



**FACULTAD DE NEGOCIOS**

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

**“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE UN CENTRO SPA,  
LIMA - 2019.”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autora:**

Nancy Milagritos Camacho Saenz

**Asesor:**

Mg. Rossmery Albarran Taype

<https://orcid.org/0000-0002-5189-8522>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	MAGNOLIA JESUS DUSEK PAZ	06782959
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	RANDOLF FERNANDO ÑIQUEN LEVY	41356371
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	MARIA ISABEL FLORES BAZAN	45659048
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### NANCY MILAGRITOS CAMACHO SAENZ\_SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO SPA, LIMA - 2019

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3</b> %
<b>2</b>	<b>biblio3.url.edu.gt</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>3</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>4</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>5</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>theibfr.com</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %

## **DEDICATORIA**

A Dios, por bendecirme grandemente. A mis queridos padres y hermanos (a) por su comprensión y apoyo en mi desarrollo profesional y personal.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por permitirme estudiar una carrera profesional.

A mis padres, Lucio y Estela, ustedes son el motor que impulsan mis sueños y esperanzas.

A mi tutora de tesis Mg. Lic. Rossmery Albarran Taype por su paciencia y enseñanza.

A los profesores de la Universidad Privada del Norte.

A mis amigos y compañeros de trabajo, por compartir sus conocimientos y orientación para el desarrollo de la presente investigación.

## Tabla de contenido

<b>JURADO EVALUADOR .....</b>	<b>2</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD .....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>Tabla de contenido .....</b>	<b>6</b>
<b>Índice de Tablas.....</b>	<b>7</b>
<b>Índice de Figuras .....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Realidad problemática.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Antecedentes .....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>25</b>
<b>CAPITULO III: RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
<b>IV. CAPITULO: DISCUSION Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>47</b>

### Índice de Tablas

Tabla 1. Validación del instrumento por expertos	28
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento	28
Tabla 3. Nivel de frecuencias de la variable satisfacción laboral	32
Tabla 4. Nivel de frecuencias de la dimensión significación de tareas	33
Tabla 5. Nivel de frecuencias de la dimensión condiciones de trabajo	34
Tabla 6. Nivel de frecuencias de la dimensión reconocimiento de personal	35
Tabla 7. Nivel de frecuencias de la dimensión beneficios económicos	36

## Índice de Figuras

Figura 1. Diagrama de investigación	25
Figura 2. Operacionalización de la variable	27
Figura 3. Genero de los encuestados	31
Figura 4. Rango de edad de los encuestados	31
Figura 5. Percepción de los encuestados sobre la satisfacción laboral	32
Figura 6. Percepción de los encuestados sobre la significación de tareas	33
Figura 7. Percepción de los encuestados sobre las condiciones de trabajo	34
Figura 8. Percepción de los encuestados sobre el reconocimiento de personal	35
Figura 9. Percepción de los encuestados sobre beneficios económicos	36

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo principal identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro Spa, Lima - 2019. En la formulación del problema la pregunta es: ¿Identificar cómo se desarrolla la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro SPA, en Lima, 2019? La metodología, de la investigación es descriptiva, no experimental. Se utilizó el cuestionario de la Escala de Satisfacción Laboral, de Sonia Palma, validada por tres expertos, el cual está conformado por 27 preguntas, mediante el cual se evaluaron las dimensiones de condiciones laborales, significación de tareas, reconocimiento de personal y beneficios económicos. La muestra es censal ya que está representada por el total de la población que asciende a 94 trabajadores de ambos sexos del área administrativa y de atención al cliente. De los resultados se obtuvo que el 90.43% del personal calificó en nivel medio la satisfacción laboral y el 9.57% alto. Se recomienda realizar las acciones necesarias con el fin de corregir aspectos en las dimensiones condiciones de trabajo y beneficios económicos donde existe insatisfacción.

**PALABRAS CLAVES:** *Satisfacción Laboral, significación de tareas, reconocimiento personal, condiciones laborales, beneficios económicos.*

## ABSTRACT

The main objective of this research is to identify the level of job satisfaction of the workers of a Spa center, Lima – 2019. In defining the problem, the main question is to identify how the job satisfaction of the workers of a SPA center is developed, in Lima, 2019. The methodology of the research is descriptive, not experimental. The Sonia Palma Job Satisfaction Scale questionnaire was used. This questionnaire is made up of 27 questions and has been validated by three experts. The result of the study is based on the census, comprising the total number of employees, which is a total of 94 workers of both sexes in the administrative and customer service area. The working conditions, task significance, and personal recognition were evaluated, as well as the economic benefits. From the results it was obtained that 90.43% of the staff rated job satisfaction at a medium level and 9.57% high. It is recommended to carry out the necessary steps to improve the working conditions of the employees and to increase economic benefits where there is dissatisfaction.

**KEY WORDS:** Job satisfaction, working conditions, tasks significance, personal recognition, economic benefits.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La importancia de la satisfacción laboral obedece a que el recurso de mayor valía en una organización es personal y por esta razón son indispensables para potenciar los resultados de una empresa.

Según Montoya y Boyero (2016) el gran reto de las organizaciones en un mundo competitivo y globalizado es la dirección de su recurso humano para alcanzar la eficacia y la eficiencia y así lograr altos estándares de rendimiento. Contar con personal motivado se convierte en una ventaja competitiva por lo que el bienestar del empleado es un aspecto para considerar dentro de la estrategia de una compañía.

En este sentido, el análisis de la satisfacción laboral es una información imprescindible a tener en cuenta para la gestión de los recursos humanos ya que la mejora en las condiciones laborales por lo que tendrá un impacto positivo en el desempeño y mejora de la productividad.

La satisfacción laboral es uno de los aspectos más estudiados en los últimos años, en el ámbito del comportamiento organizacional y los motivos que justifican este interés es explicar temas relacionados al ausentismo, la rotación, el compromiso organizacional y desempeño.

( Pujol-Cols y Dabos , 2018).

Según Chiang, Méndez y Sánchez (2010), la satisfacción en el trabajo laboral fue un tema que comenzó a tomar interés en el mundo desde los años treinta. A través de los años este tema ha ido tomando mayor importancia, debido al valor que se le ha dado al capital humano dentro de las organizaciones. Lograr que el personal se sienta motivado es un reto para las empresas a fin de mantenerse competitivas.

En este sentido, son las áreas de recursos humanos o de personal las que han promovido la investigación sobre la satisfacción de empleados para dar respuesta a muchos cuestionamientos inherentes a los trabajadores.

Asimismo se puede decir que la satisfacción laboral es el tópico de carácter positivo más investigado en la historia de la Psicología Industrial y Organizacional (Judge y Klinger, 2007).

Según Peiró (2000), mantener una elevada satisfacción en los trabajadores es un requisito para el éxito de una empresa. Desde los años treinta se realizaron estudios sobre la satisfacción y sus causas, aunque algunos autores hicieron estudios anteriores sobre las actitudes en el trabajo, en aspectos relacionados con fatiga laboral, horarios y descansos.

El Periódico Digital de Recursos Humanos (2019) señaló que de acuerdo con un estudio realizado por Love Mondays, plataforma que evalúa el aspecto de satisfacción laboral en las empresas, se obtuvo que México alcanzó la nota más alta en satisfacción laboral, seguido por Brasil y Argentina, cuyas economías tienen mayor solvencia en América Latina. Asimismo, mencionó que la satisfacción laboral ha tomado una gran relevancia a nivel empresarial, por lo que la cultura, oportunidades de carrera y la calidad de vida son elementos que han permitido a mantener a sus talentos y minimizar el ausentismo, la rotación y mejorar la motivación del personal.

La atención al cliente es de gran importancia en todas las empresas de servicios, y debido al mercado tan competitivo los usuarios son exigentes y pretenden una atención exclusiva y personalizada. Por esta razón las muchas empresas invierten en capacitación y en generar un ambiente favorable a fin de mantener al cliente satisfecho con un servicio diferenciado.

En América Latina, ha habido un creciente interés por este tipo de investigaciones, por ejemplo, un estudio realizado en Perú, argumenta que el eje fundamental de una empresa son los empleados, por lo cual es esencial brindar satisfacción tanto económicamente como en las condiciones laborales, ya que tiene un impacto directo proporcional en la productividad y rentabilidad de la organización (De la Roca y De la Cruz, 2018).

Según Sánchez (2006) en el Perú, las micro y pequeñas empresas tienen un rol importante en la economía, ya que contribuyen en un 40 % al PBI, y permiten potenciar el crecimiento económico del país. Otro punto no menos relevante es que es una fuente importante generadora de empleo, en un país, en el que el desempleo es un aspecto difícil de remediar.

Según Estrada (2007) existe un factor interno que provoca y estimula a un individuo para actuar al cual se le llama motivación. Este estado permitirá al trabajador realizar acciones con a fin de alcanzar sus metas.

La satisfacción laboral se puede considerar como uno de los principales factores en cuanto a eficiencia y efectividad de las organizaciones. En el nuevo paradigma gerencial insiste en que los empleados deben ser tratados como seres humanos que tienen sus propios deseos y necesidades.(Yáñez y Yáñez, 2020).

El propósito de la investigación es determinar la satisfacción laboral de los trabajos de un centro de Spa Lima 2019 debido a que se evidencia baja productividad e incumplimiento de los objetivos organizacionales. A partir de los resultados obtenidos se brindarán las recomendaciones a las Gerencias respectivas en pro de la mejora de la satisfacción del personal de la empresa analizada. Desde el punto de vista práctico, el análisis de la satisfacción del personal en esta investigación permitirá contar por primera vez con

información objetiva que servirá de insumo para la toma de decisiones y adecuación de políticas en satisfacción laboral dentro de la empresa.

Asimismo, la realización del presente estudio proveerá información a posteriores investigaciones para diseñar mejores modelos sobre satisfacción laboral.

## **1.2 Antecedentes**

Los antecedentes de la investigación están conformados por cuatro tesis internacionales y cuatro nacionales, estudios que sientan las bases teóricas en las que se enmarca la presente investigación.

### **Antecedentes Internacionales**

Calderón (2016), en su tesis "Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango" tuvo como objetivo de investigación, determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango. La investigación es descriptiva, trabajó con una muestra de 40 colaboradores y utilizó la técnica del cuestionario. En los resultados se obtuvo que el factor identificación con la empresa el 55% se encuentra satisfecho y el 35% muy satisfecho; en el reconocimiento laboral el 40% se encuentra satisfecho, el 16% muy satisfecho y un 44% insatisfecho; respecto al desarrollo laboral el 36% se encuentra satisfecho y el 30% totalmente satisfecho; sin embargo, existe también un 34% de personal insatisfecho.

