



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SATISFACCIÓN LABORAL EN OPERARIOS DE UNA EMPRESA LOGÍSTICA DEL
DISTRITO DE LURÍN

Línea de investigación:

Evaluación psicológica y psicométrica

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

Autora:

Ysla Cornejo, Sandra Mercedes

Asesora:

Franco Guanilo, Roxana Lorena
(ORCID: 0000-0003-0981-9808)

Jurado:

Figueroa Gonzales, Julio
Vasquez Vega, Eda Jeanette
Lopez Odar, Dennis

Lima - Perú

2023

SATISFACCIÓN LABORAL EN OPERARIOS DE UNA EMPRESA LOGÍSTICA DEL DISTRITO DE LURÍN

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
8	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	core.ac.uk Fuente de Internet	



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SATISFACCIÓN LABORAL EN OPERARIOS DE UNA EMPRESA LOGÍSTICA DEL DISTRITO DE LURÍN

Línea de investigación: Evaluación psicológica y psicométrica

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con mención
en psicología organizacional

Autora:

Ysla Cornejo, Sandra Mercedes

Asesora:

Franco Guanilo, Roxana Lorena

Código ORCID: 0000-0003-0981-9808

Jurado:

Figueroa Gonzales Julio

Vasquez Vega Eda Jeanette

Lopez Odar Dennis

Lima- Perú

2023

Dedicatoria

A mis padres Iris e Hilmer, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los

debo a ustedes, gracias por creer y
confiar siempre en mí.

Agradecimientos

Agradezco a mi casa de estudios la Universidad Nacional Federico Villareal y a sus docentes por brindarme el conocimiento necesario para ser una buena profesional.

A mi asesora de tesis la Mg. Roxana Franco, que me ha guiado y ha estado pendiente de cada detalle en la elaboración de mi trabajo de investigación.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	9
1.1. Descripción y formulación del problema	10
1.2. Antecedentes	12
1.2.1. Antecedentes Nacionales	12
1.2.2. Antecedentes Internacionales	15
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivos Específicos	17
1.4. Justificación	17
1.5. Hipótesis	18
1.5.1. Hipótesis general	18
1.5.2. Hipótesis específicas	19
II. Marco teórico	20
2.1. Bases teóricas sobre el tema de Investigación	20
2.1.1. Definición de Satisfacción laboral	20
2.1.2. Factores de la Satisfacción laboral	21
2.1.3. Teorías de la Satisfacción Laboral	21
2.1.3.1. Teoría bifactorial	21
2.1.3.2. Teoría de la equidad de Adams	22
2.1.3.3. Teoría de las necesidades adquiridas	22
2.1.3.4. Teorías de las necesidades	23
2.1.4. Variables sociodemográficas	24
2.1.5. Empresa logística	25
2.1.5.1. Procesos de almacenamiento	25

III. Método	27
3.1. Tipo de Investigación	27
3.2. Ámbito temporal y espacial	27
3.3. Variables	27
3.3.1. Definición conceptual	27
3.3.2. Definición operacional	28
3.4. Población y muestra	28
3.4.1. Criterios de inclusión	29
3.4.2. Criterios de exclusión	30
3.5. Instrumento	30
3.6. Procedimientos	31
3.7. Análisis de datos	32
IV. Resultados	33
V. Discusión de resultados	41
VI. Conclusiones	45
VII. Recomendaciones	46
VIII. Referencias	47
IX. Anexo	55

Índice de Tablas

N°		Pág.
Tabla 1.	Factores y ítems del instrumento SL-SPC	28
Tabla 2.	Distribución de la muestra según variables sociodemográficas	29
Tabla 3.	Baremos de la escala satisfacción laboral SL-SPC	30
Tabla 4.	Ítems positivos y negativos del instrumento SL-SPC	31
Tabla 5.	Confiabilidad de la escala del instrumento SL-SPC	31
Tabla 6.	Consistencia interna del instrumento SL-SPC y de sus factores	33
Tabla 7.	Análisis de ítem de los factores del instrumento SL-SPC	34
Tabla 8.	Niveles del instrumento SL-SPC	35
Tabla 9.	Niveles del factor Satisfacción de la tarea del instrumento SL-SPC	35
Tabla 10.	Niveles del factor condiciones de trabajo del instrumento SL-SPC	36
Tabla 11.	Niveles del factor reconocimiento personal y/o social del instrumento SL-SPC	36
Tabla 12.	Niveles del factor Beneficios económico del instrumento SL-SPC	37
Tabla 13.	Comparación de los factores del instrumento SL-SPC según sexo	37
Tabla 14.	Comparación de los factores del instrumento SL-SPC según sede	38
Tabla 15.	Comparación de los factores del instrumento SL-SPC según tiempo de servicio	39
Tabla 16.	Comparación de los factores del instrumento SL-SPC según la edad	40

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar los niveles de satisfacción laboral en operarios de una empresa de logística del distrito de Lurín.; a través de un estudio de diseño no experimental y de tipo transversal descriptivo. Se evaluó a 121 operarios de ambos sexos; de los cuales, 28 son mujeres y 93 son varones con edades desde los 18 a 48 años. Se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (2005). Los resultados indicaron que el 44.6% de los trabajadores se sienten satisfechos, el 28.10% están dentro del nivel promedio, el 14% muy satisfecho y el 13.20% se encuentran insatisfecho. Asimismo, se hallaron diferencias significativas en el factor beneficios económicos ($p < 0.05$) en función al tiempo de servicio, respecto al factor satisfacción de tareas, condiciones de trabajo y reconocimiento personal y/o social no se hallaron diferencias significativas según sexo, tiempo de servicio, sede y edad ($p > 0.05$).

Palabras clave: Satisfacción laboral, niveles, operarios, empresa logística.

Abstract

The objective of the research was to determine the levels of job satisfaction in operators of a logistics company in the district of Lurín.; through a study of non-experimental design and descriptive cross-sectional type. 121 operators of both sexes were evaluated; of which, 28 are women and 93 are men aged between 18 and 48 years. The Job Satisfaction Scale of Palma (2005) was applied. The results indicated that 44.6% of the workers feel satisfied, 28.10% are within the average level, 14% very satisfied and 13.20% are dissatisfied. Likewise, significant differences were found in the economic benefits factor ($p < 0.05$) depending on the time of service, with respect to the task satisfaction factor, working conditions and personal and/or social recognition, no significant differences were found according to sex, time of service, location and age ($p > 0.05$).

Keywords : Job satisfaction, levels, operators, logistics company.

I. INTRODUCCIÓN

Este trabajo aborda el tema de la satisfacción laboral en las organizaciones, el cual es un tema muy relevante en la actualidad, ya que refleja la actitud de los colaboradores hacia su trabajo, teniendo en cuenta el ambiente básico que genera emociones positivas o negativas entre los empleados dependiendo de las condiciones laborales. Es muy beneficioso para los directivos de una empresa conocer los niveles de satisfacción de los empleados, ya que esta información les permite reconocer posibles problemas dentro de la organización y tomar las medidas adecuadas para rectificar la situación, garantizando así que los empleados sean eficientes y produzcan un alto volumen de trabajo.

El capítulo I de la investigación consiste en la descripción y formulación del problema de estudio, además del contexto nacional e internacional, objetivos, justificación e hipótesis. Este capítulo se presenta como el inicio de la investigación. En el Capítulo II, se construye el marco teórico de la variable de estudio, reuniendo sus principales definiciones y teorías relacionadas. Esto se hace con el fin de comprender mejor la relación entre ambas. En el Capítulo III, se describen el enfoque y el tipo de estudio, además de información sobre la población, la muestra, el instrumento y los estadísticos que se seleccionaron para el análisis de los datos. En el Capítulo IV, se visualizan los resultados de acuerdo con los objetivos de la investigación. Esta visualización tiene en cuenta el análisis exploratorio de la variable, así como la fiabilidad y la validez de constructo. La discusión de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones se presentan en los capítulos siguientes, con la expectativa de que este estudio contribuya a investigaciones adicionales.

