacción laboral, donde se representa la frecuencia clasificada en tres niveles; en ella los encuestados calificaron en un 33% el *nivel bajo*, el 40% de los encuestados calificaron en un *nivel medio* y el 27% de los encuestados calificaron en cierto *nivel alto*. Por lo tanto, podemos afirmar que en su mayoría de encuestados considera que hay un *nivel medio* en la variable de Satisfacción Laboral en su lugar de trabajo.

## Resultados de las Dimensiones

**Resultados de la Dimensión de Significación de la Tarea.** Está compuesta por ocho ítems (3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26), de los que se detallan cada resultado adquirido por medio de un cuestionario realizado al personal de una empresa textil de Sonia Palma Carrillo, la que se representa en cierta Tabla 12 y Figura 2.

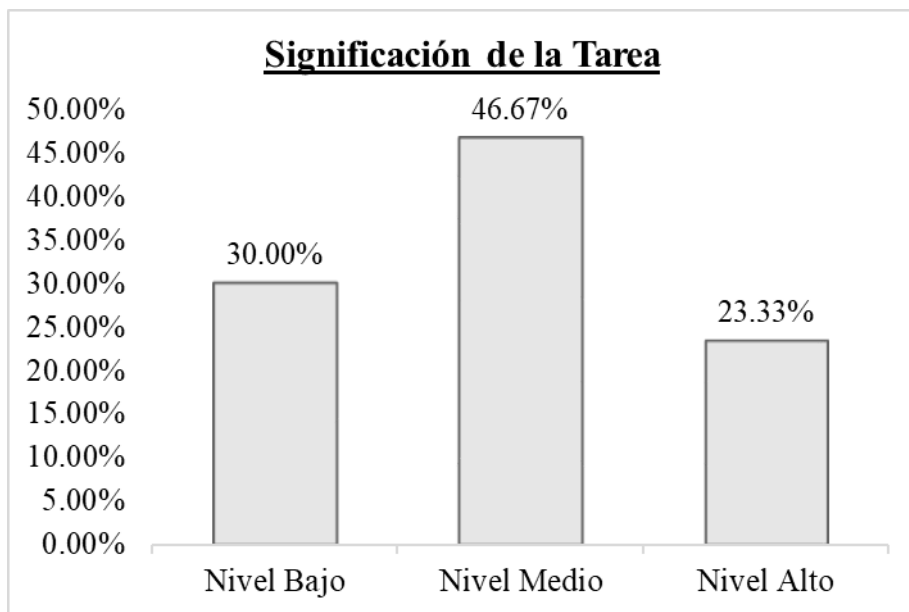
**Tabla 12**

*Nivel de Frecuencia de la Dimensión Significación de la Tarea*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	9	30.00%	30.00%
Nivel Medio	14	46.67%	76.67%
Nivel Alto	7	23.33%	100.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	

**Figura 2**

*Nivel de la Dimensión Significación de la Tarea*



En cierta Tabla 12 como la Figura 2 se percibe el análisis del software SPSS en relación a cierta dimensión *significación de la tarea*, donde se representa la frecuencia clasificada en tres niveles; en ella los encuestados calificaron en un 30% el *nivel bajo*, el 47% de los encuestados calificaron en *nivel medio* y el 23% en *nivel alto*. Por lo tanto, se puede afirmar que en su mayor parte los encuestados considera que existe cierto *nivel medio* en la dimensión indicada, y con cierto resultado el personal indica que se encuentra satisfecho y contento realizando su labor dentro de la empresa textil.

**Resultado de la Dimensión de Condiciones de Trabajo.** La dimensión de *condiciones de trabajo* está compuesta por nueve ítems (1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27); se detallan los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado de Sonia Palma Carrillo, los que se representan en la Tabla 13 y Figura 3.