Gonzales (2016), en su tesis, "Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de granos del estado Carabobo", definió como objetivo de su investigación analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de granos del estado de Carabobo. La investigación es descriptiva, cuantitativa y transversal; trabajó con una muestra de 12 trabajadores y utilizó la encuesta como instrumento. Por los resultados obtenidos, el 83% de trabajadores se encuentra insatisfecho respecto a los espacios físicos, el

92% considera que las áreas laborales no están acorde a la organización, el 84% manifiesta estar insatisfecho con las condiciones laborales y en cuanto a la calidad de vida el 100% se encuentra insatisfecho. Por otro lado, en el factor seguridad el 91% se encuentra insatisfecho y en la percepción de clima armónico el 75% insatisfecho.

Hernández (2017), en su tesis, "Satisfacción laboral del personal docente en el departamento de odontología restauradora de la facultad de odontología, Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Octubre- Noviembre de 2016", tuvo como objetivo de investigación, determinar el grado de satisfacción laboral en el personal docente del departamento de odontología restauradora de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Octubre- Noviembre 2016. La investigación es descriptiva, de corte transversal, utilizó la técnica del cuestionario y trabajó con una muestra de 18 docentes. De acuerdo con los resultados obtenidos el 50% esta insatisfecho con las instalaciones y equipamiento y el 44.4% muestra insatisfacción con las condiciones de las aulas y clínicas. Respecto a la motivación y remuneración adecuada el personal está satisfecho con el 38.8% y respecto al desarrollo personal el 33.3% se encuentra satisfecho y el mismo porcentaje insatisfecho.

Aleman (2017), en su tesis "Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de Neonatología, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua Junio 2017", tuvo como objetivo de investigación, determinar la percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la sala de Neonatología del hospital Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Junio 2017. La investigación es descriptiva, de corte transversal, utilizó la encuesta como instrumento y trabajó con una muestra de 27 personas. Según los resultados obtenidos, en el factor desarrollo personal el 52.2% está de acuerdo y el 39.1% muy de acuerdo; en identidad en la tarea el 43.5% está de acuerdo y el 39.1% muy de acuerdo; respecto al ambiente en el trabajo 56.5% está de acuerdo y el 26.1% muy de

acuerdo; finalmente en cuanto a consideraciones sobre el salario el 43.5% está muy en desacuerdo, el 39.1% en desacuerdo y el 8.7% indiferente.

### **Antecedentes Nacionales**

Bautista y Uriarte (2019) en su tesis, " Nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019", tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los colaboradores de un programa de alimentación escolar en Cajamarca, 2019. El estudio es descriptivo, de tipo cuantitativo, de corte transversal, consideró una población de 80 colaboradores y utilizó el cuestionario como instrumento de medición. En base a los resultados de la dimensión significación de tareas un 55% manifestó estar de acuerdo y el 35.31% totalmente de acuerdo; en condiciones de trabajo un 52.22% está de acuerdo y un 15.83% totalmente de acuerdo; en reconocimiento personal y social un 47.5% está en desacuerdo, 14% en total desacuerdo y un 24.5% indeciso; finalmente respecto a beneficios económicos un 40.5% está en desacuerdo, un 5.5% en total desacuerdo y 27.5% de acuerdo.

Campos (2016) en su tesis, " Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa Agrícola. Distrito de Illimo, 2016", tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa negociación agrícola del distrito de Íllimo en marzo de 2016. La investigación es descriptiva, transversal, consideró una muestra de 72 trabajadores y utilizó el cuestionario como instrumento de medición. De acuerdo con los resultados obtenidos el 49% de trabajadores se encuentra muy insatisfecho y el 11% insatisfecho. En cuanto a la dimensión significación de tareas el 36% se encuentra muy insatisfecho y el 14% insatisfechos; en la dimensión condiciones de trabajo el 38% manifiesta estar muy insatisfecho y el 24% insatisfecho; en la dimensión reconocimiento personal el 14% se encuentra insatisfecho y el 60% muy insatisfecho; en la dimensión beneficios económicos el 38% se encuentra satisfecho.

Morales (2016), en su investigación, "Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Es Salud. 2016", tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, 2016. La investigación es descriptiva, cuantitativa de corte transversal, con una población de 67 profesionales y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Según los resultados, el 77.6% considera en promedio la satisfacción laboral. En cuanto a dimensiones, en desarrollo de tareas un 71,6% consideró un nivel alto y el 23.9% medio; en condiciones físicas y materiales alcanzó un nivel medio con el 47.8% y alto con el 16.4%; en políticas administrativas un 70.1% lo calificó como medio; en desarrollo personal y relaciones interpersonales obtuvieron un nivel alto con el 74.6% y 50,2% respectivamente y en beneficios sociales un 56.7% calificó en nivel bajo.

Machuca (2020), "Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales", tuvo como objetivo de su investigación, comparar la satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales. La investigación es descriptiva, cuantitativa, de corte transversal, la población estuvo conformada por 223 colaboradores y se empleó el cuestionario como instrumento. De los resultados obtenidos el nivel de satisfacción promedio con un 40.5% y 40% para operarios y administrativos respectivamente, seguido por el nivel Muy satisfecho de 40.5% y 38%. Las dimensiones de reconocimiento personal, significación de tareas, condiciones de trabajo y beneficios económicos no se presentan diferencias significativas.

### **1.3 Bases teóricas**

A continuación, se detallan definiciones y teorías de la variable de investigación.

#### **1.3.1 Definiciones**

Según Robbins y Coulter (2007), la satisfacción laboral es la disposición que tiene un individuo hacia el trabajo según la percepción de su entorno laboral, lo cual involucra la evaluación de aspectos relacionados a la motivación por las tareas que realiza, remuneración, reconocimiento y condiciones de trabajo.

De acuerdo con Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición relativamente estable hacia el trabajo, la cual estará basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Esta puede medirse considerando cuatro factores: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y autorrealización.

Para Velásquez (2006). "satisfacción laboral hace referencia a una actitud general frente a una situación de trabajo que implica una apreciación de los distintos aspectos de la experiencia laboral y del grado de ajuste con las expectativas y aspiraciones de la persona." (p.275).

En resumen, se puede decir, que la satisfacción laboral se puede definir como la percepción que tiene una persona frente a su trabajo. Esto involucra la relación con los compañeros de trabajo y jefes, cumplimiento de normas, exigencias de puesto de trabajo, así como, condiciones de trabajo y beneficios económicos.

### **1.3.2. Teorías**

#### **Teoría Dual de Herzberg**

Según Robbins (2005), existen 2 tipos de necesidades de motivación: las físicas y psicológicas denominadas necesidades de higiene que tienen los trabajadores en aspectos relacionados a supervisión, relaciones interpersonales, políticas, salario, ambiente físico etc., y las necesidades motivadoras que son muy parecidas a las necesidades superiores de

autorrealización de Maslow. En este sentido, cuando estas necesidades no son cubiertas adecuadamente por la empresa se produce la insatisfacción del personal. Cuando estos factores se presentan no implica que exista la satisfacción laboral. Esta teoría menciona que los factores motivadores producen satisfacción laboral cuando cubren las necesidades de auto realización del individuo en el campo laboral, en caso no se cubren no estará satisfecho completamente pero tampoco insatisfecho. Dentro de los aspectos motivadores están: los logros, el reconocimiento, las tareas desafiantes, el progreso y el desarrollo en el trabajo.

### **Teoría Jerarquía de las Necesidades de Maslow**

Según Koontz y Weihrich (2004), las personas tienen cinco tipos de necesidades como son las necesidades fisiológicas que se refieren a la satisfacción de los impulsos biológicos como la necesidad de comida, aire, agua y abrigo. En el aspecto laboral las organizaciones deben proporcionar un salario que les permita mantener condiciones de vida adecuadas. También están las necesidades de seguridad, que se activan cuando se han cubierto las necesidades fisiológicas y tienen que ver con la necesidad de tener un ambiente seguro en el que el individuo no pueda sufrir ningún daño. En relación a esta necesidad, es necesario que las organizaciones brinden planes de seguro de vida, de salud y contratos seguros a fin de realizar su trabajo sin temor a sufrir daños. En tercer lugar, se encuentran las necesidades sociales que surgen después de que se han satisfecho las 2 anteriores. Las necesidades sociales son las de afiliación, como tener amigos, sentirse amado y/o aceptado por otras personas.

Muchas organizaciones invierten grandes sumas de dinero en facilitar las actividades extralaborales de sus empleados, a fin de satisfacer sus necesidades sociales. Por otro lado, existen las necesidades de estima que se refieren a desarrollar el respeto hacia uno mismo y la

aprobación de los demás, como son el deseo de conseguir el éxito y el reconocimiento. Por ello, las organizaciones pueden dar recompensas para reconocer el éxito de sus empleados.

Finalmente, están las necesidades de autorrealización, que surgen después de que se han satisfecho todas las demás necesidades anteriores y se refiere al deseo de todo lo que uno es capaz de ser y desarrollar el potencial personal en su totalidad. Los empleados autorrealizados trabajan al máximo de sus posibilidades y son el recurso más efectivo de una organización.

### **1.3.3. Dimensiones de satisfacción laboral**

A continuación, se detalla la descripción de las dimensiones que se evaluarán en el presente estudio:

#### **Dimensión: Significación de tareas**

Palma (2004), define que la significación de tareas está relacionada a la disposición del trabajador para desarrollar su labor con sentido de esfuerzo y responsabilidad debido a que está vinculada también a la identificación, cumplimiento de metas de la empresa, asumiendo variedad de trabajos y obteniendo buenos resultados con los recursos que le asignan.

En resumen, podemos decir, que esta dimensión analiza la disposición al trabajo y juega un rol muy importante en la motivación del trabajador para el cumplimiento de metas. Los indicadores que se evalúan en esta dimensión son:

- Realización personal, que mide la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- Aporte al trabajo, que es la contribución del trabajador a la mejora de la productividad de una empresa y con ello su rentabilidad. (Un trabajador satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no lo esté).

#### **Dimensión: Condiciones de trabajo**

Para Palma (2006) los recursos disponibles para la ejecución del trabajo, políticas,

normas y todo aquello que reglamenta la empresa, conforman las condiciones laborales del personal.

Las condiciones de trabajo son los aspectos relativos a todo el entorno laboral dentro de los que se puede mencionar las normas y procedimientos, así como las condiciones de infraestructura e instalaciones ideales para realizar un trabajo con eficiencia. El espacio en que se desarrolla un trabajo debe ser agradable y que permita a los trabajadores sentirse satisfechos durante la jornada laboral. Esto a su vez contribuye a mejorar las relaciones laborales y la calidad de vida de las personas. Los indicadores que se evalúan en esta dimensión son:

- Distribución física, a través de los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de esta.
- Disposiciones normativas, permite dar sentido de un acto con el cual se autoriza un comportamiento.

Según Palma (2004), existen normas que son el marco que regula la actividad del personal en una empresa que también se le conoce como higiene laboral. Se debe proteger al personal proporcionando condiciones adecuadas dentro del entorno laboral ya que el cuidado de los trabajadores evitará riesgos de accidentes y favorecerá a la salud mental de los mismos.