1.1 . Descripción y formulación del problema

En los últimos años las organizaciones, se han ido dando cuenta de que para alcanzar determinadas metas es necesario cambiar el antiguo concepto del ser humanos. Las personas desempeñan un papel importante en las organizaciones, por lo que hoy debemos prestar más atención al talento que se encuentra de la empresa. Los recursos humanos son muy importantes que apoyan la operación, desarrollo y sostenibilidad de los procesos organizacionales

La variable de satisfacción laboral siempre ha sido crucial para el crecimiento de las organizaciones., es por ello que se investiga con la finalidad de obtener resultados significativos que ayudaran al ámbito empresarial y de la Psicología organizacional. Como afirmaban, Caballero (2002), La satisfacción en el trabajo viene determinada por elementos internos y externos, como la motivación de los empleados, las oportunidades de desarrollo profesional, la identificación con la empresa y el sentimiento de pertenencia a ella. Palma (2005) menciona que la investigación sobre la felicidad en el trabajo se está convirtiendo en un tema cada vez de mayor interés en el ámbito de las actividades de gestión de recursos humanos. Esto se debe al hecho de que la satisfacción en el trabajo es una indicación fiable del rendimiento organizativo y proporciona un punto de referencia para los estándares de calidad de vida de la sociedad. Por otra parte, es esencial tener en cuenta que cuando los empleados están descontentos con su trabajo o con las actividades que realizan, pueden mostrar comportamientos que resultan obvios para los demás. Estos comportamientos pueden incluir absentismo, bajo rendimiento, falta de entusiasmo o motivación, mala conducta, renuncia, etc.

Los resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral realizada y publicada por el diario Gestión (2014) revelaron que el 45% de los trabajadores no están contentos en sus puestos actuales, lo que puede repercutir en el cumplimiento de las responsabilidades que les han sido

delegadas. Además, el 52% de los entrevistados afirma tener la impresión de que la organización da poca importancia a sus opiniones e ideas, mientras que solo el 7% de los encuestados cree que sus recomendaciones son muy respetadas. La fluidez de la comunicación con el jefe directo es otra característica que la mayoría de los encuestados considera desfavorable; el 52% de los encuestados la valora como baja, mientras que el 40% la califica de buena y el 8% de estupenda. El 41% de los empleados afirma que el grado de ayuda que recibe en el trabajo para alcanzar sus objetivos es escaso, mientras que el 28% lo califica de muy bueno y el 21% lo considera excepcional. Otra cuestión en la que predominaron las estadísticas negativas fue el hecho de que el grado de ayuda que reciben para alcanzar sus objetivos en el trabajo. Cuando se les preguntó por el liderazgo ejecutivo y el compromiso con la visión de la empresa, el 47% de los encuestados lo calificó de deficiente, mientras que sólo el 9% lo calificó de excepcional y el 44% de bueno. Además, el 47% de la población cree que el salario es bajo en comparación con el mercado, mientras que el 45% cree que es bueno y el 8% dice que es excepcional.

La encuesta de Satisfacción laboral realizada por Info capital humano (2016) el 76% de los entrevistados respondió negativamente a la pregunta “¿Estás satisfecho con tu trabajo?”, el 22% dijo que su trabajo no era retador y el 20% dijo que no tenía un buen ambiente laboral, el 19% respondió que su jefe no es un buen gerente, el 12% dijo que no está satisfecho con su salario, el 10% dijo que mi empresa no premia mi desempeño, el 10% lo atribuyó a la incapacidad de aportar nuevas ideas, el 7% dijo que no daban oportunidad de ascenso.

La satisfacción laboral es de gran importancia, busca una continua mejoría en el ambiente en las organizaciones, para aumentar la productividad sin sacrificar el recurso humano; sin embargo, hay empresas que ni siquiera lo consideran porque a menudo la prioridad es la

resolución adecuada de los problemas diarios y el progreso de la empresa. Según varios estudios, la satisfacción influye en el rendimiento del colaborador y del equipo. Cuando se habla de rendimiento, se hace referencia a la mejor utilización de las habilidades, potencialidades y/o recursos del personal. De allí que, muchas empresas priorizan el análisis de la satisfacción de sus empleados. Es por eso que es común escuchar que, en un esfuerzo por mejorar las relaciones con sus colaboradores, las empresas ofrecen beneficios, que generalmente están relacionados con el bienestar personal o familiar de los empleados, para que cambien su actitud y mejoren su rendimiento.

Por esta razón, las empresas deben ser conscientes de su responsabilidad corporativa, promoviendo la salud y mejorando los lugares de trabajo. Por dicho motivo, se consideró crucial llevar a cabo esta investigación que analice la variable de satisfacción laboral con el fin de hallar razones sólidas que lleven hoy por hoy a los directivos en establecer cambios de mejora.

Entendiendo la importancia de esta problemática, nos formulamos la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Lurín?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Nacionales

Hi (2017) realizó un análisis para evaluar el nivel de satisfacción laboral experimentado por los empleados del Banco de la Nación y cómo este nivel de satisfacción se asocia con factores como la edad, el género, el estado civil, el puesto ocupado y la antigüedad. El enfoque de la investigación es transaccional correlacional y no experimental, y el tamaño de la muestra fue de 120 empleados de todos los departamentos. Se descubrió que el 60% de la plantilla

tenía un nivel medio de satisfacción laboral, el 7,5% de la plantilla tenía un nivel bajo de satisfacción laboral y el 32,5% de la plantilla tenía un nivel alto de satisfacción laboral. Según los resultados de la prueba chi-cuadrado, todos los atributos tenían valores estadísticamente significativos ($p > 0,05$). Finalmente, se llega a la conclusión de que no hay relación entre estas características y la satisfacción.

Años después, Pozzuoli (2019) realizó un estudio con el fin de determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Banco BBVA de la Agencia Trujillo, El diseño de fue no experimental, transversal y descriptivo, y la muestra consistió en 30 empleados del banco, se empleó la prueba SL-SPC. Los hallazgos indicaron que el 60% de empleados están parcialmente satisfechos con las condiciones físicas y materiales, referente a los beneficios laborales y/o remuneración el 33% indican tener una baja satisfacción y el 30% una alta satisfacción, respecto a las políticas administrativas el 71% tienen una baja satisfacción, el 39% una alta satisfacción sobre las relaciones sociales, respecto al desarrollo personal el 56% de los colaboradores tiene una alta satisfacción, el 34% se sienten parcialmente satisfecho con el desempeño de sus tareas y el 49% indican sentirse parcialmente satisfechos con relación de la autoridad.

Igualmente, Maldonado (2019) también realizó una investigación para determinar el nivel de satisfacción de los empleados de una empresa en Lima. La investigación se llevó a cabo de manera censal, lo que implica la selección del 100% de la población. La muestra estuvo conformada por veinticinco trabajadores, los cuales fueron sometidos a una evaluación mediante un instrumento denominado Escala de Comportamiento Organizacional en la Satisfacción Laboral. Esta escala fue desarrollada en 1998 por Mela y Peiró, y fue adaptada para su uso en Perú por Pereyra en 2015. El método de muestreo fue un diseño cuantitativo

transversal no probabilístico y no incluyó experimentos. Según los hallazgos de su investigación, el 96,0% de los trabajadores están insatisfechos con sus puestos de trabajo, y el 68,0% de los trabajadores están insatisfechos en un grado muy bajo con sus supervisores. Por otro lado, el nivel de satisfacción de los trabajadores con el entorno físico es 9 del 64 % muy bajo, el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas es del 56 % muy bajo, el nivel de satisfacción intrínseca es del 96 % muy bajo y el nivel de satisfacción con la participación es del 44 % muy bajo

Al año siguiente, Torres (2020) reunió un total de 223 participantes para su estudio de diseño cuantitativo, descriptivo comparativo, así como un enfoque de investigación transversal. El propósito del estudio era examinar las diferencias en los niveles de satisfacción laboral experimentados por el personal administrativo y operativo. Durante el proceso de recogida de datos se utilizó la escala de satisfacción laboral de Palma. Según los resultados, el personal de los departamentos administrativo y operativo se encuentra en el nivel "Satisfecho", al que sigue el nivel "Muy satisfecho". En conclusión, se descubrió que existen grandes disparidades entre los empleados administrativos y los operativos en cuanto al reconocimiento personal y/o social que reciben y a la importancia de las obligaciones que tienen a su cargo.

