

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos

Trabajo de Investigación

**Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del  
personal del nivel operativo de la empresa de  
seguridad privada Calderón & Ventura S.A.C.,  
provincia de Huancayo 2020**

Pamela Natali Rosales Quispe  
Medaly Liliana Miguel Antezana

Para optar el Grado Académico de  
Bachiller en Administración

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental  
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**Asesor**

Dr. Wagner Enoc Vicente Ramos

**Dedicatoria**

A Dios por haberme dado la vida y salud para continuar logrando mis objetivos y a mis padres, quienes me guían y apoyan para poder lograr mis sueños personales y profesionales.

**Pamela Rosales**

A mi hermana Angela que siempre ha estado ahí para mí en mis buenos y malos momentos y también a quienes he conocido a lo largo de mi vida que me han animado a seguir logrando mis sueños.

**Medaly Miguel**

## **Agradecimientos**

Agradecemos a la Empresa de seguridad privada Calderón y Ventura S.A.C., por brindarnos el acceso para recabar información para el presente estudio.

Agradecemos a los colaboradores de la empresa, quienes nos brindaron su apoyo en la participación del estudio.

Agradecemos a nuestros docentes quienes nos ayudaron a la realización óptima de la presente investigación.

**Las autoras.**

## Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos .....	iv
Tabla de contenido.....	v
Índice de Tablas .....	viii
Índice de Figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción .....	xiii
Capítulo I: Planteamiento del Estudio .....	16
1.1. Delimitación de la Investigación: .....	16
1.1.1. Territorial:.....	16
1.1.2. Temporal:.....	16
1.1.3. Conceptual:.....	16
1.2. Planteamiento del problema.....	16
1.3. Formulación del problema .....	18
1.3.1. Problema general .....	18
1.3.2. Problemas específicos.....	18
1.4. Objetivos de la investigación .....	19
1.4.1. Objetivo general .....	19
1.4.2. Objetivos específicos .....	19
1.5. Justificación .....	19
1.5.1. Justificación teórica .....	19
1.5.2. Justificación práctica .....	20
1.5.3. Justificación metodológica .....	20
Capítulo II: Marco Teórico .....	22
2.1. Antecedentes de la investigación .....	22
2.1.1. Artículos Científicos.....	22
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.....	25
2.2. Bases teóricas.....	30
2.2.1. Condiciones de trabajo .....	30
2.2.1.1. Definición.....	30
2.2.1.2. Dimensiones .....	31
2.2.1.3. Beneficios.....	33
2.2.1.4. Medición.....	34

2.2.2.	Satisfacción laboral.....	34
2.2.2.1.	Definición.....	34
2.2.2.2.	Dimensiones .....	34
2.2.2.3.	Factores .....	37
2.2.2.4.	Medición.....	37
2.2.2.5.	Teorías .....	38
2.3.	Definición de términos básicos .....	39
Capítulo III: Hipótesis y Variables .....		43
3.1.	Hipótesis y descripción de variables .....	43
3.1.1.	Hipótesis General .....	43
3.1.2.	Hipótesis Específicas .....	43
3.2.	Variables .....	44
3.2.1.	Variable independiente: condiciones de trabajo .....	44
3.2.2.	Variable dependiente: Satisfacción laboral .....	44
3.3.	Operacionalización de variable .....	44
Capítulo IV: Metodología .....		52
4.1.	Enfoque de la Investigación:.....	52
4.2.	Tipo de Investigación:.....	52
4.3.	Nivel de Investigación .....	52
4.4.	Métodos de Investigación .....	52
4.5.	Diseño de la Investigación .....	53
4.6.	Población y Muestra .....	54
4.6.1.	Población .....	54
4.6.2.	Muestra .....	55
4.7.	Técnicas de recolección de datos .....	55
4.7.1.	Técnica.....	55
4.7.2.	Instrumento .....	55
4.8.	Técnicas de análisis de datos .....	58
Capítulo V: Resultados .....		60
5.1.	Descripción del trabajo de campo .....	60
5.2.	Presentación de resultados .....	61
5.2.1.	Resultados descriptivos de la variable: condiciones de trabajo .....	62
5.2.1.1.	Resultados Descriptivos de la dimensión Condiciones del entorno.....	62
5.2.1.2.	Resultados Descriptivos de la dimensión Condiciones derivadas de la carga de trabajo.....	63