Los factores de higiene y seguridad son indispensables para el buen desempeño ya que permiten trabajar en condiciones óptimas dentro del ambiente laboral, evitando así situaciones de riesgo para ellos.

### **Dimensión: Reconocimiento personal y/o social**

Según Palma (2006) la acción de destacar logros o buen desempeño por parte de trabajadores a través del reconocimiento de sus pares o jefes tiene un impacto muy positivo en la motivación del personal.

Se puede afirmar que el reconocimiento busca reconocer el trabajo de las personas mediante recompensas tanto a nivel de desarrollo profesional como de compensación.

Para Palma (2004), se puede reconocer al personal desde un "gracias", o haciendo actividades formales y públicas en las que se premie por sus resultados. Lo que dicen algunos estudios es que consideran que los incentivos no financieros son más motivadores a largo plazo.

Por esta razón es importante evaluar el trabajo de los empleados ya que la motivación y reconocimiento son aspectos que van a tener una connotación positiva en los resultados de la empresa. De otro lado, el personal que es evaluado favorablemente en una estructura organizativa que promueve el talento, tiene la posibilidad de desarrollarse y capacitarse para ocupar posiciones de mayor envergadura. Esto es también promueve la motivación de todo el personal cuando la empresa da la oportunidad a sus trabajadores de realizar una carrera ascendente. Los indicadores que se evalúan en esta dimensión son:

- Reconocimiento propio, que mide la satisfacción frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral asociada al trabajador.
- El reconocimiento con personas asociadas al trabajo, refuerzan la satisfacción y compromiso con el trabajo.

#### **Dimensión: Beneficios económicos**

Según Palma (2004) la remuneración es un aspecto importante para tener en cuenta para que un trabajador se sienta motivado y es un incentivo para tener mayor entrega hacia el trabajo.

Los trabajadores invierten tiempo, conocimientos y esfuerzo por lo cual reciben una compensación económica. En este sentido, la remuneración debe ser justa y adecuada en relación con el cargo que desempeña el trabajador. Cuando un trabajador siente que la

remuneración que percibe no es la correcta puede caer en la desmotivación, lo cual podría impactar negativamente en su productividad y a su vez en la percepción del cliente.

Para Palma (2004), el salario es un beneficio que recibe el trabajador de acuerdo con la labor que desempeña, que le brinda la posibilidad de autorrealizarse cubriendo sus necesidades personales, familiares y puede tener un significado de poder.

Finalmente, se puede decir que la remuneración o beneficios económicos son un factor de relevancia en la motivación del personal, ya que permite la satisfacción de sus necesidades, las de su familia, y cubrir aspectos tanto para su desarrollo personal como profesional. Los indicadores que se evalúan en esta dimensión son:

- Aspectos remunerativos, que mide la satisfacción en relación con el incentivo económico.
- Valoración del esfuerzo, se asocia a la voluntad y motivación por alcanzar metas.

#### **1.4 Formulación del problema**

La investigación está sustentada, en preguntas formuladas tanto a nivel general como específicas. Los problemas de la investigación darán lugar posteriormente a los objetivos.

##### **Problema General**

¿Cómo se desarrolla la satisfacción laboral, de los trabajadores de un centro SPA, Lima - 2019?

##### **Problemas Específicos:**

###### **Problema Específico 1**

¿ Cómo se desarrolla la significación de tareas, de los trabajadores de un centro SPA, Lima - 2019?

###### **Problema Específico 2**

¿Cómo se desarrolla las condiciones de trabajo, de los trabajadores de un centro SPA,  
Lima - 2019?

### **Problema Específico 3**

¿Cómo se desarrolla el reconocimiento personal, de los trabajadores de un centro SPA,  
Lima - 2019?

### **Problema Específico 4**

¿Cómo se desarrolla los beneficios económicos, de los trabajadores de un centro SPA,  
Lima - 2019?

## **1.5 Objetivos**

### **Objetivo general**

Identificar como se desarrolla la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro  
SPA, Lima - 2019.

### **Objetivos específicos:**

#### **Objetivo específico 1**

Identificar como se desarrolla la significación de tareas, de los trabajadores de un centro  
SPA, Lima - 2019.

#### **Objetivo específico 2**

Identificar como se desarrollan las condiciones de trabajo, de los trabajadores de un  
centro SPA, Lima -2019.

#### **Objetivo específico 3**

Identificar como se desarrolla el reconocimiento personal, de los trabajadores de un  
centro SPA, Lima - 2019.

#### **Objetivo específico 4**

Identificar como se desarrollan los beneficios económicos, de los trabajadores de un  
centro SPA, Lima - 2019.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de Investigación

En este caso, se trata de una investigación, descriptiva, cuantitativa y no experimental, debido a que no hay manipulación de la variable.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación descriptiva es aquella que describe los resultados obtenidos de acuerdo con los objetivos de investigación; es cuantitativa porque califica las respuestas en forma numérica a través de un instrumento como el cuestionario, cuyo análisis se basa en una prueba estadística. Asimismo, no es experimental cuando no existe manipulación de la variable.

#### Figura 1

*Diagrama de investigación*



*Nota: Elaboración propia*

Donde: M: es la muestra u objeto donde se realizará el estudio

O: es la observación de la muestra

### 2.2. Unidad de estudio

La investigación, tiene como objeto de estudio al personal que trabaja en el Centro SPA, quienes responderán una encuesta en la que brindarán información para evaluar la satisfacción laboral.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la unidad de análisis de un estudio la conforman los sujetos a los que se aplica el instrumento de medición para recopilar información.

### 2.3. Población y Muestra

Ramírez (2012) define que una muestra es censal, cuando en una investigación se considera como muestra a toda la población.

En este caso, la población está conformada por 94 trabajadores de un Centro Spa y para la muestra se consideró al total de trabajadores.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta según Díaz (2001), es una herramienta utilizada para investigar información a través de preguntas, la cual se aplica a los entrevistados en las mismas condiciones y contenido para la veracidad en la obtención de datos.

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta de satisfacción laboral, de Sonia Palma Carrillo, como instrumento de medición, la misma que se puede aplicar a nivel individual o colectiva. La encuesta está conformada por 27 ítems conformadas por 4 dimensiones, las cuales son: dimensión significación de tarea es evaluada por los ítems del 1 al 6, condiciones de trabajo del 7 al 14, reconocimiento de personal del 15 al 21 y beneficios económicos del 22 al 27. (Anexo 1), y se utilizó la calificación de la escala de Likert.

Lee y Joo (2019), define la escala de Likert como una herramienta, que nos permite medir actitudes y nos da conocer la percepción de los encuestados con cualquier afirmación que se le proponga.

#### **2.5. Análisis e interpretación de datos**

Para el análisis de la información se trasladaron inicialmente los puntajes obtenidos en la encuesta a una base de datos en el programa de Excel. (Anexo 2). Posteriormente se utilizó el programa SPSS versión 25, con el cual se trabajó a nivel estadístico las calificaciones obtenidas que se plasmaron en tablas y gráficos. (Anexo 3)

#### **2.6. Operacionalización de la variable**

Para Velázquez (1999), el proceso de operacionalización de la variable facilita el ordenamiento de la información para conseguir posteriormente la obtención de datos.

**Figura 2**

*Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	"La satisfacción laboral se define como la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, basado en las creencias y sentimientos a partir desde su experiencia ocupacional" (Palma, 2005).	La presente investigación tiene como objetivo identificar como se desarrolla la satisfacción labora de los trabajadores de un Centro SPA, Lima  Se utilizará como instrumento la Escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma	Significación de la tarea	Realización personal Aporte al trabajo	Del 01 al 06	Totalmente de acuerdo
			Condiciones de trabajo	Distribución Física Disposiciones normativas	Del 07 al 14	De acuerdo
				Reconocimiento propio	Del 15 al 21	Indeciso
			Reconocimiento personal y/o social	Reconocimiento con personas asociadas al trabajo		En desacuerdo
			Beneficios económicos	Aspectos Remunerativos Valoración del esfuerzo	Del 22 al 27	Totalmente desacuerdo

*Nota: Elaboración propia*

**2.7. Validación y confiabilidad del instrumento**

Hernández (2010), refiere a la capacidad en que un instrumento puede cuantificar o medir los factores de una variable, la cual puede ser efectuada por expertos.

Para analizar la validez se debe tomar en cuenta ciertos aspectos importantes como la validez y criterio relacionado al contenido del instrumento, a fin de determinar si se adecua a lo que se quiere medir, es decir, si la escala en este caso de satisfacción laboral puede medir el

constructo, de manera correcta. En la presente investigación se realizó la validación del instrumento según la opinión y juicio de 3 expertos. (Anexo 8)

**Tabla 1**

*Validación del Instrumento por Expertos*

N°	Expertos	Resultado
Experto 1	Mg. José Vásquez Neyra	Aplicable
Experto 2	MBA. Manuel Izaga Zapata	Aplicable
Experto 3	Mg. Augusto Paz Campaña	Aplicable

Nota: *Elaboración propia*

Para Hernández (2010), en todo instrumento se debe medir la confiabilidad la cual puede estar entre cero y uno que representa el nivel máximo de confiabilidad. En este sentido, se realizó una prueba piloto a 30 personas, con características parecidas a la población examinada, para calcular la fiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach:

**Tabla 2**

*Confiabilidad del instrumento*

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Satisfacción laboral	0.861
Total	0, 861

Nota: *Elaboración propia*

En esta Tabla se muestra que el instrumento tiene buena fiabilidad. (Anexo 5)

## 2.8 Procedimiento

Para iniciar la investigación se realizó el cuestionario en Google form y luego se solicitó la validación por juicio de expertos. Posteriormente, se coordinó con los trabajadores la aplicación del cuestionario de manera presencial, fuera del horario de trabajo y para los que

no podían se les solicitó un correo personal para que completen el cuestionario de manera digital. Algunos trabajadores optaron por responder la encuesta por la aplicación de WhatsApp.

Para Quintero (2009), la técnica de recolección de datos busca conocer la opinión de un grupo de personas sobre un tema específico mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas.

### **Ficha Técnica**

#### **Instrumento: Medición de la variable Satisfacción Laboral**

**Nombre del Instrumento:** Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral

**Autor:** Sonia Palma Carrillo

**Año:** 2014

**Tipo de Instrumento:** Cuestionario

**Objetivo:** Evaluar las características y dimensiones de la satisfacción laboral.

**Población:** Total de trabajadores del centro de Spa.

**Descripción del instrumento:** Para la variable satisfacción laboral, el cuestionario está constituido por 27 preguntas, distribuidas en 6 preguntas para la dimensión satisfacción de las tareas, 8 preguntas para la dimensión condiciones de trabajo, 7 preguntas para la dimensión reconocimiento del personal y 6 para la dimensión beneficios económicos.