Así mismo, Arévalo y Leveau (2021) realizaron una investigación para determinar la satisfacción laboral de los empleados de una empresa que ofrece servicios tercerizados en el sector eléctrico. La metodología fue cuantitativa, 32 empleados de la empresa fueron elegidos por muestreo no probabilístico. Los resultados demostraron que el 47% manifiesta estar satisfecho, el 15% muy satisfecho y el 38% poco o nada satisfecho en la dimensión de satisfacción por supervisión de sus labores. En la categoría de satisfacción con el ambiente físico, el 44 % dice estar satisfecho y el 35 % se siente muy satisfecho y solo el 21 % está

insatisfecho. El 38% dice estar satisfecho con sus prestaciones, el 31% dice estar muy satisfecho y el otro 31% dice estar poco o nada satisfecho. Al menos el 44 % dice estar muy satisfecho con su trabajo, el 23 % dice estar satisfecho y el 33 % dice estar poco o nada satisfecho.

En el mismo año, Fernández (2021) llevó a cabo una investigación para establecer los niveles de satisfacción laboral de los empleados de Agroservicios Torres SRL en Bagua Grande, sin realizar experimentos y siguiendo una metodología descriptiva. El instrumento utilizado fue un cuestionario distribuido a los 19 trabajadores que constituyeron la muestra del estudio. Los resultados de la encuesta revelaron que el 53% de los trabajadores declararon un grado medio de felicidad con su trabajo.

1.2.2. Antecedentes Internacionales

Flores et al. (2015) llevó a cabo una investigación para evaluar la satisfacción laboral de los empleados de una empresa de calzado y cuero en León, Guanajuato, México. El estudio fue descriptivo y comparativo. La muestra constaba de 75 empleados, 51 en la industria del calzado y 24 en la industria del cuero, con una edad promedio de 29 años. Para recopilar datos, se utilizó la prueba de la Escala de satisfacción laboral, que constaba de 15 ítems de tipo Likert. Los hallazgos indicaron una satisfacción general buena; en cuanto a la satisfacción intrínseca, los hallazgos están en línea con los valores sugeridos por los creadores de la encuesta de satisfacción laboral; y en cuanto a la satisfacción extrínseca, se encontró una satisfacción intermedia.

Sánchez y García (2017) llevaron a cabo una investigación utilizando un enfoque cualitativo, utilizando un cuestionario semiestructurado, con el objetivo de diferenciar las relaciones entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral de los empleados que

trabajan en empresas del mismo giro en diferentes regiones de México. Los resultados muestran diferencias que están relacionadas con las condiciones de trabajo, la comunicación entre empleados y jefes, el desempeño y la motivación.

Lacayo (2017) también estudió la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa de venta de seguros en Guatemala. En total eran 22 personas, de las cuales seis desempeñaban funciones administrativas y dieciséis operativas. La investigación no incluyó ningún experimento y fue de naturaleza descriptiva. El método empleado fue cualitativo, y la herramienta de recogida de datos fue una encuesta con preguntas abiertas y cerradas con respuestas de opción múltiple. Se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Se demostró que los elementos relacionados con la higiene estaban relacionados con sentimientos negativos hacia el trabajo y descontento, mientras que los factores relacionados con la motivación resultaron estar relacionados con sentimientos positivos hacia el trabajo y alta satisfacción laboral.

Álvarez et al. (2019) Investigar el nivel de satisfacción laboral que experimentan los empleados que laboran en el distrito comercial de Guayaquil para una empresa que ofrece artículos de cuidado personal. El diseño de investigación utilizado fue no experimental y transversal. Al utilizar el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 para la creación del instrumento, se descubrió un nivel muy alto de consistencia interna ($\alpha = 0.90$). La investigación utilizó una muestra conveniente de 201 trabajadores para su análisis. La participación en la toma de decisiones, la remuneración y las características físicas del lugar de trabajo se han identificado como factores que contribuyen al descontento laboral. Una de las conclusiones más importantes es que factores como las condiciones de trabajo y la estructura de la remuneración pueden influir en la satisfacción de los empleados.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Lurín.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Realizar la confiabilidad de la Escala de Opiniones SL-SPC en los participantes de estudio.
2. Realizar la validez de la Escala de Opiniones SL-SPC en los participantes de estudio.
3. Identificar el nivel de satisfacción laboral en operarios en una empresa logística del distrito de Lurín, según la dimensión satisfacción de la tarea.
4. Identificar el nivel de satisfacción laboral en operarios en una empresa logística del distrito de Lurín, según la dimensión condiciones de trabajo.
5. Identificar el nivel de satisfacción laboral en operarios en una empresa logística del distrito de Lurín, según la dimensión reconocimiento personal y/o social.
6. Identificar el nivel de satisfacción laboral en operarios en una empresa logística del distrito de Lurín, según la dimensión beneficios económicos.
7. Comparar la satisfacción laboral de los operarios de una empresa logística del distrito de Lurín, según sexo, edad, tiempo de servicio y sede en donde trabajan.

1.4. Justificación

En la actualidad, los empleados buscan sentirse contentos en su lugar de trabajo, unirse a un equipo sólido y estar satisfechos con las tareas que se les asignan. La satisfacción laboral

juega un papel importante tanto para el empleado como para la empresa, ya que cuando los empleados están felices, hay más productividad, menos rotación y menos ausentismo. Por lo tanto, esta investigación contribuirá a los siguientes aspectos:

Desde una perspectiva social, la investigación es útil para determinar los niveles de satisfacción laboral en los operarios, sirviendo como línea base al empleador para un conocimiento más objetivo de la variable, de tal modo, puedan mejorar su proceso de selección, fomentar lazos con los colaboradores, elaborar un sistema de incentivos y mejorar las condiciones laborales.

Desde el punto de vista económico los resultados permitirán al empleador tomar decisiones y/o medidas que conlleven al incrementar el grado de satisfacción en sus operarios, con la finalidad de aumentar el nivel de productividad, así como también, disminuir el ausentismo y rotación, lo cual permitirá a la empresa tener sostenibilidad en el tiempo.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación proporcionará información para investigaciones posteriores, y los hallazgos ayudarán a obtener datos estadísticos significativos, lo que permitirá ampliar la discusión sobre la variable en estudio para investigaciones posteriores.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

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

1.5.2. Hipótesis específicas

H₁ Existen diferencias significativas en los factores del Instrumento de Satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Lurín; según el sexo, sede en donde trabaja, tiempo de servicio y edad.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. Definición de Satisfacción laboral

Robbins y Coulter (1996) definen la satisfacción como el estado general de una persona con empleo. Las personas satisfechas tienen una actitud positiva hacia su trabajo, lo que sugiere que los factores más importantes que conducen a la satisfacción es tener un trabajo mentalmente exigente, una remuneración justa, buenas condiciones laborales y compañeros que les apoyen.

Palma (2005) afirmó que la satisfacción laboral es la disposición o tendencia laboral relativamente estable basada en valores y creencias desarrolladas durante la experiencia laboral.

Según Abrajan et al. (2009), la satisfacción laboral es la relación entre el individuo y su puesto de trabajo. La satisfacción laboral puede ser de tipo intrínseco, que se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto y a la percepción que tiene el individuo del trabajo realizado, o puede ser de tipo extrínseco, que se refiere a los beneficios y al salario del puesto.

Ortega (2017) la satisfacción laboral es la actitud personal positiva hacia el trabajo. La satisfacción es, por tanto, individual y en ocasiones colectiva y responde a una serie de emociones catalogadas como positivas para cada elemento en los diferentes aspectos y materiales que componen la complejidad laboral.

Por otro lado, Chiang et al. (2010) define la satisfacción como el estado placentero o positivo que surge como resultado de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto.

Gómez (2019), el término satisfacción hace referencia a una actitud o conjunto de actitudes que una persona tiene respecto a su entorno laboral. Puede referirse al trabajo en general o a algunos componentes particulares del mismo. La palabra "satisfacción laboral" se refiere a cómo se sienten los individuos respecto a diversas facetas de su vida laboral.

2.1.2. Factores de la Satisfacción Laboral

Palma (2005) identifica 4 factores que se relacionan con la satisfacción Laboral, las cuales son:

A. Significación de la tarea. Es la actitud de las personas hacia las funciones laborales y está relacionada con el esfuerzo, el desempeño y la inversión material.

B. Condiciones de trabajo. El trabajo se evalúa con base en los elementos existentes que permiten realizar las actividades laborales.

C. Reconocimiento Personal y/o Social. Es una evaluación laboral basada en el autorreconocimiento del desempeño o resultados laborales.

D. Beneficios Económicos. Es una actitud hacia la recepción de recompensas o beneficios económicos por los esfuerzos invertidos en el desempeño de las tareas asignadas.