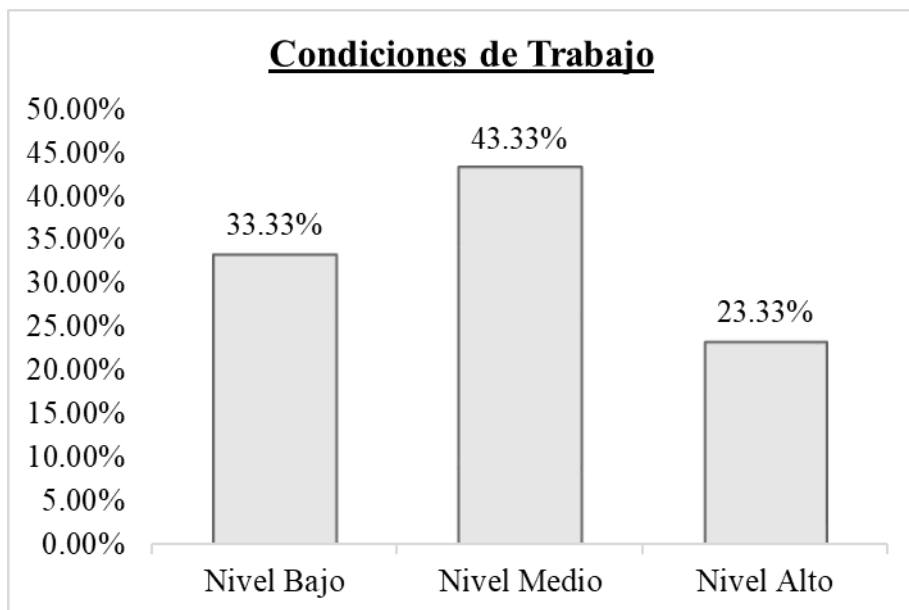
**Tabla 13**

*Nivel de Frecuencia de la Dimensión Condiciones de Trabajo*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	10	33.33%	33.33%
Nivel Medio	13	43.33%	76.67%
Nivel Alto	7	23.33%	100.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	

**Figura 3**

*Nivel de la Dimensión Condiciones de Trabajo*



En la Tabla 13 como la Figura 3 se muestra el análisis del software SPSS en relación a la dimensión *condiciones de trabajo*, donde se representa la frecuencia clasificada en tres niveles; en ella los encuestados calificaron en un 33% el *nivel bajo*, el 43% de los encuestados calificaron con en un *nivel medio* y el 24% de los encuestados calificaron en cierto *nivel alto*. Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de encuestados considera que existe un *nivel medio* en la dimensión *condiciones de trabajo* e indican que se encuentran satisfechos con el ambiente, la comodidad y la distribución y consideran que son adecuadas para ejercer sus funciones.

**Resultado de la Dimensión de Reconocimiento Personal y/o Social.** Está compuesta por cinco ítems (6, 11, 13, 19 y 24); se detalla cada resultado obtenido por medio de cierto cuestionario aplicado de Sonia Palma Carrillo, los que se representan en cierta Tabla 14 y Figura 4.

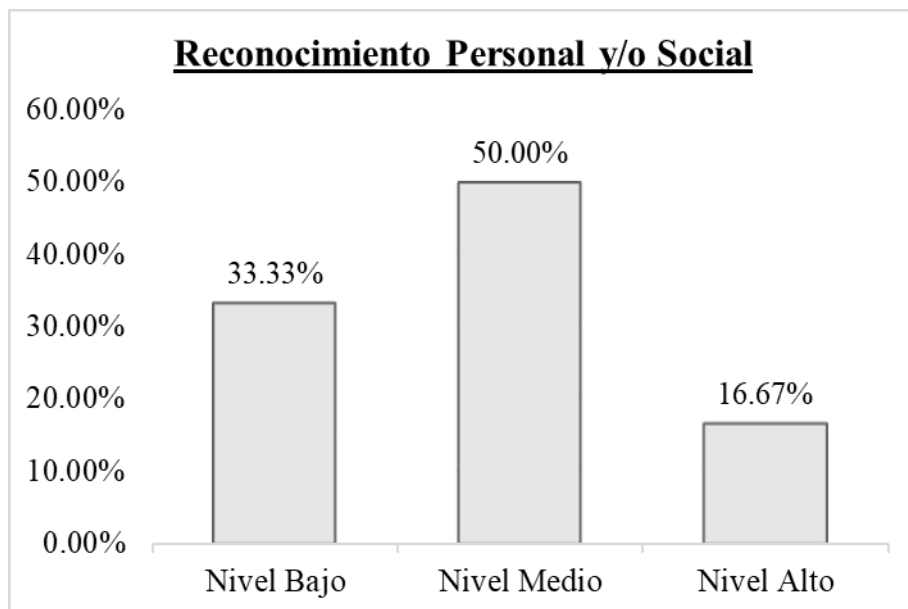
**Tabla 14**

*Nivel de Frecuencia de la Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	10	33.33%	33.33%
Nivel Medio	15	50.00%	83.33%
Nivel Alto	5	16.67%	100.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	

**Figura 4**

*Nivel de la Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social*



En cierta Tabla 14 y Figura 4 se percibe el análisis del software SPSS en relación a la dimensión *reconocimiento personal y/o social*, y se representa la frecuencia clasificada en tres niveles; en ella los encuestados calificaron en un 33% el *nivel bajo*, el 50% un *nivel medio* y el 17% un *nivel alto*. Por lo tanto, podemos afirmar que en su mayoría los encuestados considera que existe un *nivel medio* en cierta dimensión señalada, y con este resultado el personal indica que siente contento y reconocidos por la empresa, gustan trabajar en equipo y están felices realizando su labor dentro de la empresa textil.