5.2.1.3. Resultados Descriptivos de la dimensión Condiciones psicosociales.....	64
5.2.2. Resultados descriptivos de la variable: satisfacción laboral .....	65
5.2.2.1. Resultados Descriptivos de la dimensión Retribución.....	65
5.2.2.2. Resultados Descriptivos de la dimensión Estabilidad.....	66
5.2.2.3. Resultados Descriptivos de la dimensión Condiciones de trabajo.....	67
5.2.2.4. Resultados Descriptivos de la dimensión Ambiente de trabajo .....	68
5.2.2.5. Resultados Descriptivos de la dimensión Dirección y participación .....	69
5.2.2.6. Resultados Descriptivos de la dimensión Promoción .....	71
5.3. Contrastación de Resultados.....	72
5.3.1. Contrastación de hipótesis general.....	72
5.4. Discusión de Resultados .....	78
5.4.1. Respecto al objetivo general.....	78
5.4.2. Respecto al objetivo específico 1 .....	80
5.4.3. Respecto al objetivo específico 2 .....	80
5.4.4. Respecto al objetivo específico 3 .....	81
Conclusiones .....	83
Recomendaciones .....	84
Referencias Bibliográficas .....	85
Anexos .....	89
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	89
Anexo 2: Instrumentos .....	94
Anexo 3: Validación de expertos – Cuestionario Condiciones de trabajo.....	98
Anexo 4: Evidencias.....	110



## Índice de Tablas

Tabla 1	Personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C. de la provincia de Huancayo .....	55
Tabla 2	Resumen del procesamiento de datos- Cuestionario de condiciones de trabajo.....	57
Tabla 3	Estadística de fiabilidad del cuestionario de condiciones de trabajo.....	57
Tabla 4	Resumen del procesamiento de datos-Cuestionario de satisfacción laboral.....	57
Tabla 5	Estadística de fiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral.....	57
Tabla 6	Escala de valoración de condiciones de trabajo.....	59
Tabla 7	Escala de valoración de satisfacción laboral.....	59
Tabla 8	Tabla de frecuencias de la edad del personal operativo de la empresa.....	61
Tabla 9	Resultado de la dimensión Condiciones del entorno.....	62
Tabla 10	Resultado de la dimensión Condiciones derivadas del entorno .....	63
Tabla 11	Resultado de la dimensión Condiciones psicosociales.....	64
Tabla 12	Resultado de la dimensión retribución .....	65
Tabla 13	Resultado de la dimensión de Estabilidad .....	66
Tabla 14	Resultado de la dimensión de Condiciones de trabajo .....	67
Tabla 15	Resultado de la dimensión de ambiente de trabajo.....	68
Tabla 16	Resultado de la dimensión de Dirección y participación .....	69
Tabla 17	Resultado de la dimensión de Promoción.....	71
Tabla 18	Prueba de Normalidad de Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral .....	72
Tabla 19	Prueba de correlación entre Condiciones de Trabajo y Satisfacción laboral.....	73
Tabla 20	Valores para la interpretación del coeficiente r de Pearson.....	73
Tabla 21	Prueba de Normalidad de Condiciones del Entorno y Satisfacción Laboral.....	74