**Aplicación:** Directa en 1 día

**Tiempo de administración:** 15 minutos

**Normas de aplicación:** El trabajador marcará en cada ítem la alternativa de acuerdo con lo que considere respecto a lo observado en la satisfacción laboral.

**Medición:** Se utilizó la escala de Likert del 1 al 5, considerando cinco categorías como:

- 1) Totalmente De acuerdo – 5 puntos
- 2) De acuerdo – 4 puntos

- 3) Indeciso – 3 puntos
- 4) En desacuerdo – 2 puntos
- 5) Totalmente En desacuerdo – 1 punto

(Anexo 9)

## 2.9 Aspectos éticos

Denzin y Lincoln (2012) refieren que “los códigos de ética son el formato convencional que asumen los principios morales en las asociaciones académicas y profesionales” En este sentido, existen 4 puntos relacionados a los procesos de investigación: el primero es el consentimiento informado asociado al compromiso con la autonomía individual de los sujetos que participan en el proceso de investigación, el segundo es el engaño donde los códigos de ética se oponen a las prácticas engañosas de los términos de una investigación el tercer punto es la privacidad y confidencialidad que tiene que ver con la protección de la identidad de la gente y las locaciones en las que se efectúan investigaciones y la cuarta es la fidelidad que constituye el principio esencial en los códigos éticos.

En esta investigación la encuesta se aplicó en forma anónima a fin de respetar la privacidad de las personas. Asimismo, se coordinaron los horarios con anticipación para la aplicación de la encuesta y el que sea anónima proporcionó seguridad al personal encuestado.

Por otro lado, se respetó el principio de no exigir la participación de personas que no deseen contestar la encuesta.

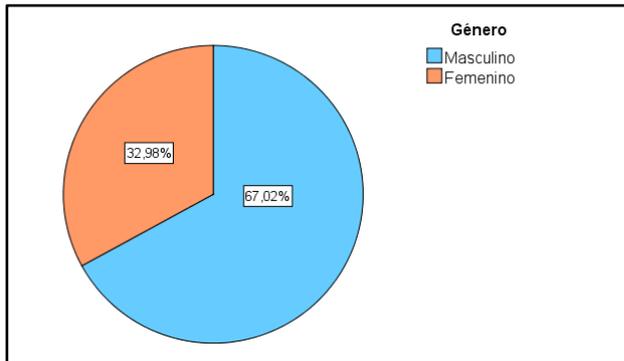
### CAPITULO III: RESULTADOS

A continuación se mostrarán los resultados obtenidos con relación al objetivo general:

#### 3.1. Análisis de Resultados

Figura 3

*Género de los encuestados*

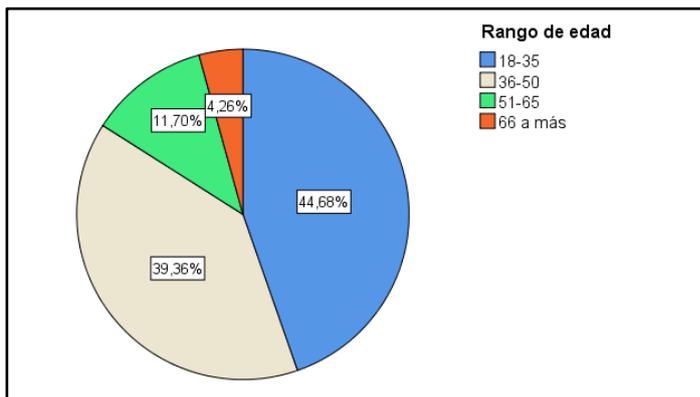


*Nota.* La figura muestra el porcentaje de encuestados por género.

Interpretación: Del total de los encuestados el 67.02% son de género masculino y el 32.98% de género femenino de los trabajadores de un centro SPA de Lima.

Figura 4

*Rango de edad de los encuestados*



*Nota.* La figura muestra el porcentaje de encuestados por rango de edad.

Interpretación: Del total de los encuestados el 44.68% están comprendidos entre 18 y 35 años, el 39.36% entre 36 y 50 años, el 11.70% entre 61 y 65 años y 4.26% de 66 a más.

**Tabla 3**

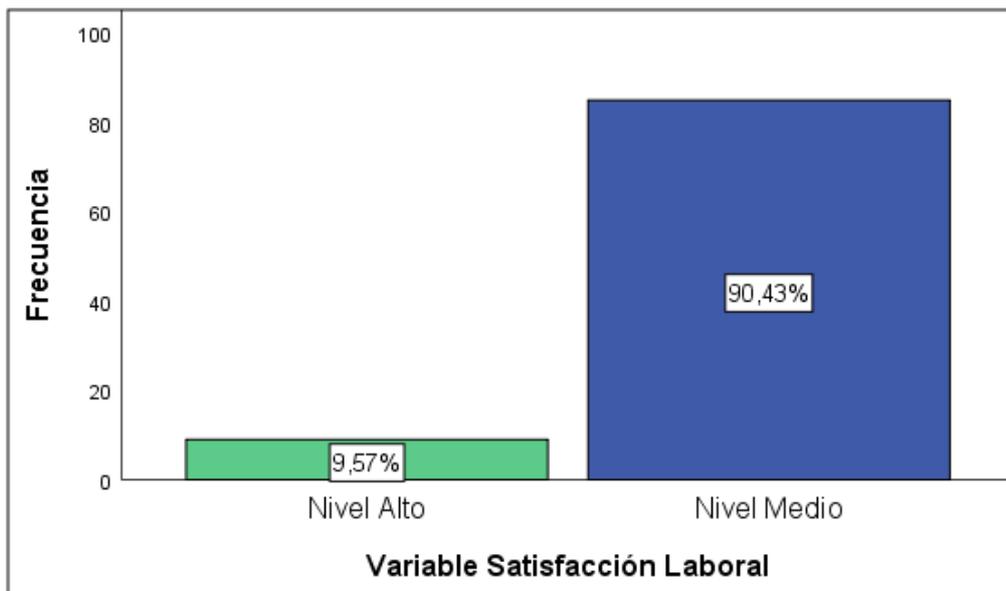
*Nivel de frecuencias de la variable satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Alto	9	9,6	9,6	9,6
	Nivel Medio	85	90,4	90,4	100,0
Total		94	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla muestra la distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles de respuesta sobre la variable satisfacción laboral.

**Figura 5**

*Percepción de los encuestados sobre la satisfacción laboral*



*Nota.* La figura muestra la percepción que tienen los encuestados por niveles.

*Interpretación:* La percepción de los encuestados sobre la satisfacción laboral es a un nivel alto solo el 9.6% y es a un nivel medio la mayor parte con el 90.4%.

**Tabla 4**

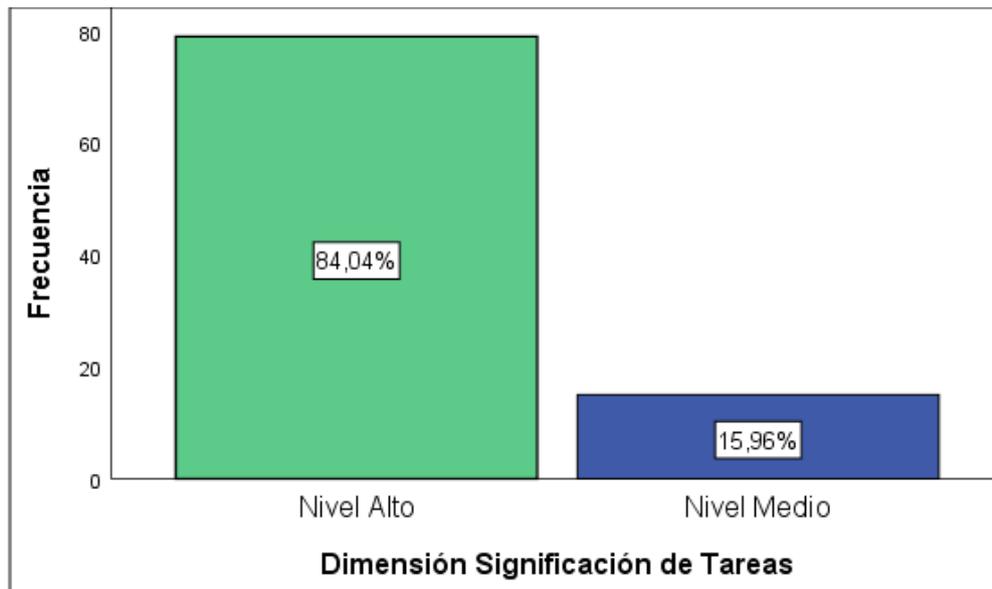
*Nivel de frecuencias de la dimensión significación de tareas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Alto	79	84,0	84,0	84,0
	Nivel Medio	15	16,0	16,0	100,0
Total		94	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla muestra la distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles de respuesta sobre la dimensión significación de tareas.

**Figura 6**

*Percepción de los encuestados sobre la significación de tareas*



*Nota.* La figura muestra la percepción que tienen los encuestados por niveles.

Interpretación: La percepción de los encuestados sobre la significación de tareas es a un nivel alto la mayor parte el 84.04% y es a un nivel medio solo el 15.96%.

**Tabla 5**

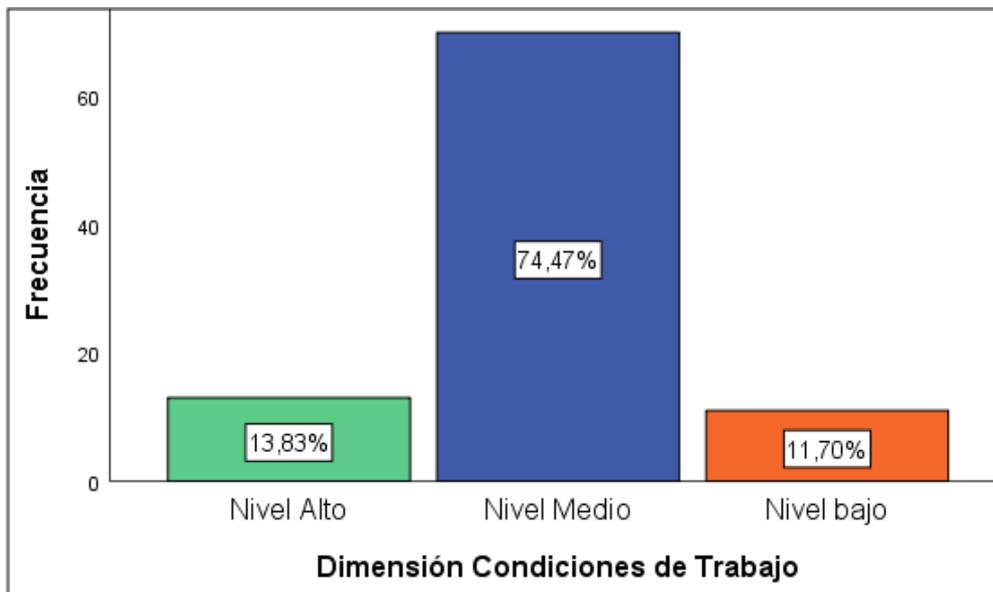
*Nivel de frecuencias de la dimensión condiciones de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Alto	13	13,8	13,8	13,8
	Nivel Medio	70	74,5	74,5	88,3
	Nivel bajo	11	11,7	11,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla muestra la distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles de respuesta sobre la dimensión condiciones de trabajo.