**Resultado de la Dimensión de Beneficios Económicos.** Está compuesta por cinco ítems (2, 5, 9, 10 y 16), y se detalla cada resultado obtenido por medio de un cuestionario aplicado de Sonia Palma Carrillo, los que se representan en la Tabla 15 y Figura 5.

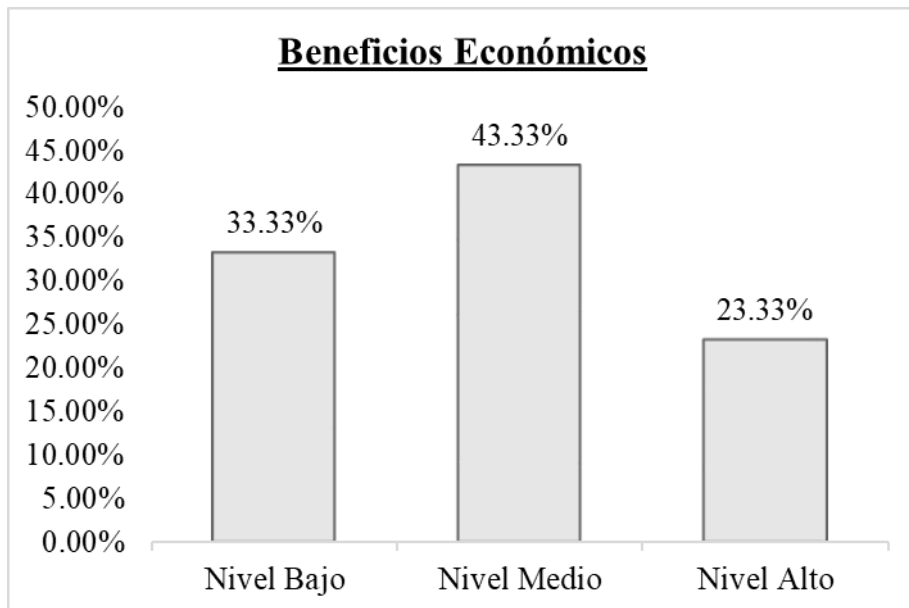
**Tabla 15**

*Nivel de Frecuencia de la Dimensión Beneficios Económicos*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	10	33.33%	33.33%
Nivel Medio	13	43.33%	76.67%
Nivel Alto	7	23.33%	100.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	

**Figura 5**

*Nivel de la Dimensión Beneficios Económicos*



En cierta Tabla 15 y Figura 5 se muestran un análisis del software SPSS en referencia a cierta dimensión *beneficios económicos*, donde se representa cierta frecuencia clasificada en tres niveles; en ella los encuestados calificaron en un 33% el *nivel bajo*, el 43% en un *nivel medio* y el 23% en un *nivel alto*. Por ello, se llega a afirmar que la mayoría de encuestados considera que existe un *nivel medio* en *beneficios económicos*, y con este resultado el personal indica que siente que su sueldo que percibe es bastante aceptable y permite salvaguardar cada expectativa económica.

*Resultados Variable de Control*

**Resultado por Grupo Demográfico.** El cuestionario de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo fue aplicado a la muestra censal de una empresa textil conformado por 30 colaboradores.

**Tabla 16**

*Rango de Edad y Género Masculino*

<b>Edades</b>	<b>Masculino</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
De 18 a 23 años	4	23.53%	23.53%
De 24 a 29 años	4	23.53%	47.06%
De 30 a 35 años	4	23.53%	70.59%
De 36 a 40 años	3	17.65%	88.24%
De 41 a 50 años	2	11.76%	100.00%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>	

En la Tabla 16 muestra al grupo demográfico conformado por 17 encuestados de género masculino, y se tabularon por rango edad de 18 a 50 años. El 70.59% de los encuestados son de edades de 18 a 35 años que se encuentran trabajando en una empresa textil y con un 11.76% que corresponde a las edades de 41 a 50 años.

**Tabla 17**

*Rango de Edades y Género Femenino*

<b>Edades</b>	<b>Femenino</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
De 24 a 29 años	5	38.46%	38.46%
De 30 a 35 años	5	38.46%	76.92%
De 36 a 40 años	2	15.38%	92.31%
De 41 a 50 años	1	7.69%	100.00%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00%</b>	

*Nota:* Elaboración propia.

En la Tabla 17 del grupo demográfico conformado por 13 encuestados de género femenino, se tabularon por rango edad de 24 a 50 años. El 76.90% de los encuestados son de edades de 24 a 35 años que se encuentran trabajando en una empresa textil y con un 7.69% que corresponde a las edades de 41 a 50 años.

**Limitaciones**

Las limitaciones principales para la ejecución del estudio fueron las siguientes:

- Realizar la búsqueda de antecedentes tanto internacionales y nacionales donde debía predominar la variable satisfacción laboral. Asimismo, teniendo en cuenta la variable se realizó la búsqueda en, artículos indexados, revistas científicas y antigüedad de las publicaciones.
- Coordinar con el representante de la empresa textil para que brinde la autorización para realizar el levantamiento de información que se ha requerido para la elaboración del trabajo de investigación.