Tabla 22	Prueba de correlación entre Condiciones del Entorno y Satisfacción Laboral.....	75
Tabla 23	Prueba de Normalidad entre Condiciones derivadas de la Carga de Trabajo y Satisfacción Laboral.....	76
Tabla 24	Correlación entre Condiciones derivadas de la Carga de Trabajo y Satisfacción Laboral	76
Tabla 25	Prueba de Normalidad de Condiciones Psicosociales y Satisfacción Laboral .....	77
Tabla 26	Correlación entre Condiciones Psicosociales y Satisfacción Laboral .....	78

## Índice de Figuras

Figura 1 Frecuencia de la edad del personal operativo de la empresa (agentes de seguridad)	61
Figura 2 Condiciones del entorno .....	62
Figura 3 Condiciones derivadas de la carga de trabajo.....	64
Figura 4 Condiciones Psicosociales .....	65
Figura 5 Retribución .....	66
Figura 6 Estabilidad .....	67
Figura 7 Condiciones de trabajo .....	68
Figura 8 Ambiente de trabajo .....	69
Figura 9 Dirección y participación .....	70
Figura 10 Promoción.....	71

## Resumen

La presente investigación tiene como título “Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Privada Calderón & Ventura S.A.C., provincia de Huancayo 2020.” El objetivo principal de la investigación es determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral.

La metodología es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional, el método deductivo y el diseño no experimental-correlacional. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento para la recolección de datos fueron empleados dos cuestionarios, uno por cada variable, validados a través de juicio de expertos y para la confiabilidad se utilizó el Alpha de Cron Bach, ambos constituidos con 20 ítems cada uno, con escala de valoración de Likert. La población empleada fue conformada por 19 colaboradores, debido a que es pequeña se utilizó el total como muestra censal, el análisis de los resultados fue a través del programa Statistical Product and Service Solutions.

La presentación de tablas y figuras obtenidas por los resultados mostraron datos relevantes en la variable de condiciones de trabajo que un 56,1% lo calificó como “bueno” y respecto a la variable de satisfacción en la dimensión de retribución un 52,6% tiene una satisfacción “baja”. Después se contrastó a través de la prueba de normalidad Shapiro Wilk y para la prueba de hipótesis se usó el estadístico  $r$  de Pearson

Al final se presentan las conclusiones y recomendaciones en la cual se dio a conocer como principal resultado que si existe relación entre las variables con un valor de 0.716 que según la tabla de valores de Pearson da una correlación positiva media.

Palabras Clave: Condiciones de trabajo, satisfacción Laboral y personal operativo.

### **Abstract**

The title of this research is "Work conditions and job satisfaction of personnel at the operational level of the Private Security Company Calderón & Ventura S.A.C., Huancayo province 2020." The main objective of the research is to determine the relationship between working conditions and job satisfaction.

The methodology is quantitative approach, basic type, correlational level, deductive method and non-experimental-correlational design. The technique for data collection was the survey and as an instrument for data collection, two questionnaires were used, one for each variable, validated through expert judgment, and Cron Bach's Alpha was used for reliability, both consisting of 20 items each, with a Likert rating scale. The population employed was made up of 19 collaborators, because the total was used as a census sample, the analysis of the results was through the Statistical Product and Service Solutions program.

The presentation of tables and figures obtained by the results showed relevant data in the variable of working conditions, which 56.1% described as "good" and regarding the satisfaction variable in the dimension of compensation, 52.6% have a "low" satisfaction. Later, it was contrasted through the Shapiro Wilk normality test and for the hypothesis test the Pearson r statistic was used

At the end, the conclusions and recommendations are presented in which it was announced as the main result that if there is a relationship between the variables with a value of 0.716, which according to the Pearson table of values gives a mean positive correlation.

**Key Words:** Working conditions, job satisfaction and operational staff.

## **Introducción**

La presente investigación ha sido desarrollada para dar a conocer la relación entre las variables condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal operativo del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Privada Calderón & Ventura S.A.C., provincia de Huancayo 2020.

En el primer capítulo describe sobre el planteamiento del estudio, con la delimitación de forma territorial, temporal y conceptual. Se plantea también el problema a resolver, los objetivos y la justificación del presente estudio.