2.1.3. Teorías de la Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se fundamenta en diversos modelos teóricos, las cuales son:

2.1.3.1. Teoría bifactorial. Herzberg et al, (1959) estudio los aspectos que originan la satisfacción o insatisfacción en el trabajo llegando a la conclusión de que existen dos factores.

A. Factor de mantenimiento o higiénico. Son una serie de factores que no motivan en absoluto a los empleados, pero cuya ausencia induce a los empleados a un estado de insatisfacción extrema. Estos factores están generalmente implícitos en el entorno o contexto

del trabajo y están condicionados a las necesidades biológicas básicas como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo físicas, el salario, las políticas empresariales, las prácticas administrativas, la prestación de servicios y la seguridad laboral.

B. *Factor motivacional.* Está relacionada con el contenido del puesto de trabajo que desempeña, siendo los factores motivacionales el crecimiento en el trabajo, los desafíos laborales, el reconocimiento y la responsabilidad.

2.1.3.2. Teoría de la equidad de Adams. La teoría se basa en la idea de que los empleados suelen compararse entre sí para determinar si el trato que reciben es igualitario y/o equitativo. Las personas están más motivadas cuando se sienten bien tratadas o favorecidas; Sin embargo, cuando se sienten mal tratados, son muy propensos a sentirse desinteresados y desmotivados. (Varela, 2006)

Según esta teoría, hay tres escenarios posibles:

- Igualdad, en este escenario, sus aportes son justamente retribuidos y aumenta la motivación de los empleados.
- Sobrecompensación: en teoría, este escenario podría hacer que los empleados trabajen más y la compensación que reciben podría ser menos valiosa.
- Compensación Inapropiada: En este escenario, los empleados intentan reducir la brecha de desigualdad utilizando estrategias como hacer menos eficiente su trabajo o aumentar el valor de las recompensas ofrecidas.

2.1.3.3. Teoría de las necesidades adquiridas. McClelland (1961) Define tres necesidades que todos los individuos experimentan en mayor o menor medida.

Las necesidades que identifico son:

A. Necesidad de logro. Buscan responsabilidad y retroalimentación, logran objetivos y demuestran sus habilidades. En este punto, las personas con grandes logros se esfuerzan por completar las tareas rápidas y bien.

B. Necesidad de afiliación. Se refiere a interactuar con una sociedad donde quieren agradar y aceptar a los demás.

C. Necesidad de poder. Desean ser competitivos, buscan ser autónomos y quieren tener el control.

2.1.3.4. Teoría de las necesidades. Están organizados en cinco niveles, y a medida que satisfaces uno, aparece otro nivel más alto. (Maslow, 1954)

A. Necesidades fisiológicas. Se consideran necesidades básicas y se enfocan en la supervivencia humana, como la respiración, el sueño, la comida, el agua y el sexo, entre otras.

B. Necesidades de seguridad. Una vez atendidas las necesidades fisiológicas más fundamentales, el siguiente nivel de exigencias se refiere a la preocupación por la propia seguridad, el orden, la estabilidad y la protección. Estas exigencias incluyen la protección frente a las amenazas contra uno mismo, la familia y la propiedad, así como la estabilidad laboral y económica.

C. Necesidades sociales. Cuando las exigencias de seguridad y salud física sólo se satisfacen parcialmente, la siguiente categoría de necesidades que hay que abordar es el deseo de amor, afecto y pertenencia a un grupo social. Esta categoría de necesidades pretende combatir las emociones de aislamiento y distanciamiento que surgen cuando las exigencias de seguridad y salud física sólo se satisfacen parcialmente. Cuando las personas expresan el deseo de casarse, formar una familia, pertenecer a una comunidad, afiliarse a una iglesia o simplemente a un club social, estas necesidades pasan continuamente al primer plano de la vida cotidiana.

D. Necesidades de estima. La aparición de las necesidades de estima, que se centran en el sentido de autoestima de una persona, la identidad personal, el deseo de realizarse y el respeto por los demás, se produce cuando las tres primeras categorías de necesidades sólo se satisfacen parcialmente. Cuando se satisfacen estas necesidades, las personas tienen una sensación de seguridad y valor en la sociedad; en cambio, cuando no se satisfacen, las personas tienen la sensación de estar por debajo de ellas y de no valer nada. Maslow identificó un par de necesidades. La primera es la exigencia de adquirir el respeto de otras personas, que incluye las exigencias de posición, reputación, honor, reconocimiento, atención y respeto. El segundo factor es la necesidad de altos niveles de autoestima, que incluye sentimientos de seguridad en uno mismo, competencia, logro y dominio, además de independencia y libertad.

E. Necesidades de autorrealización. La autorrealización, tal y como la define Maslow, es la necesidad de un individuo de ser y hacer aquello para lo que "ha nacido", es decir, la realización del potencial humano a través de una actividad concreta. Según esta definición, una persona inspirada para componer música debe hacer música, un artista debe pintar y un poeta debe escribir. La realización de uno mismo figura en la lista de prioridades.

2.1.4. Variable sociodemográfica

De tejada (2012) Las variables sociodemográficas son un conjunto de características sociales que describen las características de una población. Su análisis puede proporcionar explicaciones sobre su comportamiento en su campo, realizar predicciones y pronósticos, invitando a los investigadores a reflexionar y buscar posibles soluciones.

Las variables sociodemográficas que se toman en cuenta en esta investigación son:

- Sexo
- Edad
- Tiempo de servicio
- Lugar de trabajo

2.1.5. Empresa logística

Soret (2009) afirma que una empresa logística gestiona el almacenamiento, el transporte y la distribución de bienes y mercancías producidas y fabricadas por otras empresas, lo que permite que los productos lleguen desde los centros de producción hasta el lugar donde se consume, ya sea por otra empresa o por un cliente particular.

2.1.5.1. Procesos de almacenamiento. - Consiste en mantener temporalmente los artículos bajo control en un lugar específico para evitar su deterioro y reducir el desperdicio. (Escudero, 2014)

A. Recepción de productos. - Este es un procedimiento que se realiza en un centro de distribución o almacén para gestionar el inventario entrante y garantizar que los artículos se registren adecuadamente antes de almacenarlos. Esto incluye contar paquetes, comparar la información del producto con instrucciones o albaranes de entrega y registrar artículos en el sistema.

B. Almacenaje. – Es la etapa en la que los productos deben colocarse correctamente en el lugar indicado del almacén para que puedan utilizarse más tarde. El tamaño o peso del producto, la disponibilidad de espacio en el almacén y las necesidades específicas del cliente determinan la ubicación exacta.

C. Picking. – Este es el proceso de recogida y retiro de productos de los pasillos y/o estanterías del almacén. El propósito de la preparación de pedidos es organizar y preparar los productos para su embalaje (picking) y envío a los respectivos compradores; cuanto más eficiente sea este paso, mejor será la entrega del pedido al cliente.

D. Despacho. - El objetivo de la fase logística es sacar el producto del almacén en condiciones ideales y en tiempo hasta su destino.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Desde el punto de vista metodológica, según su nivel la investigación es de tipo descriptiva. Hernández et al. (2014) afirman que los estudios descriptivos tienen como objetivo determinar las características, propiedades y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que sea objeto de análisis.

La investigación de tipo no experimental se realiza sin manipular variables deliberadamente. En otras palabras, en la investigación no alteramos intencionalmente las variables independientes; en cambio, observamos los fenómenos en su contexto natural y luego los analizamos. (Sampieri et al.2006)

los datos se recopilaron en un solo momento, la obtención de datos de la investigación es transversal. Su objetivo es describir y analizar su incidencia en un momento dado. La investigación solo recolectará y analizará datos durante un período de tiempo determinado.

3.2. Ámbito temporal y espacial

La recolección de datos se llevó a cabo en enero de 2023 en la sala de capacitación de una empresa logística en el distrito de Lurín.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual

La disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a lo largo de su experiencia en el trabajo, se conoce como satisfacción laboral. (Palma, 2005)

3.3.2. Definición operacional

La Escala SL-SPC de Palma tiene 5 niveles: Muy satisfecho, Satisfecho, Promedio, Insatisfecho y Muy insatisfecho. Los puntajes van desde 27 hasta 135.

Tabla 01

Factores y ítems del instrumento SL-SPC

Factor	Ítems
Significación de la tarea	3,4,7,18,21,22,25 y 26
Condiciones de trabajo	1,8,12,14,15,17,20,23 y 27
Reconocimiento personal y/o social	6,11,13,19 y 24
Beneficios económicos	2,5,9,10 y 16

3.4. Población y muestra

Hernández et al. (2014) define a la población como un grupo de personas que comparten características y proporcionan información sobre el fenómeno que estudia.