- Programar una reunión con el personal de la empresa textil para coordinar el día que se tomaría la encuesta, a fin de contar con la disponibilidad y accesibilidad de todo el personal.
- Desarrollar el levantamiento de la información y tabularlo al software SPSS versión 29.0.

## Capítulo IV: Discusión y Conclusiones

### Discusión

El objetivo del presente estudio consistió en la determinación del nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa textil de San Juan de Lurigancho. Obteniendo así que un 40% de ciertos encuestados se haya en un *nivel medio*, es decir, en actitud del personal referente a su trabajo y con base a cada aspecto relacionado a las oportunidades de desarrollo personal y beneficio laboral. Chiavenato (2009) sostiene que la satisfacción laboral permite una atracción y retención del talento para conservar un entorno organizacional sano y motivador para las personas y cumplir con sus compromisos. No coinciden con los resultados obtenidos por Maldonado (2020) que encontró que el nivel de satisfacción de colaboradores de una entidad se hay en cierto nivel bajo. Sin embargo, Ayala y Huánuco (2022) encontraron un nivel de aceptación por parte de los encuestados, quienes indicaron que, cierto nivel de satisfacción laboral, presentan valoraciones los aspectos relacionados con temas de infraestructura y los aspectos físicos con relación a la SST.

En base a cierta dimensión *significación de la tarea* que representa el nivel de disposición y compromiso laboral en la relación de la tarea, el 46.67% calificó en un *nivel medio*. (Flores et al., 2022). señaló que cierto desempeño es la capacidad o habilidad para ejecutar plenamente cada deber u obligación inherente a un puesto de responsabilidad al realizar una actividad o tarea dentro del ámbito de su desempeño profesional. Los resultados del estudio coinciden de forma similar con ciertos resultados obtenidos por Cornejo y Rivasplata (2021), quienes encontraron que se estan satisfechos usando su capacidades para el cumplimiento de cada objetivo; asimismo, describieron un ambiente agradable y de trabajo en equipo en la organización. De igual manera,

Maldonado (2020) en sus resultados obtenido indica que el personal con un 36% de los encuestados dijeron estar satisfechos en cuanto a la participación donde desempeñan sus labores.

Al determinar el nivel de las *condiciones de trabajo*, se obtuvo que el 43.33% se encuentra en *nivel medio*, dado que los encuestados de una empresa textil manifestaron que las comodidades, ambientes y la distribución son aptos y cómodos para el trabajo. Sánchez (2010) citado en (Flores et al., 2022). señaló que cada condición física se refiere a ciertos elementos materiales como medios para facilitar cierto desarrollo de cada tarea cotidiana, y son un indicador de eficiencia y rendimiento. Los resultados de la presente investigación no concuerdan con cada resultado obtenido por Atehortúa y Ceferino (2021), quienes se encontraron en cierto nivel *muy conforme* la dimensión condiciones laborales, por ello, la empresa garantiza que sus trabajadores tengan acceso a los mecanismos, políticas y recursos que necesitan para hacer mejor su trabajo. Asimismo, para Argumedo (2021) las condiciones de trabajo presentaron una correlación positiva y una consistencia interna de Alfa de Cronbach buena.

El tercer objetivo específico fue determinar el nivel de la dimensión *reconocimiento personal y/o social*, que se refiere al nivel en el que el personal se siente contento y reconocido por ser parte de la empresa, gusta trabajar en equipo y se siente cómodo realizando sus labores diarias. En esta dimensión se obtuvo que un 50% de encuestados calificó en un *nivel medio*. Robbins y Jorge, (2009) señalaron que el trabajo implica interactuar con colegas y jefes, seguir cada regla y política de la organización y adherirse a los estándares de desempeño. Cada resultado del estudio se contradice a ciertos resultados obtenidos por Atehortúa y Ceferino (2021), en la que los trabajadores indican que están *poco conforme* debido que la falta de oportunidad para promover la formación de equipos, y el compañerismo a través del reconocimiento y actividades de formación de equipos dentro del mismo grupo. Asimismo, los

resultados de esta investigación Maldonado (2020), quien indica que el resultado obtenido es *bajo* en cuanto a los aspectos relacionados con la aprobación del trabajo, la responsabilidad, la promoción y el contenido del trabajo.