En el segundo capítulo se recopiló información de distintos estudios tanto como artículos científicos, tesis y libros relacionados con el problema planteado para así formar los antecedentes de la investigación además de bases teóricas.

En el tercer capítulo se detalla la hipótesis general, en la que se plantea si existe relación de las variables estudiadas, y las hipótesis específicas que van relacionadas con los problemas planteados en el capítulo uno.

En el cuarto capítulo se detalla la metodología utilizada en la investigación, así como el tipo, enfoque, método, nivel y diseño del estudio. Se detalla la muestra al cual se aplicó los cuestionarios de escala Likert, además se determinó el nivel de fiabilidad y confiabilidad de los instrumentos para su validez y se muestra la escala de valoración de las variables con sus respectivas dimensiones.

En el último capítulo se detallan los resultados a través de tablas y figuras, además de la redacción de conclusiones y recomendaciones.

Las autoras.

## **Capítulo I: Planteamiento del Estudio**

### **1.1. Delimitación de la Investigación:**

#### **1.1.1. Territorial:**

La presente investigación se realizó en la Empresa de Seguridad Privada Calderón & Ventura S.A.C. ubicada en el pasaje Santa Sofía Nro. 110, en la ciudad de Huancayo, departamento de Junín.

#### **1.1.2. Temporal:**

Cronológicamente, la presente investigación fue desarrollada en el año 2020.

#### **1.1.3. Conceptual:**

El trabajo de investigación planteado cumplirá con los requisitos propuestos de trabajo investigación y tesis por la universidad para esto se sustentará con bibliografía, textos y estudios que proporcionaran los conceptos y teorías sobre el tema de investigación, con el cual se pretende determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C.

### **1.2. Planteamiento del problema**

En la actualidad, el recurso más importante de las empresas es el talento humano. Por ello, es de vital importancia gestionar eficientemente a la fuerza laboral y brindarle buenas condiciones de trabajo para que, de esta manera, tenga una relación positiva y directa con la satisfacción laboral lo que generará un mayor compromiso laboral.

A nivel internacional, la satisfacción laboral es un aspecto valorado en las grandes organizaciones ya que traen diversos beneficios para la organización, por lo que es clave identificar los factores que conllevan a esta.

Exponiendo entonces que lograr la satisfacción laboral en un trabajador depende de muchas variables como lo mencionaron More L, Carmentate V, & Junco C, (2005) que dicen que “la satisfacción laboral abarca varios elementos que interactúan entre si y estos son; el salario, la estimulación, el desarrollo profesional, las posibilidades de superación, relaciones interpersonales, métodos de dirección, estimulación, naturaleza del trabajo y condiciones de trabajo”

Lo que, a su vez, si los trabajadores no están satisfechos con su trabajo, surgirán otros problemas derivados tales como la rotación de personal, problemas en la calidad del servicio, absentismo, entre otros, los cuales serán materia de estudio a lo largo de esta investigación.

Además, que (OIT) Organización Internacional de Trabajo (2020) ante la crisis provocada por el brote del covid19, sugiere disposiciones para continuar brindando las condiciones de trabajo a los colaboradores asimismo se refiere a las condiciones decentes que se ajusten ante esta pandemia, salvaguardando el bienestar del talento humano.

Entendiéndose por condiciones de trabajo al conjunto de elementos necesarios para que el trabajador pueda realizar óptimamente sus funciones.

Basado en el contexto actual del Perú existen aún empresas o microempresas y, en este caso, las de la ciudad de Huancayo que no brindan buenas condiciones de trabajo a sus trabajadores por su desconocimiento y los beneficios que esto traería, sin tomar en cuenta tampoco la satisfacción laboral y su relación con estas condiciones.