Figura 7

*Percepción de los encuestados sobre las condiciones de trabajo*



*Nota.* La figura muestra la percepción que tienen los encuestados por niveles.

Interpretación: La percepción de los encuestados sobre las condiciones de trabajo es a un nivel alto el 13.83%, de nivel medio la mayor parte con el 74.47% y es a un nivel bajo solo el 11.70%.

**Tabla 6**

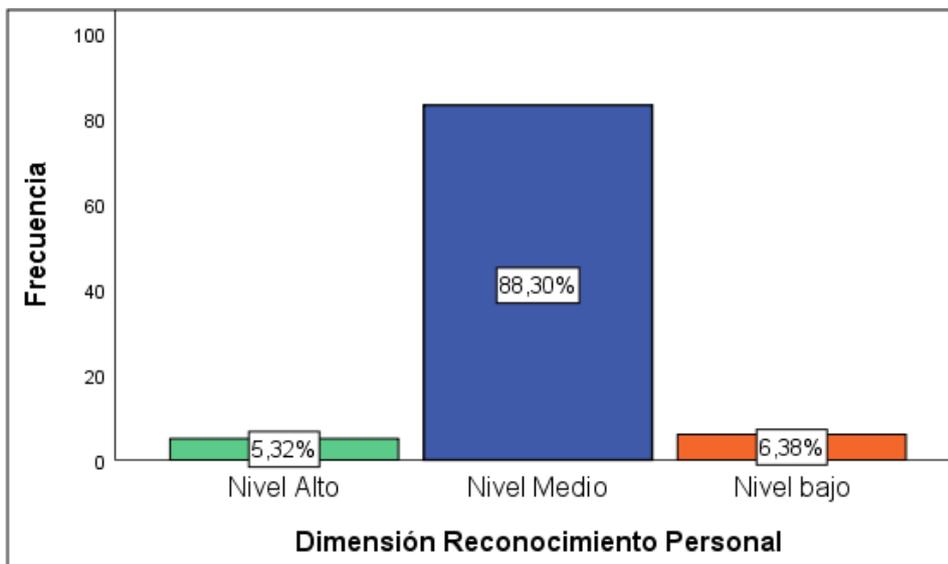
*Nivel de frecuencias de la dimensión reconocimiento personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Alto	5	5,3	5,3	5,3
	Nivel Medio	83	88,3	88,3	93,6
	Nivel bajo	6	6,4	6,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla muestra la distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles de respuesta sobre la dimensión reconocimiento personal.

**Figura 8**

*Percepción de los encuestados sobre reconocimiento personal*



*Nota.* La figura muestra la percepción que tienen los encuestados por niveles.

Interpretación: La percepción de los encuestados sobre reconocimiento personal es a un nivel alto es solo el 5.32%, de nivel medio la mayor parte el 88.30% y es a un nivel bajo el 6.38%.

**Tabla 7**

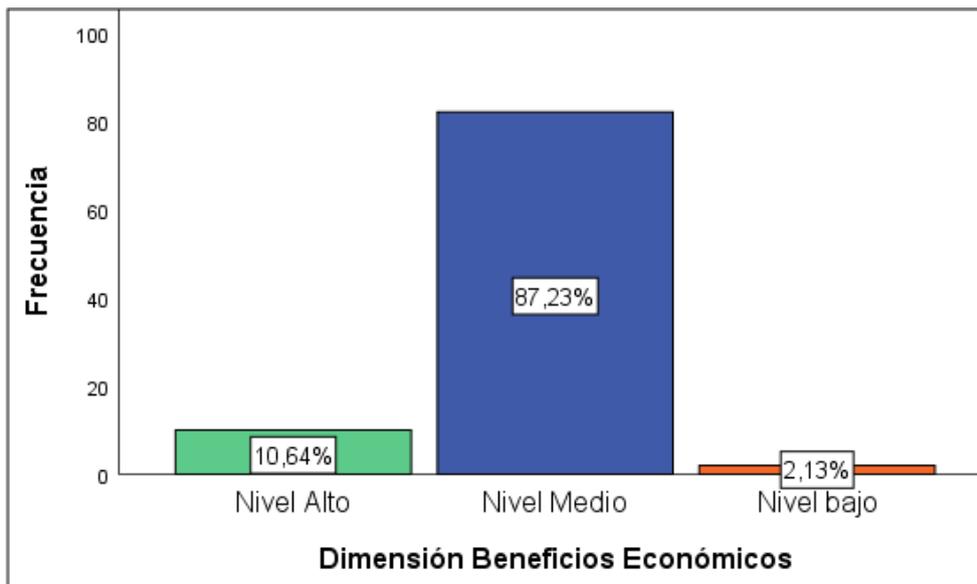
*Nivel de frecuencias de la dimensión beneficios económicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Alto	10	10,6	10,6	10,6
	Nivel Medio	82	87,2	87,2	97,9
	Nivel bajo	2	2,1	2,1	100,0
Total		94	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla muestra la distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles de respuesta sobre la dimensión beneficio económico.

**Figura 9**

*Percepción de los encuestados sobre beneficios económicos*



*Nota.* La figura muestra la percepción que tienen los encuestados por niveles.

Interpretación: La percepción de los encuestados sobre beneficios económicos es a un nivel alto el 10.64%, de nivel medio la mayor parte el 87.23% y es a un nivel bajo el 2.13%

## IV. CAPITULO: DISCUSION Y CONCLUSIONES

### 4.1. Interpretación Comparativa

En relación con el presente trabajo de investigación denominado "Satisfacción laboral de los trabajadores de un Centro SPA, Lima - 2019." se obtuvieron los resultados con respecto al objetivo general de identificar cómo se desarrolla el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de Spa, Lima- 2019 y se encontró como hallazgo que el 90.43% del personal calificó en nivel medio la satisfacción laboral y el 9.57% en nivel alto. Este resultado no guarda relación con los resultados encontrados en otros estudios como lo demuestra Machuca (2020), en su tesis Satisfacción Laboral entre Trabajadores Administrativos y Operarios de una empresa privada de Servicios Generales, quien señala como resultado general que la satisfacción laboral es alta con un 83.4%. Este resultado, se apoya fundamentalmente en las dimensiones significación de tarea y condiciones de trabajo en las que obtuvo mayor nivel de satisfacción. Esto obedece a que la empresa realiza una adecuada comunicación para mantener el compromiso del personal, el personal se siente satisfecho con su actividad laboral y con el buen clima que existe dentro de la empresa.

En cuanto al primer objetivo específico, identificar como se desarrolla la significación de tareas, de los trabajadores de un centro de SPA, Lima – 2019, fue la dimensión que obtuvo mayor nivel de satisfacción teniendo que un 84% del personal la calificó en nivel alto y un 16% en nivel medio, de donde se deduce que la mayoría de los trabajadores se sienten satisfecho. Estos resultados tienen similitud con los antecedentes planteados por Bautista y Uriarte (2019) en su tesis, Nivel de Satisfacción laboral en Personal de un Programa Nacional de Alimentación Escolar – Jaén – Cajamarca, 2019, en el que se obtuvo que un 84.60% del personal está de acuerdo con esta dimensión significación de tareas y un 6 % obtuvo un nivel medio. En relación con el nivel de satisfacción obtenida en esta dimensión, se puede afirmar

que el personal tiene una adecuada motivación y capacitación por lo que tiene una buena disposición para el desarrollo de sus labores, les complace los resultados de su trabajo, se sienten útiles con la labor que realizan y su trabajo les proporciona realización personal.

En el segundo objetivo específico, para identificar como se desarrolla las condiciones de trabajo, de los trabajadores de un centro de SPA, Lima – 2019, se obtuvo que un 74.47% calificó en nivel medio esta dimensión, el 13.83% alto y un 11.70% bajo. Estos resultados tienen similitud con Morales (2016) en su tesis Nivel de Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Es Salud. 2016, que alcanzó un nivel medio de 47.8%, alto de 16.4% y bajo de 35.8%. De acuerdo con el análisis de esta dimensión, el nivel de insatisfacción se debe a que el ambiente de trabajo es inadecuado lo que conlleva que el trabajador tenga una visión negativa por deficiencias en la distribución física e incomodidad del espacio para la realización de las actividades laborales.

El tercer objetivo específico que consistió en identificar como se desarrolla el reconocimiento personal, de los trabajadores de un centro de Spa, Lima – 2019, se obtuvo que un 88.30% del personal calificó esta dimensión en un nivel medio, el 6.4% bajo y el 5.32% alto. En contraposición, estos resultados no guardan similitud con la investigación de Campos (2016) en su tesis Nivel de Satisfacción laboral en los Trabajadores de una Empresa Agrícola. Distrito de Íllimo, 2016, en el que obtuvo un nivel bajo de satisfacción del 74%, evidenciando que la mayor parte del personal se encuentra insatisfecho, un 7% está satisfecho y un 19% alcanzó un nivel promedio de satisfacción laboral. Este resultado está relacionado con la falta de incentivos y motivación del personal debido a que no siente el reconocimiento de sus superiores lo cual genera poco interés en obtener mejores resultados .

Finalmente, en el cuarto objetivo específico para identificar como se desarrollan los Beneficios Económicos, de los trabajadores de un centro de SPA, Lima – 2019, se obtuvo que

un 87.23% del personal calificó esta dimensión en nivel medio, un 10.64% alto y un 2.13% bajo. En contraposición de estos resultados Aleman (2017), en su tesis Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de la Sala de Neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua junio 2017, obtuvo un nivel bajo de 82.6% en esta dimensión. Esto se debe a una falta de políticas de incentivos porque el personal de enfermería se mostró insatisfecho con el sueldo, los beneficios y las prestaciones que ofrece la institución. No existe reconocimiento, ni valoración del trabajo.

#### **4.2. Limitaciones**

Una de las limitaciones encontradas al inicio de la investigación fue que al momento de realizar la revisión de la literatura no se encontraron estudios de la variable satisfacción laboral en centros de SPA. Las fuentes que se obtienen de la revisión de la literatura son también importantes ya que se usan para contrastar los resultados en el capítulo de discusión.

La segunda limitación tiene que ver con la convocatoria del personal para la aplicación del cuestionario. En este caso no se pudo aplicar la encuesta en forma presencial a toda la muestra, debido a que el personal labora en dos turnos por lo que se envió el cuestionario en forma digital a las personas que no se pudieron acercar físicamente a la empresa.