En cuanto a la dimensión cuatro, se buscó determinar el nivel de los *beneficios económicos*, es decir, las remuneraciones con base en la labor realizada, permitiendo salvaguardar cada expectativa económica, mostrando que un 43.33% se encuentra en un *nivel medio*. (Flores et al., 2022). indica que cuando las recompensas son justas y equitativas, la satisfacción aumenta, los empleados sienten que están siendo recompensados en función de su desempeño. Cada resultado del estudio se contradice con ciertos resultados obtenidos por Argumedo (2021), quien demostró que el grado motivacional de *recompensa contingente* tiene una correlación negativa débil pero considerable con el nivel promedio de relaciones positivas y factores normativos. Sin embargo, De La Cruz (2019) mostró que el 47.81% están satisfechos en cuanto a el pago que reciben, ya que les permite cubrir sus necesidades.

## **Conclusiones**

Referente a cierta variable satisfacción laboral, se determinó que más del 66% de encuestados califica la satisfacción laboral entre los niveles medio y alto, lo cual la mayor parte se encuentra satisfecho con las condiciones, la labor que realiza, el ambiente de trabajo y los reconocimientos recibidos.

En cuanto a la primera dimensión *significación de la tarea*, se determinó que un 46.67% se encuentran en *nivel medio* y el 23.33% en cierto *nivel alto*. En otras palabras, que el personal siente que el trabajo que desarrolla es justo a su medida; además se sienten orgullosos con las funciones que desempeñan reflejándose cierto compromiso que demuestran a la empresa.

En cuanto a la segunda dimensión llamada *condiciones de trabajo*, se determinó que el 43.33% se haya en cierto *nivel medio* y el 23.33% en cierto *nivel alto*, por lo tanto, el personal siente que en cierto entorno de trabajo confortable y cómodo. Un 33.33% determinó que el nivel de esta dimensión es *bajo*, dado que a pesar de no estar de acuerdo con los horarios de trabajo tienen una buena comunicación con su jefe directo, sienten que valoran su trabajo, lo que les permite realizar sus funciones con mayor comodidad y facilidad para lograr sus metas u objetivos planteados.

En cuanto a la tercera dimensión llamada *reconocimiento personal y/o social*, se determinó que el 50% de encuestados se encuentra en cierto *nivel medio* y el 16.67% se encuentra en un *nivel alto*, por lo que se puede afirmar que al personal le agrada trabajar en equipo y compartir sus conocimientos para aprender uno del otro. Sin embargo, el 33.33% se encuentran en un *nivel bajo*, lo que significa que el personal percibe un “mal trato” por parte de cierta entidad, pues no les reconocen las horas extras.

En la cuarta dimensión, llamada *beneficios económicos*, se determinó que el 43.33% de los encuestados se enfoca en cierto *nivel medio* y el 23.23% en *nivel alto*, por lo que se puede afirmar que el personal se encuentra satisfecho con la remuneración que percibe. Por otro lado, el 33.33% se encuentran en un *nivel bajo*, lo que significa que el personal siente que las tareas que realizan no están bien remuneradas y además tienen la sensación de no ser considerados por la empresa.

## **Recomendaciones**

Establecidas las conclusiones de esta investigación se recomienda continuar desarrollando a profundidad la satisfacción laboral y cada dimensión. Asimismo, con este estudio

donde se determinó cada nivel de satisfacción laboral permitirá a ciertos gerentes de las entidades tomar conciencia en la importancia de implementar el área de talento humano para medir dicha satisfacción del personal.

Además, es recomendable para la empresa textil que mida la satisfacción laboral cada semestre, y a partir de los resultados obtenidos, le permitirá implementar mejoras para mantener a su personal satisfechos y, en consecuencia, serán más productivos. Asimismo, organizar programas de capacitaciones e integración que les permita recabar información para lograr retener y atraer personal calificado.

Se sugiere implementar políticas salariales para garantizar que el personal sea remunerado según la posición que cuenta en la empresa, y de esta manera evitar discrepancia entre colaboradores. Asimismo, tener un control sobre las posiciones y niveles jerárquicos dentro de la empresa.

## Referencias

- Garza , F. (2019). *La deserción laboral de los millennials en México: un nuevo paradigma en las organizaciones*. CIVINEDU. <https://www.civinedu.org/wp-content/uploads/2019/12/CIVINEDU2019.pdf#page=267>
- Zaballa, P., Assafiri , Y., Medina, Y., Nogueira, D., & Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *Scielo*, 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>
- Alfaro Castellanos, M. d. (2012). *Administración de personal*. Tlalnepantla, México: Red Tercer Milenio. [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Administracion\\_de\\_personal.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf)
- Allen, D. G. (2006). *Retaining Talent. A guide to analyzing and managing employee*.
- Argumedo Hernández, A. D. (2021). "Relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal operario del área de costura de una empresa textil de confecciones ubicada en Lima, Perú". (*Tesis de Maestría*). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8381/argumedo\\_hadp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8381/argumedo_hadp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Atehortua Monroy, J. C., & Ceferino Cardona, R. E. (2021). "La satisfacción laboral y su efecto en el desempeño en una empresa mediana del sector textil En Bogotá". (*Tesis De Maestría*). Universidad Eafit, Bogotá, Colombia. [AtehortuaMonroy\\_RafaelEduardo\\_CeferinoCardona\\_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8381/atehortuamonroy_rafaelEduardo_CeferinoCardona_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Ayala Leon, M. M., & Huánuco Villar, K. I. (2022). "Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una empresa textil de Lima Metropolitana". (*Tesis de Licenciado*). Universidad San Ignacio De Loyola, Lima, Perú. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5c51820e-a185-4533-b49c-06e31f60d153/content>