Asimismo, como ya se expuso, nos encontramos en una situación problemática ya que el mundo viene afrontando una pandemia que afecta a distintos sectores, para esta investigación se tomó en cuenta el sector seguridad y exactamente en los colaboradores del nivel operativo quienes realizan actividades directamente relacionadas con el giro del negocio



como seguridad y vigilancia que se realiza de forma presencial por ello el personal está expuesto directamente ante esta enfermedad, lo que genera incertidumbre en los trabajadores, por consiguiente las empresas deberían brindar condiciones laborales adecuadas a fin de que el trabajador brinde un buen servicio a las empresas contratantes del servicio de seguridad y vigilancia. Además de implementar estos lineamientos para que el trabajador se sienta más seguro también es ver como esto se relaciona con la satisfacción laboral, la cual genera un mayor compromiso para un trabajo eficiente.

Precisamente, y en función a la importancia del tema es que, a través de esta investigación, se pretendió determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C., en la provincia de Huancayo 2020.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C. provincia Huancayo 2020?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones del entorno y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C. provincia Huancayo 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones derivadas de la carga de trabajo y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C. provincia Huancayo 2020?

- ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones psicosociales y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C. provincia Huancayo 2020?

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Conocer la relación entre las condiciones del entorno y la satisfacción laboral del talento humano del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C.
- Describir la relación entre las condiciones derivadas de la carga de trabajo y la satisfacción laboral del talento humano del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C.
- Explicar la relación entre las condiciones psicosociales y la satisfacción laboral del talento humano del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C.

## **1.5. Justificación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

A nivel teórico, se realiza la investigación por cuanto si bien, la gran mayoría de las empresas huancaínas del sector seguridad cuentan con talento humano eficaz al

nivel operativo, éstas muestran algunas deficiencias en las condiciones de trabajo que ofrecen; por consiguiente, no se logra la satisfacción laboral de los colaboradores.

Así mismo, durante la búsqueda de estudios precedentes encontramos que se han desarrollado a nivel nacional e internacional distintas investigaciones en los sectores salud, minero y educación, más no en el sector de seguridad y vigilancia, mucho menos en el nivel operativo de las empresas de Huancayo.

De esta manera se contribuirá con mayor información de estudio científico, como guía y como antecedente para futuros estudios acerca de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral.

### **1.5.2. Justificación práctica**

A nivel práctico, se desarrolla esta investigación porque a través de esta de ella, pretendemos determinar de qué manera las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción laboral del talento humano permitiéndoles un desarrollo laboral eficaz contribuyendo así a la satisfacción y mejora de su desempeño laboral en la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C.

Por último, con los resultados obtenidos de la investigación se beneficiará a la empresa ya mencionada, en el sentido de mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores para lograr así la satisfacción laboral.

### **1.5.3. Justificación metodológica**

La presente investigación se justifica una investigación científica ya que en base a ello se desarrolla la investigación, asimismo es de manera correlacional, debido a que se planteó como objetivo general: determinar la relación que existió entre las

variables en estudio del personal operativo en la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C de la provincia de Huancayo en el año 2020.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Habiendo realizado la búsqueda y revisión de estudios precedentes se encontraron investigaciones internacionales y nacionales más no regionales, es decir, en la región Junín, sin embargo, a continuación, se presenta las investigaciones halladas de los últimos años correspondientes a la investigación de condiciones de trabajo y satisfacción laboral.

#### 2.1.1. Artículos Científicos

Alarcón Nakamura, Gaytán Díaz, & Ruiz López (2018) en su investigación científica titulada “*Las condiciones laborales de los maestros y su relación con su satisfacción laboral*” que se desarrolló en las ciudades de Chihuahua, Juárez y Ahumada. Su objetivo fue “determinar la relación entre las condiciones laborales de los maestros y su relación con su satisfacción”. Asimismo, la investigación se realizó a través del método de regresión lineal ya que establecieron la relación entre un conjunto de variables y una variable dependiente. El instrumento fue una encuesta llegando así a la siguiente conclusión: En general las personas tienen diferentes necesidades y motivaciones que buscan satisfacer a lo largo de su vida en distintos aspectos según a los indicadores de condiciones de trabajo que más influyeron se dan del siguiente orden: Seguridad de tener un trabajo, el sistema de promociones, la antigüedad, carga de trabajo, salud, vivienda, capacitación.