Se puede mencionar una tercera limitación, que tiene que ver con la muestra debido a la alta rotación del personal por factores económicos.

#### **4.3. Implicancias**

Las implicancias de esta investigación facilitarán una toma de decisiones a nivel empresarial y de recursos humanos, a fin de corregir aspectos que influyen en la satisfacción laboral del personal. La mejora del nivel de satisfacción en la dimensión condiciones laborales y beneficios económicos tendrá un impacto positivo en la satisfacción de los clientes. Asimismo, desde el punto de vista práctico, con el incremento de la motivación del personal debido a los cambios positivos que se produzcan en la empresa al término de la

presente investigación, las inversiones en capacitación y desarrollo rendirán sus frutos con la disminución de rotación del personal.

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación constituirá un aporte valioso para futuras investigaciones y formará parte de la revisión de la literatura de muchos proyectos de tesis, teniendo en cuenta que no existen estudios en el sector de actividades que en este caso nos ocupa.

#### **4.4. Conclusiones**

- Respecto al objetivo general, que consiste en identificar como se desarrolla la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de SPA, Lima- 2019, podemos concluir que un 90.43% del personal considera en nivel medio la satisfacción laboral. Esta calificación significa un reto para los directivos ya que las acciones que se tomen a futuro deben aspirar a incrementar esta cifra y no dar pasos en falso que desmotiven al personal.
- En cuanto al primer objetivo específico, de identificar como se desarrolla la significación de tareas, en los trabajadores de un centro de SPA, Lima- 2019, se puede señalar como conclusión que fue la dimensión que obtuvo el puntaje más elevado siendo el 84% los que la calificaron en un nivel alto. Esta dimensión tiene una relevante importancia puesto que el significado de las tareas que realiza un trabajador es la principal fuente de motivación, lo cual beneficiara directamente a los clientes del SPA, ya que recibirán un trato cordial y eficiencia en el servicio.
- Respecto al segundo objetivo específico, identificar como se desarrolla las condiciones de trabajo, de los trabajadores de un centro SPA, Lima - 2019, se tiene que el personal calificó en nivel medio con el 74.47%, el 13.83% alto y el 11,70% bajo. Esto demuestra que el personal está de acuerdo en su mayoría con esta dimensión; sin embargo, existe personal que no está de acuerdo con las condiciones

laborales y recursos que ofrece la institución para desempeño laboral, por lo que se recomienda profundizar cuales son las áreas en las que se requiere especial atención para mejorar aspectos referidos a las instalaciones o políticas laborales.

- Respecto al tercer objetivo específico, identificar como se desarrolla el reconocimiento del personal de los trabajadores de un centro SPA, Lima -2019, se obtuvo una calificación de nivel alto del 88.30%, baja con el 6.4% y de nivel medio de 5.32% , lo cual es un aspecto para revisar por los directivos debido a que la cifra de insatisfechos se puede incrementar por no contar con la supervisión adecuada. En este sentido se recomienda implementar un sistema de evaluación de personal 360° a fin de contar con información que permita corregir aspectos sobre el manejo y liderazgo del personal con una adecuada capacitación.
- Respecto al cuarto objetivo específico, identificar como se desarrollan los beneficios económicos, de los trabajadores de un centro SPA, Lima - 2019, tenemos que el 87.23% del personal califica esta dimensión en un nivel medio, el 10.64% del personal alto y el 2.13% en nivel bajo. En esta dimensión se puede observar que existe un número de personal significativo que no está totalmente de acuerdo con los beneficios económicos que percibe, por lo que sería recomendable realizar comparaciones con encuestas salariales de empresas del mismo giro de actividad para la toma de decisiones en temas de salario.

Finalmente, se puede concluir que las dimensiones condiciones de trabajo y beneficios económicos son un reto para la empresa ya que deberá tener en consideración replantear algunos aspectos relativos al mejoramiento de instalaciones que permitan facilitar el trabajo del personal y realizar un estudio de escalas salariales y evaluación de puestos para otorgar sueldos competitivos y así elevar la satisfacción del personal.

## REFERENCIAS

- Aleman, J. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua, Junio 2017.* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua).
- [file:///C:/Users/COMPUTO\\_30/Desktop/SATISFACCION%20LABORAL%208.pdf](file:///C:/Users/COMPUTO_30/Desktop/SATISFACCION%20LABORAL%208.pdf)
- Bautista, J. y Uriarte, H. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019.* (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo).
- [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2424/1/TL\\_BautistaRoqueJames UriarteBecerraHector.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2424/1/TL_BautistaRoqueJames UriarteBecerraHector.pdf)
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango.* (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar - Guatemala).
- [file:///C:/Users/COMPUTO\\_30/Desktop/SATISFACCION%20LABORAL%207.pdf](file:///C:/Users/COMPUTO_30/Desktop/SATISFACCION%20LABORAL%207.pdf)
- Campos, R. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito de Íllimo, 2016.* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Juan Mejía Baca – Chiclayo).
- [file:///C:/Users/COMPUTO\\_30/Desktop/TESIS%20SATISFACCION%20%202.pdf](file:///C:/Users/COMPUTO_30/Desktop/TESIS%20SATISFACCION%20%202.pdf)
- Denzin, N. y Lincoln, Y. (2012). *El campo de la investigación cualitativa. España. Gedisa Editorial.*

Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G. (2010). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail*. Chile: Theoria. Vol. 19 (2), 21-36.

<http://realyc.uaemex.mx/612/61252457.pdf>

De la Roca, A., & De la Cruz, R. (2018). La influencia del nivel de satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la planta concentradora Victoria de la Compañía Minera Volcán S.A.A. Universidad Nacional del Centro del Perú.

<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4925>

Díaz, V (2001) *Diseño y Elaboración de Cuestionarios para la Investigación Comercial*. Madrid: ESIC Editorial.

Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Lima: Proyecto de mejoramiento de los servicios de Justicia. Perú: Biblioteca Nacional del Perú.

Gonzáles, A. (2016). *Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de granos del estado Carabobo*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Carabobo).

[file:///C:/Users/COMPUTO\\_30/Desktop/SATISFACCION%20LABORAL%209.pdf](file:///C:/Users/COMPUTO_30/Desktop/SATISFACCION%20LABORAL%209.pdf)

[%20DEL%20GENERO%20EN%20LOS%20ADMINISTRADORES%20DE%20EMP  
R.pdf?sequence=1&isAllowed=y](file:///C:/Users/COMPUTO_30/Desktop/SATISFACCION%20LABORAL%209.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México McGraw-Hill.

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la)

[%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la)

Hernández, M. (2017). *Satisfacción laboral del personal docente en el departamento de odontología restauradora de la facultad de odontología, universidad nacional*

*autónoma de Honduras, octubre-noviembre de 2016.* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua)

[file:///C:/Users/COMPUTO\\_30/Desktop/SATISFACCION%20LABORAL%2010.pdf](file:///C:/Users/COMPUTO_30/Desktop/SATISFACCION%20LABORAL%2010.pdf)

Judge, T. A. y Klinger, R. (2007). Job Satisfaction. Subjective Well-Being at Work. En M. Eid y R. Larsen (Eds), *The Science of Subjective Well-Being*. New York, NY: Guilford Publications.

Koontz, H. y Wehrich, H. (2004). *Administración una persona global* (12<sup>a</sup>. Ed.) México: Editorial McGraw- Hill.

Lee, P., Joo. S. y Lee, S (2019). *Examining stability of personality profile solutions between likert-type and multidimensional forced choice measure*. *Personality and Individual Differences*, 142, 13- 20

Machuca, R. (2020). *Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales*. (Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma-Lima, Perú).

<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3516>

Morales, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren*. *EsSalud*. 2016. (Tesis especialista de enfermería, Universidad Nacional de San Marcos-Lima, Perú)

[file:///C:/Users/COMPUTO\\_30/Desktop/SATISFACCION%20LABORAL%203.pdf](file:///C:/Users/COMPUTO_30/Desktop/SATISFACCION%20LABORAL%203.pdf)

Montoya, A. y Boyero, S. (2016) El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 20, núm. 2, pp. 1-20, Universidad Nacional de Misiones, Colombia

<https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/>

- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CI-SPC* (1ª ed.). Lima, Perú: Cartolan E.I.R.L.
- Palma, S. (2005). *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC* para trabajadores de Lima metropolitana. Perú, Lima.
- Palma, S. (2006). *Escala SL-SPC*. Lima: Editorial Cartolan.
- Peiró, J.M. (2000). *Psicología de la Organización*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, editorial UNED 159,165-170.
- Periódico Digital de Recursos Humanos( 6 de enero 2019). *México lidera la lista de mayor satisfacción laboral en América Latina*  
<https://www.rhhdigital.com/secciones/mercado-laboral/134495/Mexico-lidera-la-lista-de-mayor-satisfaccion-laboral-en-America-Latina>
- Pujol-Cols, L y Dabos, G. (2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. Journal of Management and Economics for Iberoamericana, vol.34, N°. 146, Pàg.3  
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Quintero, E. (2009). *Encuesta Nacional - Ministerio de Salud y Protección Social*. (s.e). Colombia.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid...23762007000200004](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid...23762007000200004)
- Ramírez, F. (2012) *Como hacer un proyecto de investigación*. Editorial Panapo: Caracas
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional*. (10ª. Ed). México Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2007). *Administración: Un empresario competitivo* (8ª. Ed.) México: Pearson Educación
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8va Ed.) México: Prentice Hall

Sánchez, B. J. (2006). *Las MYPES en Perú. su importancia y propuesta tributaria*. Revista de investigación UNMSM *Quipukamayoc*, 13(25), 127–131.

<https://doi.org/10.15381/quipu.v13i25.5433>

Velásquez, G. (2006). *Psicología del trabajo en la organización*. México: Limusa Noriega Editores.

Velázquez, R. / Rey, N (1999). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Yáñez, J. R., & Yáñez, M. (2020). La satisfacción laboral en la Universidad Metropolitana Sede Machala a través de la incidencia de la comunicación organizacional. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(1), 145-152.