- Cabrera Piantini, A. R., Ledezma Elizondo, M. T., & Rivera Herrera, N. L. (2011). El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León. *Revista de la Facultad de Nuevo León*, 83-91. <https://www.redalyc.org/pdf/3536/353632025006.pdf>
- Cantú, N., Pedraza, N., & Madero, S. (2023). Relationship between work environment, satisfaction, commitment, and performance of human capital in a higher education campus. *Scielo*, 16(4). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062023000400011>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (Mayo de 2023). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Elsevier*, 31(8), 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>
- castro , J., Gómez , L., & Camargo , E. (2022). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Scielo*, 27(75), 54. <https://doi.org/https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Vol. Tercera edición). México: McGRAW-HILL.
- Concepto de poblacion y muestra segun autores.* (s.f.). <https://cuadros-comparativos.com/concepto-de-poblacion-y-muestra-segun-autores/>
- Cornejo Estrada, A. B., & Rivasplata Vargas, A. A. (2021). "Satisfacción laboral y clima organizacional en las áreas administrativas de la empresa Confipetrol de Lima, 2021". (Tesis Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6fe2e209-e4e4-4411-8407-d273e36bc055/content>
- De La Cruz Vicuña, K. B. (2019). "Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de las pymes pertenecientes a la industria textil del Cantón Quito durante el año 2019". (Tesis Licenciatura). Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí, Ecuador. <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/22581/1/T-ESPE-043954.pdf>

El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. (08 de 08 de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores

El Comercio . (06 de Julio de 2021). El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta. <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/>

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

Fierro, E., Ortiz, F., & Montes, C. (2020). Satisfacción laboral e intercambio de conocimiento en una organización gubernamental pública del estado de México. *Scielo*, 5(2). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-22502020000200006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-22502020000200006&script=sci_arttext)

Flores , J., Moran, E., Gil, M., & Contreras, A. (2022). Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño percibido por los trabajadores de las empresas constructoras del Cantón Babahoyo. *FIPCAEC*, 7(3), 29. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1>

Flores Acarapi, Y. K., & Salazar Aruquipa, E. M. (2019). "La satisfacción laboral influye en la productividad - Caso:Empresa Volcan S.A.". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Mayor De San Andrés, La Paz, Bolivia. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23667/T-2656.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gargallo Castel, A. F. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. University, Society and Global Markets. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>

Gestión, Redacción. (18 de 08 de 2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/#:~:text=El%2045%25%20de%20personas%20que,con%20el%20clima%20de%20trabajo.>

- Gómez , E., Borda, A., Giraldo, M., Cortés, S., & Forigua, D. (2019). *Influencia De La Felicidad En La Productividad De Los Trabajadores En Las Organizaciones De Colombia*. Bogotá: EAN.  
<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/9748/GiraldoLina2019?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez , T. (2023). Compromiso organizacional y satisfacción individual ligada al desempeño laboral. *19REICERevista*, *11*(22), 11.  
<https://camjol.info/index.php/REICE/article/view/17336/20678>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Herrera Arau, K. V. (2018). "Estabilidad laboral y su relación con la satisfacción, compromiso organizacional y flexibilidad en empresa textil de Ensenada, Baja California". (*Tesis de Maestría*). Universidad Autonoma de Baja California, Ensenada, Baja California México.  
<https://repositorioinstitucional.uabc.mx/handle/20.500.12930/714>
- Inga Soto, A. K. (2020). "Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú". (*Tesis Bachiller*). Universidad Científica del Sur, Lima, Perú.  
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1388/TB-Inga%20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaik Dipp, A., Tena Flores, J. A., & Villanueva Gutiérrez, R. (20 de 06 de 2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*. <file:///C:/Users/MARIBEL/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboralYCompromisoInstitucionalDeLosDo-3294739.pdf>
- López Cabarcos, Á., & Grandío Dopico, A. (2005). Capital humano como fuente de ventaja competitivas. *Gesbiblo*, S.L., Primera Edición.  
<https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/11793/8497451198.pdf?sequence=2>
- Maldonado Masapanta, T. N. (2020). "Incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Dirección de Talento Humano de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador". (*Tesis de Maestría*). Universidad Simón Bolívar, Quito, Ecuador.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7319/1/T3195-MDTH-Maldonado-Incidencia.pdf>

Marquina Vergara, C. F. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*.