El anterior artículo, influye de manera significativa con la presente investigación, porque estudia las dos variables en cuestión: condiciones de trabajo y Satisfacción laboral, aunque no en el mismo ámbito, se pudo obtener información relevante de sus referencias.

Asimismo, Duran & Parra, (2018), en su estudio "*Condiciones Laborales y Calidad de vida en el trabajo: Un Desafío para la Gestión de Talento Humano en Venezuela*", tuvo como objetivo "analizar las condiciones laborales y calidad de vida laboral". En esa investigación se utilizó como instrumento de recolección de información una entrevista estructurada, el método de investigación fue una investigación cualitativa, llegando así a las siguientes conclusiones: Las empresas venezolanas se encontraron ante una situación de inestabilidad por el entorno socioeconómico, por ello la optimización de recursos fue una obligación por consiguiente las empresas se encontraban limitadas a otorgar condiciones de trabajo optimas al talento humano.

El anterior artículo se relaciona implícitamente con la presente investigación, a través del estudio de las condiciones laborales, en una situación de crisis.

También Sabastizagal, Astete & Benavides (2020) en su artículo titulado "*Condiciones de trabajo, seguridad y salud de la población económicamente activa y ocupada de las zonas urbanas del Perú*" tuvo como objetivo conocer las condiciones de trabajo, seguridad y salud en el trabajo de la población urbana económicamente activa ocupada del Perú. La investigación tuvo un enfoque

cuantitativo y de diseño transversal basado en una muestra probabilística de 3122 personas mayores de 14 años, su instrumento fue El Cuestionario Básico de Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina y el Caribe que conto con 77 ítems. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión: la población económica mente activa urbana del Perú se expone a malas condiciones, además, que en los lugares de trabajo no se gestiona la salud ocupacional. Estas condiciones pueden afectar la salud de los trabajadores y la calidad del trabajo.

De manera relevante, el anterior artículo corresponde con esta investigación, porque trata sobre la variable de condiciones de trabajo para ver la realidad de como las personas económicamente activas lo perciben.

Asimismo, Sánchez y García (2017) “*Job Satisfaction in Work Settings. A qualitative approach for study en México*”. Determinó el objetivo de “realizar una investigación para diferenciar el nivel en que las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción laboral”. La investigación tuvo un enfoque cualitativo; también se debe mencionar el instrumento empleado para recabar información fue un cuestionario semiestructurado con 70 ítems; la muestra eran los trabajadores de 2 empresas mexicanas. Finalmente, llegaron a las siguientes conclusiones: Para algunos empleados el salario es un motivador que la empresa le proporciona y para otros es un insatisfactor. (pág. 166)

El anterior artículo científico, aporta a esta investigación, porque trata sobre las mismas variables de estudio en las cuales también se miden varios objetivos relacionados con esta presente investigación.

Finalmente, Escobedo, Hernández y Rico (2016) “*Predictores de la satisfacción laboral en la industria automotriz de Ciudad Juárez, México.*” Su objetivo fue “presentar un diseño que predice la Satisfacción laboral en la cual se tenía los factores ergoambientales (FEA) como variable independiente y los factores socioculturales como variable mediadora (FSC)”, El diseño de la investigación fue de tipo transversal, correlacional y cuantitativo en el cual los datos fueron moldeados con ecuaciones estructurales en las que se probaron las hipótesis de investigación. Su unidad de análisis fue 301 casos, es decir, fue el personal operativo de 8 empresas. Su instrumento de medición fue basado en la teoría. Se concluyó que el modelo anuncia razonablemente la Satisfacción laboral índice principalmente en los factores ergoambientales de manera directa e indirecta a través de los factores socioculturales.