La población estará compuesta por 121 trabajadores de ambos sexos de 18 a 48 años que trabajan en el área de despacho, picking, recepción y modulado de los almacenes CD 01 y BSF. La población total forma la muestra.

Tabla 02*Distribución de la muestra según variables sociodemográficas*

Variable sociodemográfica	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Femenino	28	23.1%
Masculino	93	76.9%
Edad		
18 a 24 años	31	25.6%
25 a 32 años	63	52.1%
33 a 40 años	19	15.7%
41 a 48 años	8	6.6%
Tiempo de permanencia		
3 meses a menos	59	48.8%
4 a 11 meses	28	23.1%
12 a 23 meses	22	18.2%
24 meses a más	12	9.9%
Sede		
CD1	63	52.1%
BSF	58	47.9%

3.4.1. Criterios de inclusión

Se seguirán algunos criterios de inclusión para llevar a cabo la presente investigación:

- Trabajadores que están dentro de planilla.
- Trabajadores que pertenezcan al área de despacho, picking, recepción y modulado.
- Trabajadores con voluntad de respuesta.

3.4.2. Criterios de exclusión

Se utilizarán los siguientes criterios de exclusión para llevar a cabo la presente investigación:

- Trabajadores que no estén en planilla.
- Trabajadores que pertenezcan al área administrativa.
- Trabajadores que no deseen participar de forma voluntaria.

3.5. Instrumento

La "Escala de Opiniones SL-SPC", creada por Sonia Palma, se utilizó como herramienta para recopilar información. Utiliza la escala de Likert y consta de 27 preguntas o ítems (positivos y negativos) agrupados en los siguientes factores: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos.

Tabla 03

Baremos de la escala satisfacción laboral SL-SPC

Nivel de Satisfacción	Muy satisfecho	Satisfecho	Promedio	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Significación de la tarea	37 ó más	33-36	28-32	24-27	23 ó menos
Condiciones de trabajo	41 ó más	35-40	27-34	20-26	19 ó menos
Reconocimiento personal y/o social	24 ó más	19-23	18-20	12-17	11 ó menos
Beneficios económicos	20 ó más	16-19	11-15	8-10	7 ó menos
Puntaje total	117 ó más	103-116	89-102	15-88	74 ó menos

El instrumento puede usar las siguientes alternativas para evaluar la satisfacción laboral para cada ítem: (a) total acuerdo, (b) de acuerdo, (c) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (d) en desacuerdo y (e) total desacuerdo. Está compuesto por elementos positivos y negativos, que se enumeran en la tabla siguiente.

Tabla 04

Ítems positivos y negativos del instrumento SL-SPC

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

De acuerdo con Palma (2005), se llevó a cabo la validación del instrumento seleccionado en trabajadores de Lima Metropolitana utilizando el método de consistencia interna. El resultado fue de 0.84 en el coeficiente Alfa de Cronbach y 0.81 en el coeficiente Guttman, lo que indica que es fiable.

Tabla 05

Confiabilidad de la escala del instrumento SL-SPC

Clasificación	Correlación
Consistencia Interna/Alfa de Cronbach	0.84*
Mitades/Guttman	0.81*

3.6. Procedimientos

Se solicitó la autorización al Gerente de operaciones para poder realizar la aplicación del instrumento y se elaboró el cronograma para las evaluaciones. Se reunió a los operarios en la sala de capacitación de sus respectivas sedes respetando las fechas establecidas por gerencia,

se les explico sobre la finalidad del estudio y se les indico que la participación es de manera voluntaria y anónima, se les brindo las instrucciones para poder completar la encuesta. Una vez que se completó la evaluación de los estibadores de las diferentes áreas, cada prueba se revisó para garantizar la conformidad del llenado y evitar la eliminación de cuestionarios.

3.7. Análisis de datos

La versión 21 del programa informático SPSS para Windows se utilizó para crear y procesar la base de datos. Primero se llevó a cabo un análisis psicométrico del instrumento. Se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad y la validez de constructo, respectivamente. Después de confirmar la validez y la confiabilidad de la escala, se llevó a cabo un análisis descriptivo de la variable para determinar los niveles de satisfacción laboral. Para analizar las hipótesis sugeridas, se realizaron análisis estadísticos, luego se identificó la distribución de los datos mediante la prueba kolmogorov Smirno y Shapiro-Wilks. Finalmente, se utilizó la U Mann Whitney para analizar las diferencias entre dos grupos de comparación y la prueba Kruskal Wallis para encontrar diferencias entre más de dos grupos. El Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA) se utilizó para presentar los hallazgos en tablas de simple y doble entrada.

IV. RESULTADOS

La fiabilidad del instrumento SL-SPC y sus cuatro factores se calculó a través del Alpha de Cronbach con la totalidad de la muestra de 121 colaboradores.

Tabla 06

Consistencia interna del instrumento SL-SPC y de sus factores

Factores	Alpha de Crobach	N° de Elemento
Significación de la tarea	0.854	8
Condiciones de trabajo	0.712	9
Reconocimiento personal y/o social	0.638	5
Beneficios económicos	0.692	5
Escala SL-SPC	0.877	27

Se realizó el análisis de ítems a las 27 preguntas del instrumento, dando como resultado que los ítems de los cuatro factores tienen un nivel aceptable de significación. En la tabla 07, los ítems del factor Satisfacción de la tarea tienen una correlación de .586 a .819, el factor Condición de Trabajo su correlación es de .396 a .733, el factor Reconocimiento personal y/o social es de .546 a .711, el factor Beneficios económicos es de .533 a .781, mostrando un nivel aceptable de significación ($p > .05$).

Tabla 07*Análisis de ítem de los factores del instrumento SL-SPC*

Factor	N° de Ítem	Correlación
Satisfacción de la tarea	3	.586**
	4	.727**
	7	.708**
	18	.611**
	21	.696**
	22	.807**
	25	.819**
	26	.772**
Condiciones de trabajo	1	.482**
	8	.699**
	12	.396**
	14	.403**
	15	.670**
	17	.453**
	20	.733**
	23	.704**
Reconocimiento personal y/o social	27	.594**
	6	.668**
	11	.711**
	13	.642**
	19	.682**
Beneficios económicos	24	.546**
	2	.667**
	5	.781**
	9	.721**
	10	.533**
	16	.632**

En la Tabla 08, se visualiza que el 44.6% de los empleados se sienten satisfechos, el 28.10% están dentro del nivel promedio, el 14% muy satisfecho y el 13.20% se encuentran insatisfecho. No se registra colaboradores dentro de la categoría muy insatisfecho.

Tabla 08*Niveles del instrumento SL-SPC*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	17	14.00%
Satisfecho	54	44.60%
Promedio	34	28.10%
Insatisfecho	16	13.20%
Muy insatisfecho	0	0.00%
Total	121	100%

En la Tabla 09, se muestra los niveles del factor satisfacción de tarea donde el mayor porcentaje mayor está en el nivel muy satisfecho con 90.10%, seguido del nivel insatisfecho con un 6.60%, el 3.3.0% de los colaboradores se sientes muy insatisfecho y, por último, con el menor porcentaje se encuentra el nivel insatisfecho y promedio, con 0%.

Tabla 09*Niveles del factor Satisfacción de la tarea del instrumento SL-SPC*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	109	90.10%
Satisfecho	0	0%
Promedio	0	0%
Insatisfecho	8	6.60%
Muy insatisfecho	4	3.30%
Total	121	100%

En la tabla 10, se muestra los niveles del factor condiciones de trabajo, donde los resultados muestran que el 46.30% de los empleados se sientes satisfecho; mientras que el 1.70% se sientes muy insatisfecho.

Tabla 10

Niveles del factor condiciones de trabajo del instrumento SL-SPC

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	13	10.70%
Satisfecho	56	46.30%
Promedio	41	33.90%
Insatisfecho	9	7.40%
Muy insatisfecho	2	1.70%
Total	121	100%

En la tabla 11, se visualiza los niveles del factor reconocimiento personal y/o social, encontrándose que el 49.60% de colaboradores se sienten satisfecho; el 24.00% se sienten insatisfecho y solo el 1.70% manifiestan estar muy insatisfecho.