## **ANEXOS**

**Anexo 1. Cuestionario de satisfacción laboral**

En este cuestionario hay una serie de preguntas que se le solicita responder con seriedad y de acuerdo con sus propias experiencias. Le recordamos que esta información es completamente anónima. A continuación, deberá responder marcando con una (X) en la alternativa que usted considere estar:

Total acuerdo (TA) = 5 puntos

De acuerdo (A) = 4 puntos

Total desacuerdo (TD) = 1 punto

Indeciso (I) = 3 puntos

En Desacuerdo (D) = 2 puntos

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

**Anexo 2**

*Bases de datos:*

*Respuestas de cuestionarios*

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	
1																															
2	BASE DE DATOS: VARIABLE SATISFACCION LABORAL																														
3				SIGNIFICACION DE TAREAS						CONDICIONES DE TRABAJO						RECONOCIMIENTO PERSONAL						BENEFICIOS ECONÓMICOS									
4	No.	Género	Edad	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	
5	1	1	3	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	3	2	4	4	2	1	5	2	4	4	4	2	4	1	4	1	2	
6	2	1	2	4	5	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	
7	3	1	1	4	5	2	5	4	5	2	4	5	3	2	1	4	1	5	5	3	1	3	5	1	5	4	1	1	1	5	
8	4	1	1	1	4	4	4	4	5	4	2	1	3	4	4	1	1	5	3	3	4	2	5	3	5	5	1	5	1	5	
9	5	1	1	5	5	1	5	5	4	3	2	2	4	2	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
10	6	2	2	4	5	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	1	5	5	4	1	1	4	5	4	5	
11	7	1	2	5	5	1	5	5	5	5	4	5	1	4	4	1	5	4	1	5	2	1	5	5	4	2	2	4	4	1	4
12	8	1	2	5	5	1	5	5	5	4	5	1	5	4	5	4	4	1	5	1	1	5	5	4	4	4	4	1	3	5	
13	9	2	1	4	3	1	4	5	4	5	4	3	2	4	2	4	4	4	3	2	2	4	5	5	1	1	2	5	2	5	
14	10	1	2	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	2	2	5	5	5	2	5	5	
15	11	2	1	2	4	1	3	3	2	2	1	3	5	3	2	2	2	1	4	5	2	1	3	2	3	2	3	2	3	5	
16	12	1	2	4	5	4	5	5	5	3	1	1	4	2	2	5	1	5	2	1	5	5	4	1	5	5	5	5	4	5	
17	13	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	2	5	4	4	5	5	5	2	2	4	4	1	3	
18	14	2	1	4	5	4	4	4	4	4	5	1	5	1	1	4	4	2	4	2	3	4	3	3	1	1	4	1	4	3	
19	15	1	1	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	1	5	4	2	5	4	4	2	4	5	3	3	5	
20	16	1	1	4	5	1	4	4	5	5	5	1	5	4	1	4	4	1	4	1	1	4	4	4	2	4	3	1	2	5	
21	17	1	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	5	4	2	2	4	2	3	4	
22	18	2	3	4	2	1	4	4	4	3	3	2	5	2	2	3	3	1	4	2	2	3	4	4	2	2	3	1	3	3	
23	19	1	4	2	4	1	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	
24	20	2	2	4	4	1	4	3	4	2	3	4	4	1	4	4	1	2	4	2	2	2	3	1	5	4	1	4	1	5	
25	21	1	3	4	4	2	4	4	2	4	4	2	5	5	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	
26	22	2	1	4	4	3	5	5	5	2	1	2	3	3	3	2	1	5	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	2	4	
27	23	1	2	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	3	2	4	4	2	1	5	2	4	4	4	2	3	1	4	2	3	
28	24	2	2	4	5	2	5	4	5	2	4	5	3	2	1	4	1	5	5	3	1	3	5	1	5	4	1	1	5	5	
29	25	1	2	1	4	4	4	4	3	4	2	1	3	4	4	1	1	5	3	3	4	2	5	3	5	5	1	5	1	4	
30	26	1	1	4	4	2	5	5	4	4	3	3	4	2	1	3	3	2	5	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	5	

Base de datos en SPSS V25 – Vista de datos

Visible: 39 de 39 variables

	Género	Edad	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	3	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	3	2	4	4	2
2	1	2	4	5	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	2
3	1	1	4	5	2	5	4	5	2	4	5	3	2	1	4	1	5
4	1	1	1	4	4	4	4	5	4	2	1	3	4	4	1	1	5
5	1	1	5	5	1	5	5	4	3	2	2	4	2	2	3	3	2
6	2	2	4	5	2	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	1
7	1	2	5	5	1	5	5	5	5	1	4	4	4	1	5	4	1
8	1	2	5	5	1	5	5	5	4	5	1	5	4	5	4	4	1
9	2	1	4	3	1	4	5	4	5	4	3	2	4	2	4	4	4
10	1	2	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5
11	2	1	2	4	1	3	3	2	2	1	3	5	3	2	2	2	1
12	1	2	4	5	4	5	5	5	3	1	1	4	2	2	5	1	5
13	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	2
14	2	1	4	5	4	4	4	4	4	5	1	5	1	1	4	4	2
15	1	1	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	1
16	1	1	4	5	1	4	4	5	5	5	1	5	4	1	4	4	1
17	1	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3
18	2	3	4	2	1	4	4	4	3	3	2	5	2	2	3	3	1
19	1	4	2	4	1	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2
20	2	2	4	4	1	4	3	4	2	3	4	4	1	4	4	1	2
21	1	3	4	4	2	4	4	2	4	4	2	5	5	2	4	4	2
22	2	1	4	4	3	5	5	5	2	1	2	3	3	3	2	1	5
23	1	2	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	3	2	4	4	2
24	2	2	4	5	2	5	4	5	2	4	5	3	2	1	4	1	5
25	1	2	1	4	4	4	4	3	4	2	1	3	4	4	1	1	5
26	1	1	4	4	2	5	5	4	4	3	3	4	2	1	3	3	2
27	1	1	4	5	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	1

Vista de datos    Vista de variables

## Base de datos en SPSS V25 – Vista de variables

BDatos1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Género	Numérico	8	0		{1, Masculin...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	8	0		{1, 18-35}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	P1	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P2	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P3	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P4	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P5	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P6	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P7	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P8	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P9	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P10	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P11	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P12	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P13	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P14	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P15	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P16	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P17	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P18	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P19	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P20	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P21	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P22	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P23	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P24	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P25	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P26	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P27	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	SVSL	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
31	SDST	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
32	SDCT	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
33	SDRP	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
34	SDBE	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
35	SLaboral	Numérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
36	ST	Numérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
37	CT	Numérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
38	RP	Numérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
39	BE	Numérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
40											

Vista de datos Vista de variables

**ANEXO 3**

*Resultados del coeficiente de Alfa de Cronbach*

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Visor interface. The main window displays the following information:

- Model and Statistics:** /MODEL=ALPHA, /STATISTICS=SCALE.
- Fiabilidad (Reliability):** [ConjuntoDatos1] C:\Users\darob\OneDrive\Escritorio\Otros\Otros Asesoramien
- Escala: ALL VARIABLES**
- Resumen de procesamiento de casos (Case Processing Summary):**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
- Estadísticas de fiabilidad (Reliability Statistics):**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	27
- Estadísticas de escala (Scale Statistics):**

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
91,80	92,855	9,636	27

**Anexo 4**
*Certificados de validez del contenido del instrumento*



Elaborado por:  
 Mg. Ana Nomberto Lapurdí

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del validador: *VASQUEZ NEYRA JOSE ISMAEL*

1.2. Grado Académico: *MAGISTER*

1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte

Especialidad del validador:

1.3.1. Título de la investigación: "Satisfacción Laboral de los trabajadores de un Centro SPA, Lima, 2019"

1.3.2. Autor del Instrumento: Sonia Palma

1.3.3. Instrumento (Variable 1): Cuestionario de Satisfacción Laboral

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Satisfacción Laboral**

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si Pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<b>DIMENSION 1: SIGNIFICACION DE TAREAS</b>						
1. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser					<i>100</i>	
2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					<i>90</i>	
3. Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia					<i>95</i>	
4. Me gusta el trabajo que realizo					<i>100</i>	
5. Me gusta la actividad que realizo					<i>95</i>	
6. Me complace los resultados de mi trabajo					<i>100</i>	
<b>DIMENSION 2: CONDICIONES DE TRABAJO</b>						
7. La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores					<i>100</i>	
8. El ambiente donde trabajo me es confortable					<i>100</i>	
9. Me disgusta mi horario					<i>100</i>	
10. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					<i>90</i>	
11. La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable					<i>100</i>	
12. El horario de trabajo me resulta incomodo					<i>90</i>	
13. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo					<i>100</i>	
14. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					<i>90</i>	

DIMENSION 3: RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL y/o SOCIAL				
15. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato				100
16. Me siento útil con la labor que realizo				90
17. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo				90
18. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido				100
19. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona				100
20. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo				100
21. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo				100
DIMENSION 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS				
22. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo				100
23. Me siento mal con lo que gano				90
24. El sueldo que tengo es bastante aceptable				100
25. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando				90
26. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas				100
27. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras				90

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 %.

**1.3.4. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 (  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha.....

14/10/19

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 09543381

Teléfono N° 998788389

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: **IZAGA ZAPATA, MANUEL**  
 1.2. Grado Académico: **MBA**  
 1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte

**Especialidad del validador:**

- 1.3.1. Título de la investigación: "Satisfacción Laboral de los trabajadores de un Centro SPA, Lima, 2019"  
 1.3.2. Autor del Instrumento: **Sonia Palma**  
 1.3.3. Instrumento (Variable 1): Cuestionario de Satisfacción Laboral

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**
**PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Satisfacción Laboral**

Ítems	Escala	Escala de Pertinencia				Observaciones
		0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si Pertenece	76-100 Si pertenece	
<b>DIMENSION 1: SIGNIFICACION DE TAREAS</b>						
1.	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser				95	
2.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra				90	
3.	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia				98	
4.	Me gusta el trabajo que realizo				100	
5.	Me gusta la actividad que realizo				95	
6.	Me complace los resultados de mi trabajo				97	
<b>DIMENSION 2: CONDICIONES DE TRABAJO</b>						
7.	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores				100	
8.	El ambiente donde trabajo me es confortable				95	
9.	Me disgusta mi horario				95	
10.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo				97	
11.	La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable				90	
12.	El horario de trabajo me resulta incómodo				100	
13.	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo				97	
14.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias				99	

DIMENSION 3: RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL y/o SOCIAL				
15. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato				100
16. Me siento útil con la labor que realizo				98
17. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo				95
18. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido				97
19. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona				100
20. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo				100
21. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo				95
DIMENSION 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS				
22. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo				100
23. Me siento mal con lo que gano				90
24. El sueldo que tengo es bastante aceptable				98
25. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando				95
26. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas				100
27. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras				90

PROMEDIO DE VALORACIÓN: <sup>98</sup>.....%.

1.3.4. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD.	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 (  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha..... 14/10/19.....