De manera significativa el anterior artículo se corresponde con la presente investigación, porque trata sobre una de las variables: satisfacción laboral, además de mayor relevancia ya que la aplicación del estudio es en el mismo sector de esta investigación.

### **2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales**

Ore & Soto (2019) en su trabajo de investigación exactamente en su tesis para optar el título de licenciados en enfermería titulado *Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima – 2018*, tuvieron como objetivo identificar que relación había entre satisfacción laboral y condiciones de trabajo en el servicio enfermero de un hospital. Esta investigación comprendió un diseño del



estudio no experimental, correlacional y de corte transversal con enfoque cuantitativo. La población de la investigación eran 60 enfermeras y su muestra fue la misma debido a que la población era pequeña y no importaba calcular el tamaño de la muestra así aseguraron los autores de esta investigación, llegando a las siguientes conclusiones:

Se determinó que hubo relación entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los enfermeros en el área de servicio de medicina en el año 2018, además que, con respecto a las dimensiones de satisfacción laboral hubo una particularidad en cuanto a las dimensiones de desarrollo personal; donde se presentó una satisfacción baja. (pág. 54)

De manera importante, la anterior tesis se corresponde con la presente investigación, porque trata sobre las variables que también fueron sujeto de estudio en esta investigación, y mide la correlación entre estas.

Atencia, Balaguera, Cantillo (2017) "*Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Empresas Comerciales Santa Marta*". Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral y condiciones de trabajo en las empresas comerciales de Santa Marta. El presente trabajo de investigación tuvo un diseño no experimental, basada en la observación de fenómenos y aplicó el método descriptivo. Las principales conclusiones que los autores determinaron fueron que:

La satisfacción laboral es una actitud básica e importante que este compuesto por factores como: el salario, los compañeros, el trabajo en sí y sus

determinantes individuales son generalmente las expectativas laborales y los años de carrera profesional que posee el colaborador. Además, que el nivel de satisfacción se da bajo la influencia de la supervisión del puesto de trabajo, los incentivos. (pág. 30)

De manera significativa, la anterior tesis se corresponde con la presente investigación, porque trata sobre las variables que ocupan este trabajo condiciones de trabajo y satisfacción laboral con un diseño no experimental como este.

Asimismo, Peralta Delgado (2019) en su investigación titulada *Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de trabajadores en la Empresa DCR Minería y Construcción. Arequipa, 2018*, cuyo objetivo fue establecer que relación había entre condiciones laborales y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de minería y construcción. En cuanto al método de investigación fue un estudio descriptivo, relacional y de corte transversal; además se utilizó un cuestionario sobre condiciones laborales y para la satisfacción laboral una cédula de preguntas. En esta investigación participaron 210 colaboradores de la Empresa. Su investigación arrojó las siguientes conclusiones:

Los cuales indicaron que a pesar de que la empresa estudiada utilizó varios sistemas relacionados a la prevención e implementos básicos y necesarios para que los trabajadores realicen sus actividades, más allá de ello las relaciones interpersonales, comunicación y la buena convivencia en esta empresa aun no logra el trabajo óptimo. También según los datos recabados en su gran mayoría

se mencionó la existencia de las relaciones interpersonales, es decir, con su jefe de manera manipuladora al igual que sus compañeros de trabajo, además que mas del 50% considera a la comunicación de manera descendente. (pág. 38)

La anterior tesis influye de manera importante con la presente información, para un recabo más profundo de información de la correlación entre las variables de estudio, su bibliografía respecto al tema y el contexto nacional.