Martinez Martinez, R. W., & Tello Carhuanca, D. (2022). "Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S. A. de la Unidad Minera Alpayana, 2021". (*Tesis de Maestría*). Universidad Continental, Huancayo, Lima. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11578/2/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Martinez\\_Tello\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11578/2/IV_PG_MRHGO_TE_Martinez_Tello_2022.pdf)

Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Martí, N., Sancerni, M. D., & Oliver, A. y. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción s21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología*, 25-39. [https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS21\\_26.PDF](https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF)

Merizalde, V. (30 de Agosto de 2020). *linkedin*. <https://www.linkedin.com/pulse/%C3%ADndice-de-felicidad-organizacional-ifo-vinicio-merizalde/?originalSubdomain=es>

Moreno , J. (2019). *factores clave del compromiso laboral*. Universidad de Rioja. <https://dialnet.unirioja.es/download/tesis/231533.pdf>

Nieto, E. (6 de Febrero de 2026). Variables Críticas en Satisfacción Laboral. *ORP Journal*.

O'Rea Lanz, F. (05 de Febrero de 2020). La bendita Muestra Censal. *Ingeniería hecha simple* . <https://ingenieriahechasimple.wordpress.com/2020/02/05/la-bendita-muestra-censal/>

Palma Carrillo, S. (2005). Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual. *Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL*.

Paredes Tamayo, J. D. (2020). " La satisfacción laboral y la rotación de personal en el área comercial del sector de seguros". (*Tesis de Maestría*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31209/1/062%20GTH.pdf>

- Prada, R., Rueda , M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Espacios*, 41(45). <https://doi.org/DOI:10.48082/espacios-a20v41n45p06>
- Quiroa, M. (1 de Enero de 2021). *Economipedia.com*. [www.Economipedia.com:https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html](http://www.Economipedia.com:https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html)
- Redacción RPP. (05 de 04 de 2016). *Solo el 35% de los peruanos está feliz con su trabajo*. <https://rpp.pe/economia/economia/solo-el-35-de-los-peruanos-esta-feliz-con-su-trabajo-noticia-951114>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). Comportamiento organizacional. *Pearson Educación*, 752. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Rojas , N. (11 de Abril de 2023). *Causas de insatisfacción laboral en una empresa explicadas con ejemplos*. Revista digital INESEM : <https://www.inesem.es/revistadigital/orientacion-laboral/causas-insatisfaccion-laboral/>
- Ruiz Medina, M. I. (2012). "Políticas Públicas En Salud Y Su Impacto En El Seguro Popular En Culiacán, Sinaloa, México". (*Tesis Doctorado*). Universidad Autonoma de Sinaloa, Sinaloa, México. <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/indice.htm>
- Salvador, I. R. (2020). Motivación extrínseca: definición, características y efectos. *Psicología y Mente*. <https://psicologiymente.com/psicologia/motivacion-extrinseca>
- Sánchez , T., & García , M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Redalyc*, 22(2), 7. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sodexo. (s.f.). La motivación, satisfacción y compromiso de los empleados. <https://www.sodexo.es/centro-conocimiento/motivacion-satisfaccion-compromiso/#uno>
- Solano Ilizarbe, Y. J. (2021). Influencia de la carga laboral sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del sector privado de Lima Metropolitana. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad San Ignacio, Lima, Perú.

[https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4b935de2-6753-442a-b36d-  
db8b0ea08d86/content](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4b935de2-6753-442a-b36d-db8b0ea08d86/content)

## Anexos

### Anexo N°01: Cuestionario de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

#### Escala De Satisfacción Laboral (SL-SPC)

*Autora: Sonia Palma Carrillo, 2005*

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa (X) el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta ni buena ni mala, ya que todas son opiniones.

#### Opciones De Respuesta:

- TA:** Total Acuerdo
- A:** Acuerdo
- I:** Indeciso
- D:** En Desacuerdo
- TD:** Total Desacuerdo

#### Datos Demográficos:

<b>Edad:</b>	De 18 a 23 años	De 24 a 29 años	De 30 a 35 años	De 36 a 40 años
<b>Genero:</b>	Femenino	Masculino		
<b>Área de Trabajo:</b>	Administración y Finanzas		Ventas	
	Logística		Producción	
	Diseño y Desarrollo		Contabilidad	
	Comercial			
<b>Tipo de Contrato:</b>	Permanente	Eventual		
<b>Antigüedad:</b>	De 0 a 2 años	De 3 a 5 años	De 6 a más años	
<b>Nivel de Jerárquico:</b>	Gerente	Coordinador	Asistente	Operario
	Jefe	Analista	Auxiliar	