\_\_\_\_\_ Manuel.izaga@upu.pe

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07181869

Teléfono N° 963641074

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: *PAZ CAMPAÑA AUGUSTO EDUARDO*  
 1.2. Grado Académico: *MAGISTRE*  
 1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte

**Especialidad del validador:**

- 1.3.1. Título de la investigación: "Satisfacción Laboral de los trabajadores de un Centro SPA, Lima, 2019"  
 1.3.2. Autor del Instrumento: Sonia Palma  
 1.3.3. Instrumento (Variable 1): Cuestionario de Satisfacción Laboral

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**
**PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Satisfacción Laboral**

Items	Escala	0-25	26-50	51-75	76-100	Observaciones
		No pertenece	Probablemente no pertenece	Probablemente si pertenece	Si pertenece	
<b>DIMENSION 1: SIGNIFICACION DE TAREAS</b>						
1.	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser				85	
2.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra				76	
3.	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia				80	
4.	Me gusta el trabajo que realizo				90	
5.	Me gusta la actividad que realizo				90	
6.	Me complace los resultados de mi trabajo				100	
<b>DIMENSION 2: CONDICIONES DE TRABAJO</b>						
7.	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores				90	
8.	El ambiente donde trabajo me es confortable				90	
9.	Me disgusta mi horario				90	
10.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo				95	
11.	La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable				85	
12.	El horario de trabajo me resulta incomodo				90	
13.	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo				90	
14.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias				90	

DIMENSION 3: RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL y/o SOCIAL				
15. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato				90
16. Me siento útil con la labor que realizo				85
17. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo				85
18. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido				90
19. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona				85
20. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo				90
21. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo				90
DIMENSION 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS				
22. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo				95
23. Me siento mal con lo que gano				95
24. El sueldo que tengo es bastante aceptable				95
25. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando				100
26. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas				95
27. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras				95

 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 87%.

**1.3.4. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					85
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88.9% OPINIÓN DE APPLICABILIDAD:

- (  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 (  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha... Breña 14 Octubre 2019



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07945812

Teléfono N° 954604387



Elaborado por:  
Mg. Ana Nomberto Lapurdi

## VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

**AUTORA:** Nancy Milagritos Camacho Sáenz

**ASESORA:** Mg. Erica Rojana González Ponce de León

**VALIDADORES:**

1. Lourdes Marjorie Frías Ureta

2. \_\_\_\_\_

3


 Elaborado por:  
 Mg. Ana Nomberto Lapurdi

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: **FRIAS VRETA LOURDES MARJORIE**  
 1.2. Grado Académico: **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE PROYECTOS**  
 1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte

**Especialidad del validador:**

- 1.3.1. Título de la investigación: "Satisfacción Laboral de los trabajadores del Área de Atención al Cliente, de un Centro SPA, Lima, 2019"  
 1.3.2. Autor del Instrumento: Sonia Palma  
 1.3.3. Instrumento (Variable 1): Cuestionario de Satisfacción Laboral

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**
**PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Satisfacción Laboral**

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente sí Pertenece	76-100 Sí pertenece	Observaciones
<b>DIMENSION 1: SIGNIFICACION DE TAREAS</b>						
1.	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser				100	
2.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra				100	
3.	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia				100	
4.	Me gusta el trabajo que realizo				100	
5.	Me gusta la actividad que realizo				100	
6.	Me complace los resultados de mi trabajo				90	
<b>DIMENSION 2: CONDICIONES DE TRABAJO</b>						
7.	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores				80	
8.	El ambiente donde trabajo me es confortable				90	
9.	Me disgusta mi horario				100	
10.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo				100	
11.	La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable				100	
12.	El horario de trabajo me resulta incomodo				100	
13.	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo				100	
14.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias				100	


 Elaborado por:  
 Mg. Ana Nomberto Lapurdí

DIMENSION 3: RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL y/o SOCIAL				
15. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato				100
16. Me siento útil con la labor que realizo				100
17. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo				100
18. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido				100
19. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona				100
20. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo				100
21. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo				100
DIMENSION 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS				
22. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo				100
23. Me siento mal con lo que gano				100
24. El sueldo que tengo es bastante aceptable				100
25. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando				100
26. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas				100
27. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras				100

PROMEDIO DE VALORACIÓN: .....98%



Elaborado por:  
Mg. Ana Nomberto Lapurdi

**1.3.4. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					90
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...98...% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 (  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha..... 07/09/2019

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 0788 4736

Teléfono N° 963764554

Problema General	Objetivo General	Variable Satisfacción Laboral				TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS														
¿Cómo se desarrolla la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro SPA, Lima - 2019?	Identificar como se desarrolla la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro SPA, Lima - 2019.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems / Índices</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Significación en la tarea.</b> Según palma(2004), es la disposición del trabajador para desarrollar su labor.</td> <td>Realización personal Aporte al trabajo</td> <td>Del 01 al 06</td> <td rowspan="4">Totalmente de Acuerdo  De Acuerdo  Indeciso  En Desacuerdo  Total Desacuerdo</td> </tr> <tr> <td><b>Condiciones de trabajo</b> Según palma(2006), son los recursos disponibles para la ejecución del trabajo que incluyen las políticas y normas.</td> <td>Distribución física Disposiciones normativas.</td> <td>Del 07 al 14</td> </tr> <tr> <td><b>Reconocimiento del personal y/o social.</b> Según Palma(2006), es la acción de destacar el buen desempeño de los trabajadores a través del reconocimiento de sus pares o jefes.</td> <td>Reconocimiento propio Relación de las personas, asociadas al trabajo</td> <td>Del 15 al 21</td> </tr> <tr> <td><b>Beneficios económicos</b> Según Palma(2004) la remuneración es un incentivo importante para que un trabajador se sienta motivado en su trabajo.</td> <td>Aspectos remunerativos Valoración del esfuerzo</td> <td>Del 22 al 27</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	Niveles o rangos	<b>Significación en la tarea.</b> Según palma(2004), es la disposición del trabajador para desarrollar su labor.	Realización personal Aporte al trabajo	Del 01 al 06	Totalmente de Acuerdo  De Acuerdo  Indeciso  En Desacuerdo  Total Desacuerdo	<b>Condiciones de trabajo</b> Según palma(2006), son los recursos disponibles para la ejecución del trabajo que incluyen las políticas y normas.	Distribución física Disposiciones normativas.	Del 07 al 14	<b>Reconocimiento del personal y/o social.</b> Según Palma(2006), es la acción de destacar el buen desempeño de los trabajadores a través del reconocimiento de sus pares o jefes.	Reconocimiento propio Relación de las personas, asociadas al trabajo	Del 15 al 21	<b>Beneficios económicos</b> Según Palma(2004) la remuneración es un incentivo importante para que un trabajador se sienta motivado en su trabajo.	Aspectos remunerativos Valoración del esfuerzo	Del 22 al 27	<p><b>Metodología:</b></p> <p><b>Tipo de investigación</b> La presente investigación es de tipo descriptiva. Hernández et al (2010, p. 388)</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> El Diseño del estudio es no experimental</p> <p>En concordancia con Hernández et al (2010) es Diseño no experimental. Según la recolección de los datos de la presente investigación, el diseño adecuado para el estudio es transeccional debido a que los datos obtenidos serán recogidos en un solo momento y en un tiempo único.</p>	<p><b>Población:</b> Hernández et. al (2010), dice que, “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.174).</p> <p>La poblacional para la presente investigación, está conformada por 94 personas del área de atención al cliente de un Centro SPA, Lima - 2019.</p> <p><b>Muestra</b> Hernández et. al (2010), dice que muestra es “Es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta” (p.173).</p> <p>La muestra es la cantidad significativa que se extrae de la totalidad de la población.</p> <p>En la presente investigación la población es de 94 trabajadores y la muestra esta representada por el total de la población. Ramírez (2012) define que una muestra es censal, cuando en una investigación se considera como muestra a toda la población.</p>	<p><b>Técnica:</b> <b>Díaz (2001)</b>, La encuesta es una herramienta utilizada para investigar información a través de preguntas, la cual se aplica a los entrevistados en las mismas condiciones y contenido para la veracidad en la obtención de datos.</p> <p>Para la recolección de datos se utilizó la encuesta de Satisfacción Laboral, de Sonia Palma Carrillo, 2005.</p> <p><b>Instrumento: Medición de la variable Satisfacción Laboral</b></p> <p><b>Nombre:</b> Cuestionario para medir Satisfacción Laboral</p> <p><b>Autor:</b> Sonia Palma Carrillo</p> <p><b>Objetivo:</b> Determinar La satisfacción Laboral de los Trabajadores de un Centro Spa, Lima - 2019</p> <p><b>Lugar de aplicación:</b> Centro SPA</p> <p><b>Forma de aplicación:</b> Directa</p> <p><b>Duración de la Aplicación:</b> 15 min.</p> <p><b>Descripción del instrumento:</b> Para medir la variable Satisfacción Laboral, el cuestionario está constituido por 27 preguntas, distribuidas de la siguiente forma: - 6 preguntas para medir la dimensión Significación de Tareas - 8 preguntas para medir la dimensión Condiciones de Trabajo - 7 preguntas para medir la dimensión Reconocimiento del Personal - 6 preguntas para medir la dimensión Beneficios Económicos</p> <p>La medición se realizó con la escala Likert, del 1 al 5, considerando cinco categorías: - Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Indeciso - En desacuerdo - Total desacuerdo.</p> <p>Las respuestas están en Likert: Cuestionario-Índices</p>
Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	Niveles o rangos																			
<b>Significación en la tarea.</b> Según palma(2004), es la disposición del trabajador para desarrollar su labor.	Realización personal Aporte al trabajo	Del 01 al 06	Totalmente de Acuerdo  De Acuerdo  Indeciso  En Desacuerdo  Total Desacuerdo																			
<b>Condiciones de trabajo</b> Según palma(2006), son los recursos disponibles para la ejecución del trabajo que incluyen las políticas y normas.	Distribución física Disposiciones normativas.	Del 07 al 14																				
<b>Reconocimiento del personal y/o social.</b> Según Palma(2006), es la acción de destacar el buen desempeño de los trabajadores a través del reconocimiento de sus pares o jefes.	Reconocimiento propio Relación de las personas, asociadas al trabajo	Del 15 al 21																				
<b>Beneficios económicos</b> Según Palma(2004) la remuneración es un incentivo importante para que un trabajador se sienta motivado en su trabajo.	Aspectos remunerativos Valoración del esfuerzo	Del 22 al 27																				
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>																					
¿Cómo se desarrolla las condiciones laborales, de los trabajadores de un centro de SPA, Lima - 2019?	Identificar como se desarrolla la significación de tareas, de los trabajadores de un centro SPA, Lima - 2019.																					
¿Cómo se desarrolla la significación de tareas, de los trabajadores de un centro de SPA, Lima - 2019?	Identificar como se desarrolla las condiciones laborales, de los trabajadores de un centro SPA, Lima - 2019.																					
¿Cómo se desarrolla el reconocimiento personal, de los trabajadores de un centro de SPA, Lima - 2019?	Identificar como se desarrolla el reconocimiento personal, de los trabajadores de un centro SPA, Lima - 2019.																					
¿Cómo se desarrolla los beneficios económicos, de los trabajadores de un centro SPA, Lima - 2019?	Identificar como se desarrollan los beneficios económicos, de los trabajadores de un centro SPA, Lima - 2019.																					