Tabla 11

Niveles del factor reconocimiento personal y/o social del instrumento SL-SPC

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	15	12.40%
Satisfecho	60	49.60%
Promedio	15	12.40%
Insatisfecho	29	24.00%
Muy insatisfecho	2	1.70%
Total	121	100%

En la tabla 12, se visualiza los niveles del factor beneficios económicos, encontrándose que el 38.80% de colaboradores indican que están satisfecho, el 33.10% están dentro del nivel promedio y el 1.70% mencionan estar muy insatisfecho con los beneficios económicos.

Tabla 12

Niveles del factor Beneficios económico del instrumento SL-SPC

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	21	17.40%
Satisfecho	47	38.80%
Promedio	40	33.10%
Insatisfecho	11	9.10%
Muy insatisfecho	2	1.70%
Total	121	100%

En la Tabla 13, se visualiza que las mujeres tienen una media mayor en comparación de los varones en los cuatro factores y en el puntaje total de Satisfacción laboral. Para los factores con $gl \geq 50$ se usó la prueba de Kolmogórov-Smirnov (K-S).

Tabla 13

Comparación de los factores del instrumento SL-SPC según sexo

Factor	Sexo	Media	Desv.		Normalidad	Sig.	U Mann
			Est.	gl			Whitney
Significación de la tarea	Femenino	34.00	4.389	28	S-W	.093	.544
	Masculino	33.14	5.404	93	K-S	.001	
Condiciones de trabajo	Femenino	34.89	4.795	28	S-W	.006	.603
	Masculino	33.26	5.536	93	K-S	.004	
Reconocimiento personal y/o social	Femenino	19.86	3.846	28	S-W	.015	.372
	Masculino	19.4	3.333	93	K-S	.002	
Beneficios económicos	Femenino	16.82	3.791	28	S-W	.038	.076
	Masculino	15.48	3.821	93	K-S	.077	
Total	Femenino	105.57	14.02	28	S-W	.008	.172
	Masculino	102.28	13.78	93	K-S	.057	

En la Tabla 14, se observa que el CD1 y el BSF presentan una diferencia mínima en la media en los cuatro factores y en el puntaje total del instrumento. El valor del coeficiente Kolmogorov - Smirnov ($n > 50$) demuestra que la mayoría de los factores no presentan una distribución normal.

Tabla 14

Comparación de los factores del instrumento SL-SPC según sede

Factor	Sede	Media	Desv. Est.	gl	Normalidad	Sig.	U Mann Whitney p
Significación de la tarea	CD1	33.76	3.50	63	K-S	.200*	.880
	BSF	32.88	6.54	58	K-S	.001	
Condiciones de trabajo	CD1	34.49	4.26	63	K-S	.006	.504
	BSF	34.31	6.38	58	K-S	.001	
Reconocimiento personal y/o social	CD1	19.71	2.69	63	K-S	.047	.774
	BSF	19.28	4.12	58	K-S	.093	
Beneficios económicos	CD1	15.22	3.50	63	K-S	.013	.069
	BSF	16.41	4.11	58	K-S	.014	
Total	CD1	103.19	9.60	63	K-S	.200*	.396
	BSF	102.88	17.41	58	K-S	.011	

En la Tabla 15, se visualiza que los factores con $gl \geq 50$ se aplicó la prueba de Kolmogorov - Smirnov; mientras que para los grupos con $gl \leq 50$ se usó la prueba de Shapiro-Wilks (S-W).

Tabla 15

Comparación de los factores del instrumento SL-SPC según tiempo de servicio

Factor	Tiempo de antigüedad	Media	Desv. Est.	Gl	Normalidad	Sig.	Kruskall Wallis p
Significación de la tarea	3 meses a menos	33.80	4.16	59	K-S	.200**	.243
	4 a 11 meses	31.68	6.26	28	S-W	.002	
	12 a 23 meses	33.36	6.52	22	S-W	.001	
	24 meses a más	34.92	3.63	12	S-W	.466	
Condiciones de trabajo	3 meses a menos	35.08	4.99	59	K-S	.200**	.351
	4 a 11 meses	32.57	6.3	28	S-W	.098	
	12 a 23 meses	34.27	5.54	22	S-W	.301	
	24 meses a más	35.58	3.60	12	S-W	.021	
Reconocimiento personal y/o social	3 meses a menos	19.56	3.42	59	K-S	.200**	.355
	4 a 11 meses	18.64	3.71	28	S-W	.032	
	12 a 23 meses	19.33	3.67	22	S-W	.301	
	24 meses a más	19.56	3.42	12	S-W	.858	
Beneficios económicos	3 meses a menos	16.54	3.82	59	K-S	.200**	.041
	4 a 11 meses	15.86	3.18	28	S-W	.335	
	12 a 23 meses	13.25	3.27	22	S-W	.823	
	24 meses a más	16.54	3.82	12	S-W	.996	
Total	3 meses a menos	104.98	12.53	59	K-S	.200*	.491
	4 a 11 meses	98.75	15.85	28	S-W	.049	
	12 a 23 meses	103.27	16.02	22	S-W	.077	
	24 meses a más	103.08	9.45	12	S-W	.774	

En la Tabla 16, se visualiza los resultados de de Kolmogorov - Smirnov ($n > 50$) y Shapiro-Wilk ($n < 50$) obtuvieron probabilidades significativas ($p < .05$), es por ello que se empleó la prueba no paramétrica para la comparación entre ellos. por lo que se justifica el empleo de la prueba Kruskal wallis.

Tabla 16

Comparación de los factores del instrumento SL-SPC según la edad

Factor	Edades	Media	Desv. Est.	Gl	Normalidad	Sig.	Kruskal Wallis p
Significación de la tarea	18 a 24 años	33.74	3.46	31	S-W	.705	.976
	25 a 32 años	33.32	5.46	63	K-S	.006	
	33 a 40 años	33.68	4.44	19	S-W	.254	
	41 a 48 años	31.13	9.34	8	S-W	.001	
Condiciones de trabajo	18 a 24 años	35.13	4.08	31	S-W	.177	.590
	25 a 32 años	34.22	6.06	63	K-S	.004	
	33 a 40 años	35.00	3.57	19	S-W	.326	
	41 a 48 años	31.63	7.11	8	S-W	.040	
Reconocimiento personal y/o social	18 a 24 años	19.42	3.21	31	S-W	.149	.954
	25 a 32 años	19.52	3.67	63	K-S	.200*	
	33 a 40 años	19.58	3.23	19	S-W	.011	
	41 a 48 años	19.50	3.58	8	S-W	.658	
Beneficios económicos	18 a 24 años	15.65	3.80	31	S-W	.352	.739
	25 a 32 años	16.06	4.00	63	K-S	.041	
	33 a 40 años	15.63	3.67	19	S-W	.116	
	41 a 48 años	14.63	3.37	8	S-W	.509	
Total	18 a 24 años	103.94	9.69	31	S-W	.360	.648
	25 a 32 años	103.13	16.05	63	K-S	.102	
	33 a 40 años	103.89	10.50	19	S-W	.294	
	41 a 48 años	96.88	16.42	8	S-W	.208	

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general del estudio es determinar el nivel de satisfacción laboral en operarios del rubro logístico el distrito de Lurín, los resultados demuestran que el 44.60% de los operarios se sientes Satisfechos, el 28.10% están dentro del nivel promedio, el 14% se encuentran muy satisfechos, y el 13.20% insatisfechos. Los resultados se asimilan a la investigación de Boada (2018) donde el 56.50% de colaboradores operativos se sientes satisfechos trabajando en la empresa, el 25% está dentro del nivel promedio y el 18.50% se sientes muy satisfechos. Estos resultados discrepan con el estudio realizado por Canchanya (2017) en donde identifico que el 50% de los estibas, desestibas y etiquetadores se sientes insatisfechos en el lugar donde trabajan, el 27% están dentro del nivel promedio, el 18% se encuentran satisfechos, el 4% de los operarios mencionan estar muy insatisfechos y solo el 1% se siente muy satisfecho, estos hallazgos son similares a la investigación que realizó Montañez (2022) quien hallo en su investigación que el 68.70% de los colaboradores operativos tiene una baja satisfacción, el 30.10% se sienten parcialmente insatisfechos y solo el 0.6% mencionan tener una satisfacción parcial y regular en su centro de trabajo.

El primer objetivo fue realizar la confiabilidad del instrumento a través del Alpha de Cronbach, el cual tiene un valor de 0.877. Este valor coincide con la confiabilidad del instrumento SL-SPC de Sonia Palma, cuyo de Alpha de Cronbach fue de 0.810, mostrando una alta consistencia interna, lo que permite afirmar que la prueba es confiable.