ítem	Preguntas	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

*Gracias por completar el cuestionario*

**Anexo N°02. Base de Datos de las Encuestas Realizadas**

N° Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
Encuestado N° 1	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	3	2	4	3	5	3	4	5	2	5	5	4	2	1	5	4	2
Encuestado N° 2	3	2	4	3	3	4	5	5	2	2	4	2	4	3	3	3	2	5	5	4	3	2	2	2	4	2	3
Encuestado N° 3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	4	1	3	5	3	5	4	5	5	5	5	1	5	3	3	5	4	3
Encuestado N° 4	4	2	2	3	2	4	4	4	3	2	3	5	2	5	2	3	1	4	1	2	4	4	4	2	3	2	1
Encuestado N° 5	5	1	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3
Encuestado N° 6	3	3	2	3	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4
Encuestado N° 7	3	5	3	5	4	4	4	2	3	2	3	2	5	4	2	5	4	3	5	4	5	3	3	3	4	4	4
Encuestado N° 8	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	1	5	1	4	5	3	1	4	2	2	4	5	4	3	4	4	2
Encuestado N° 9	2	2	3	5	1	3	5	3	4	4	1	5	4	1	3	3	1	5	2	4	4	4	2	1	4	4	2
Encuestado N° 10	5	2	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
Encuestado N° 11	5	2	5	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado N° 12	5	3	3	5	1	2	5	3	3	4	1	4	4	1	5	3	5	4	4	3	3	5	4	2	4	4	1
Encuestado N° 13	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	1	4	5	3	1	2	4	1	3	5	4	3	3	5	4	4
Encuestado N° 14	4	5	5	5	3	4	5	5	5	2	2	4	2	5	4	4	3	2	2	4	2	5	4	2	5	4	5
Encuestado N° 15	4	5	5	2	1	5	5	4	3	2	1	3	5	3	5	4	5	2	5	2	3	3	3	3	1	4	3
Encuestado N° 16	5	4	2	5	1	5	5	2	3	4	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	4	5	3	5	3	2	2
Encuestado N° 17	5	3	5	5	3	4	5	4	4	1	5	4	5	3	4	1	2	5	5	3	4	2	3	3	3	2	1
Encuestado N° 18	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	1	2	4	5	2	1	3	4	1	4	1	1	4	4	1	4	4
Encuestado N° 19	5	3	3	2	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2	1	5	3	3	5	5	2	2
Encuestado N° 20	2	4	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	2	3
Encuestado N° 21	4	4	5	1	1	2	1	5	2	3	2	1	5	3	5	4	4	5	2	2	3	2	4	3	2	4	5
Encuestado N° 22	3	2	4	4	3	3	5	3	3	4	5	3	4	5	4	2	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4
Encuestado N° 23	2	3	1	5	3	1	1	3	4	4	4	1	1	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	2	5	5	2
Encuestado N° 24	5	3	4	1	2	1	2	5	1	1	1	3	4	2	5	2	4	4	1	2	1	4	4	3	4	2	4
Encuestado N° 25	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3
Encuestado N° 26	4	1	5	3	3	4	5	1	3	1	5	1	1	3	1	5	2	3	1	2	4	4	5	3	4	3	5
Encuestado N° 27	5	2	2	5	3	1	2	3	5	4	4	3	2	2	4	2	1	4	3	5	4	5	2	2	1	3	4
Encuestado N° 28	5	1	4	3	1	3	5	4	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	1	3	5	4	3
Encuestado N° 29	5	2	3	5	2	2	5	2	5	4	4	1	3	4	5	3	2	5	3	5	2	3	5	4	5	3	4
Encuestado N° 30	3	3	4	4	1	4	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2

### Anexo N°03. Validación por Experto

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	Satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho, Lima, en el 2022			
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Paz Campaña, Augusto Edward			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, SL-SPC de 2005,			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	√		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	√		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	√		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	√		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	√		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	√		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	√		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	√		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	√		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	√		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	√		
Sugerencias: Es aplicable				
Firma del experto:				
				

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	Satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho, Lima, en el 2022
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Inamine Takayama, Juan Haruo
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL-SPC de 2005

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	√		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	√		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	√		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	√		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	√		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	√		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	√		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	√		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	√		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	√		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	√		

**Sugerencias:**

Es conforme con la Matriz de Operacionalización.

**Firma del experto:**


Juan Haruo Inamine Takayama

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la Investigación:</b>	Satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho, Lima, en el 2022
<b>Línea de Investigación:</b>	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	MAG. José Armando Chirinos Antezana
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL-SPC de 2005

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		Reparar la pregunta 4.
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

En la pregunta 4 del cuestionario se debe preguntar por las tareas en plural, no en singular.  
Tener en cuenta en la valoración que hay preguntas de

Firma del experto: *Antezana*



Mag. José Armando Chirinos Antezana

CPC.  
25230.