Para el segundo objetivo se realizó la validez de constructo del instrumento mediante el análisis de ítems realizado para los 27 ítems de la prueba, se visualiza que todos los ítems de los cuatro factores presentan una alta significación, teniendo una correlación entre .396 a .819, permitiendo afirmar que el instrumento es válido.

Respecto al tercer objetivo, los resultados evidenciaron que en el factor significancia de tareas el 90.10% de colaboradores se sientes muy satisfechos con el trabajo que realizan, el 6.60% se encuentran insatisfechos y el 3.30% se manifiesta muy insatisfechos, sientes que su trabajo no es valioso para la empresa. Los resultados son similares a los hallazgos de Coral y Guzmán (2015) en donde indica que el 38.5% de los colaboradores de una empresa naviera están dentro del nivel promedio y solo el 38.4% de los operarios muestran estar satisfechos, sienten que el trabajo que realizan aporta al crecimiento de la empresa.

En referencia al cuarto objetivo se evidencio que el 46.30% de los colaboradores se sientes satisfechos con las condiciones de trabajo que le proporciona su empleador, el 33.90% está dentro del nivel promedio y el 10.70% manifiestan que se sientes muy satisfecho. Los resultados coinciden con a la investigación que realizo Guzmán y Coral (2015) donde se puede visualizar que el 44.2% están satisfecho con el horario y ubicación del trabajo y el 46% de los colaboradores están dentro del nivel promedio. Los resultados difieren al estudio realizado por Canchaya (2017) donde evidencio que el 35% de los colaboradores del área operativa se sientes insatisfecho con el sueldo que perciben y el 42% está dentro del nivel promedio, así mismo de identifico que solo el 21% de los colaboradores se sientes satisfechos con los ambientes que su empleador le proporciona. Estos resultados pueden ser explicados por Forastieri (2005) quien menciona que las condiciones laborales son un conjunto de factores que determina la situación en la cual los trabajadores realizan sus tareas, y entre las cuales se incluyen la infraestructura física, las herramientas, los equipos necesarios para un determinado proceso. También mención que las malas condiciones de trabajo contribuyen a accidentes ocupacionales y enfermedades, baja productividad, estrés, fatiga y falta de satisfacción en el trabajo.

Respecto al quinto objetivo se observa que el factor reconocimiento personal y/o social tiene como resultado que el 49.60% de colaboradores se sientes satisfecho; el 24.00% se sientes insatisfecho, el 12.40% indican estar muy satisfecho y estar dentro del nivel promedio y solo el 1.70% manifiestan estar muy insatisfecho, ellos perciben que las tareas que realizan no tienen importancia. Los resultados son similares al estudio realizado por Boada (2019), donde evidencio que el 12.10% se sientes insatisfecho, el 29.80% del personal operativo se sienten satisfechos con los reconocimientos que le hacen y el 10.50% se sientes muy satisfechos; no obstante, discrepa de los resultados de la investigación de Arias y Flores (2017) quien reportó que el 55% de los agentes de seguridad se sientes muy satisfechos, concluyendo que se sienten realmente útil con las funciones que realizan, el 12% se sientes satisfechos y el 12% están parcialmente insatisfechos, sienten que el esfuerzo que hacen no es reconocido por sus superiores. Los expuesto es explicado por Garcia (2006), quien menciona que el reconocimiento laboral consiste en distinguir a un colaborador por un trabajo bien realizado o porque haya presentado una mejora en su rendimiento, dichos reconocimientos pueden ser tangible o intangible, generando a la persona que lo recibe una inyección de motivación, de satisfacción personal y de incremento del sentido de pertenencia, cuyo efecto inmediato para la organización se traduce en el incremento de la productividad de esa persona.

Respecto al sexto objetivo se observa la distribución de la muestra encontrando que el 17.40% están muy satisfechos con los beneficios económicos que su empleador le brinda, el 38.80% están satisfecho, el 33.10% están dentro del nivel promedio y el 1.70% mencionan que no están de insatisfechos con el salario que perciben. Estos resultados difieren con lo hallado por Camones (2021) donde se observa que el 2.86% del personal de la empresa correos del Perú se muestran muy insatisfechos con los beneficios económicos, el 38.57% están insatisfechos, esto es debido a que ellos perciben que el monto que perciben es muy bajo en

relación a la labor que realizan, el 38.57% se muestran con una satisfacción promedio, el 17.14% están satisfechos y el 2.86% se muestra muy satisfechos, no obstante, discrepa de los resultados hallados por Escobedo y Quiñones (2020) donde se observa que el 80.77% están en un nivel promedio, siendo este el predominante en los colaboradores de los operadores logísticos, en tanto que el 13,08 % presenta un nivel de Satisfecho y solo el 6,15 % se encuentra Muy Satisfecho frente a los beneficios económico que les brinda su empresa.

En referencia a la hipótesis donde se planteó la existencia de diferencias en los factores del instrumento SL-SPC percibidos por los operarios de una empresa logística del distrito de Lurín; según el sexo, edad, tiempo de servicio y sede. Los resultados demuestran que existen diferencias en el factor beneficios sociales ($p < .05$) según el tiempo de servicio, esto se debe a que los colaboradores que tienen más tiempo en la empresa tienen la prioridad al momento de elaborar la programación para trabajar los feriados o días de descanso, esto se debe por su experiencia en el área en donde se desempeña, lo cual conlleva a que tengan mayores ingresos, respecto a las variable género, edad y sede no se hallaron diferencias ($p > .05$) en los otros factores de instrumento SL-SPC0000 . Estos resultados difieren a lo hallado por Arismendiz (2019) donde demuestra de muestra diferencias en el nivel de satisfacción laboral en relación con el sexo, dando como resultado que el 57% de los varones se sienten satisfechos mientras que las mujeres solo el 47%.

VI. CONCLUSIONES

- Se realizó la confiabilidad a la escala dando como resultado un Alpha de Crobach de 0.877, lo cual significa que el instrumento es confiable.
- El 44.60% de la muestra se sientes satisfechos y el 28.10% están dentro del nivel promedio de la escala de satisfacción laboral.
- Los factores de satisfacción laboral: condiciones de trabajo, beneficios y reconocimiento sociales y/o personal fueron percibidos por los colaboradores dentro del nivel satisfecho con un 46.30%, 38.80% y 49.60% respectivamente; respecto al factor satisfacción de la tarea el 90.10% indicaron que se sientes muy satisfecho y solo el 1.7% de los colaboradores se sientes muy insatisfecho en el factor condiciones de trabajo, beneficios económicos y reconocimiento personal y/o social.
- No existen diferencias significativas en el factor significación de la tarea, condición de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios sociales en función al sexo, lugar de trabajo y edad, obteniendo un grado de significancia de $p > 0.05$.
- Existen diferencias significativas en el factor beneficios sociales en función al tiempo de antigüedad, obteniendo un grado de significancia de $p < 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- Realizar capacitaciones de sensibilización dirigida a la Gerencia General abordando la importancia de la satisfacción Laboral en los operarios de la empresa y cuáles serían los beneficios de tener colaboradores satisfechos dentro de la compañía.
- Se sugiere la implementación de la evaluación de satisfacción laboral en toda la organización con el objetivo de obtener los niveles de satisfacción de toda la empresa, así mismo se recomienda medir periódicamente la satisfacción a los operarios y realizar intervenciones para mantener satisfecho al personal.
- Elaborar un programa de capacitación para el nuevo personal con la finalidad de que puedan desenvolverse de forma óptima en su puesto de trabajo, y así tendrá la oportunidad de ser programados los domingos, obteniendo un incremento en sus ingresos.
- Brindar al colaborador las condiciones laborales mínimas para la realización de su trabajo, lo cual le permitirá cumplir con sus actividades de manera óptima en los tiempos establecidos.
- Elaborar un programa de incentivos económicos, las cuales podrían ser bonos de productividad y/o puntualidad, descuentos corporativos, talonario de beneficios que pueden ser canjeados por días libres, almuerzo especial, días de trabajo part time, etc, en función a su esfuerzo y/o desempeño, esto sin duda tendrá un impacto positivo dentro de la organización.

VIII. REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J. & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Redalyc*, 14(1), 107.
<https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Álvarez, L., López, L. & Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Podium*, 35, 87-97.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/322/216>
- Arévalo, R. & Leveau, R. (2021). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú]. Repositorio Institucional UCP.
<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER%20AREVALO%20ARMAS%20Y%20RICHAR%20CRISTIAN%20LEVEAU%20MACEDO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, M. & Flores, F. (2017). *Relaciones entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la empresa control Risks del Perú S.A.C. Trujillo- Perú 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Trujillo]. Repositorio Institucional UCT.
<https://repositorio.uct.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/272/Relacion%20entre%20el%20clima%20laboral%20y%20la%20satisfaccion%20en%20el%20trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Arismendiz, J. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agroindustrial San Pedro S.A.C. en la ciudad de Tarapoto 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2072/1/TL_ArismendizLluncorJavier.pdf
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una MYPE de servicios de seguridad peruana en 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/25c6743b-4f5e-46fd-a506-426c155f337a/content>
- Caballero, k. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Redalyc*, 6(1-2), 1-10. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Calderón, E. (2012). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango*. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Camones, J. (2021). *Clima y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa correos del Perú S.A. Lince 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2341/TESIS%20FINA%20L.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Canchanya, E. (2017). *Nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias corporativas de servicios S.A.C. de Ransa San Agustín – Callao, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1372/TRAB.SUFIC.PR.OF.%20CANCHANYA%20POMA%2c%20EDSON%20GIANCARLO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Chiang, M. Martin, M. & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas. https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false
- Coral, S. & Guzmán, N. (2015). *Clima y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4136/PSICT030_47455412_T%20%20%20CORAL%20SANCHEZ%20SCARLETT%20MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Tejada, M. (2012). Variables sociodemográficas según turno escolar, en un grupo de estudiantes de educación básica: un estudio comparativo, 33(92), 235-296. <https://www.redalyc.org/pdf/659/65926546002.pdf>

Escobedo, G. & Quiñones, F. (2020). *Relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos – agente de carga marítima internacional del Callao, 2019*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].

Repositorio Institucional PUCP.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%c3%8da_QUI%c3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escudero, J. (2014). *logística de almacenamiento*. Ediciones paraninfo.

https://www.google.com.pe/books/edition/Log%C3%ADstica_de_almacenamiento/ANC6AwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Fernandez, Y. (2021). *Satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa agroservicios Torres S. R. L. En La ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2020*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas].

Repositorio Institucional UNTRM.

<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2412/Fernandez%20Yillena%20Yary%20Jhoana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, C., Díaz, L., Luz, V., Rodríguez, P. & Páramo, D. (2015). Evaluación cuantitativa de la satisfacción laboral en personal directivo y operativo de empresas de calzado y cuero usuarios del IMSS, como modelo de atención. *Ciencia & Trabajo*. Scielo, 17(54), 202-206. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art08.pdf>

Forastieri, I. (12 de julio 2005). *Condiciones de Trabajo, Seguridad y Salud*. ILO <https://www.ilo.org/Search5/search.do?searchWhat=Condiciones+de+Trabajo%2c+Seguridad+y+Salud&navigators=&sortby=default&lastDay=0&collection=&offset=30>

- García, I. (2006). La formación del clima psicológico y su relación con los estilos de liderazgo. [Tesis de doctorado, Universidad de Granada]. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/1353/16486845.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gestión (18 de agosto de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Gestión. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/?ref=gesr>
- Gómez, G. (2019). *Satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores en una empresa de seguridad privada en Lima metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio institucional UNFV. http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3907/UNFV_GOMEZ_PATRICIO_GABRIELA_LIZBEL_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). Mc-Graw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). The motivation to work. Wiley.
- Hi, B. (2017). *La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte, 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6322/Hi_LBE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Info capital humano (06 de junio de 2016). Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo. Info capital humano. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Lacayo, J. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>

Maldonado, L. (2019). *Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UGV. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4464/TRABSUFICIE_NCIA_MALDONADO_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maslow, A. (1954) *Motivation and Personality*. Nueva York: Harper & Row.

McClelland, D. (1961). *The achieving society*. Princenton, NJ: Van Nostrand.

Montañez, K. (2022). *Satisfacción laboral en estibadores de una empresa industrial del rubro alimenticio de Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5871/TESIS%20GOMEZ%20MONTA%C3%91EZ%20KAROLINA%20JULISSA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Ortega, O. (2017). *Mejoramiento continuo de procesos*. Ediciones de la U. https://books.google.com.pe/books?id=TOjDwAAQBAJ&pg=PA229&dq=definici%C3%B3n+satisfaccion+laboral&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjS5_KZtKT7AhU5vJUCHaSHDog4ChDoAXoECAoQA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20satisfaccion%20laboral&f=false
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pouzzoli, A. (2019). *Satisfacción laboral en los colaboradores del banco BBVA Perú agencia Trujillo 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51900/Pozzuoli_AAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. & Coulter, M. (1996). *Administración*. Prentice Hall Hispanoamericana. [Sampieri, Collado, & Lucio \(2006\). Metodología de la investigación \(5ª ed.\). McGraw Hill.](#)
- Ruiz, C. (2009.) *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. [Tesis de Pregrado, Universidad Bio-Bio]. <http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Sampieri, A., Collado, P. & Lucio, M. (2006). *Metodología de la investigación (5ª ed.)*. México: McGraw Hill.

- Sánchez, M. & García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Redalyc*, 22(2), 161-166.
<https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Soret, I. (2009). Logística y operaciones en la empresa. Esic editorial.
https://books.google.com.pe/books?id=KubmRuDdV6IC&printsec=frontcover&dq=concepto+de+empresa+logistica&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=concepto%20de%20empresa%20logistica&f=false
- Torres, W. (2020). *Satisfacción laboral entre trabajadores Administrativos y operarios de una empresa privada de Servicios generales*. [Tesis pregrado, Universidad Ricardo Palma].
Repositorio Institucional URP.
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3516/PSIC-deMachuca%20Condor%20Walter.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Varela R. (2006). *Administración de la compensación*. Pearson.
https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci_n_de_la_compensaci_n/CWa29phFNtwC?hl=es-419&gbpv=0

IX. ANEXOS

Anexo A: Formato de consentimiento

Consentimiento informado para participantes de investigación

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, realizada por la Srta. Sandra Mercedes Ysla Cornejo. Así mismo confirmo que he sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es Determinar el nivel de satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Lurín

Reconozco que la información que yo provea en la investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno a mi persona, así mismo puedo pedir información sobre los resultados de este cuando este haya concluido.

Nombre del participante

Firma del participante

Anexo B: Instrumento de Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

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

Total Acuerdo	TA
De Acuerdo	A
Indeciso	I
Desacuerdo	D
Total Desacuerdo	TD




		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					

13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

A continuación, marcar los datos que se le solicita en el siguiente recuadro

Género:	Masculino ()	Femenino ()
Sede:	CD1 ()	BSF ()
Edad:	_____	
Tiempo de servicio:	De 3 meses a menos ()	
	De 4 a 11 meses ()	
	De 12 a 23 meses ()	
	De 24 meses a más ()	
Distrito donde vives:	_____	

Anexo C: Correo de autorización para el uso del instrumento.

Envío Autorización Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (2006) Recibidos x   



Sonia Palma

para mí ▾

 lun, 28 ago, 17:53 (hace 14 horas)

Srta. Ysla:

Encuentre en adjunto la autorización solicitada para el uso de la Escala SL-SPC (2006). Mucho le agradeceré confirmar recepción de este correo electrónico.

Deseándole éxitos en su actividad académica.


Atentamente,

Sonia Palma, PHD

www.soniapalmacarrillo.com

...

[Mensaje acortado] [Ver mensaje completo](#)

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail 



Anexo C: Consentimiento de uso de la Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

SONIA PALMA CARRILLO

C.Ps.P. 106

spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Sandra Mercedes Ysla Cornejo - DNI 46365296

Institución: Universidad Nacional Federico Villarreal.

Motivo: Tesis: "Satisfacción Laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Lurín".

Asesora: Mg. Roxana Lorena Franco Guanillo.

Instrumento que se autoriza: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (2006)

Muestra de investigación: 121 operarios de una empresa logística del distrito de Lurín.

La presente autorización es para uso de la solicitante como autora única en la tesis que se refiere. La solicitante ha calificado por elegibilidad académica y ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2006) cuya calificación, análisis e interpretación es de entera responsabilidad de la tesista.

Agosto 28, 2023



Sonia Palma Carrillo. PhD

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

Esta autorización **es exclusiva para la prueba que se menciona** en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.