También Guerra Vásquez en Trujillo (2019) en su tesis para optar por título de licenciado realizó un estudio titulado *Condiciones laborales y satisfacción laboral de las Trabajadoras Sociales del área educativa en la ciudad de Trujillo, año 2018*, cuya finalidad de su investigación fue identificar el nivel de influencia de las condiciones laborales en la satisfacción laboral de las trabajadoras sociales en el área educativa en la ciudad de Trujillo. El método de investigación fue deductivo, inductivo, estadísticos, analítico-sintético. Los instrumentos utilizados fueron un registro de entrevista y un cuestionario. La muestra fue 14 trabajadoras sociales quienes laboran en instituciones de nivel superior. Las conclusiones a las que llego el autor son las siguientes:

Las condiciones de trabajo tienen cierto efecto o de manera significativa en la satisfacción laboral de las trabajadoras sociales en el área educativa, debido a que la mayoría de ellas tienen un contrato a plazo indeterminado (43%), además cuentan con todos sus beneficios laborales, las cuales tienen trabajando menos de cuatro años hasta 40 años donde se sienten satisfechas laborando. Además se identificó que las condiciones laborales respecto a las relaciones

repercuten en la satisfacción, identificándose una buena relación con lo jefes y regular entre los compañeros de trabajo. (pág. 104)

De manera significativa, la anterior tesis corresponde con la presente investigación, porque trata sobre las mismas variables de estudio las condiciones de trabajo y satisfacción laboral a través de ello proporcionó información de su base teórica respecto al tema.

Por su parte, Gonzales y López (2016) en su tesis de licenciatura titulada *Condiciones laborales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Constructora Quiroz Galvao S.A. Proyecto Imata-Negromayo, Arequipa, 2016*. Con el objetivo de identificar como las condiciones laborales influyen en la satisfacción laboral en la Constructora Queiroz Galvao S.A.” El método de estudio de esta investigación fue de tipo descriptivo, no experimental-transversal y explicativo. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios, entrevista no estructurada y observación directa. Finalmente, las autoras arribaron a lo siguiente:

Los colaboradores presentaron condiciones laborales inadecuadas exactamente con la dimensión de relaciones interpersonales por el maltrato que reciben de parte de sus supervisores, trayendo consigo insatisfacción laboral, en los cuales existen entre un 20% y 40% de estos se sienten satisfechos en la empresa. (pág. 147)

De manera sustancial, la última tesis corresponde a la presente investigación porque trata de un estudio que tiene el mismo método de estudio, con variables iguales.

## **2.2. Bases teóricas**

Debido a que nuestro objetivo es determinar la relación que existió entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal del nivel operativo en la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C. de la provincia de Huancayo en el año 2020, es importante determinar las bases teóricas relacionadas a las condiciones de trabajo y satisfacción laboral para el desarrollo de nuestra investigación.

### **2.2.1. Condiciones de trabajo**

#### **2.2.1.1. Definición**

Por condiciones de trabajo se entiende por aquellas condiciones básicas y necesarias vinculadas al entorno del centro de trabajo del trabajador.

En el ámbito legal, en el Perú, el (Ministerio del trabajo y promoción del empleo, 2018) nos menciona que es un “conjunto de características del entorno laboral donde se desempeña la prestación del servicio dependiente, con especial referencia al tema de la salubridad”. Además, existe la ley general del trabajo el cual contiene diversas disposiciones legales acerca del contrato de trabajo, jornada de trabajo, etc.

Asimismo en el Perú existe la ley 29783 teniendo como objetivo la promoción de la cultura de prevención de riesgos laborales, esta ley busca que las organizaciones cumplan con las normas mínimas protegiendo al talento

humano, debido a la coyuntura, la normativa de seguridad y salud en el Perú publico lineamientos para los trabajadores quienes tienen exposición la Covid 19. A la vez el gobierno y el Ministerio de Trabajo y promoción del empleo buscan que las empresas implementen protocolos de bioseguridad tomando en cuenta las condiciones trabajo.

También Chiavenato (2012) menciona que las condiciones de trabajo se refieren al lugar de trabajo donde el trabajador desarrolla labores también se debe considerar los alrededores que puede ponerlo sujeto a riesgos, las empresas deben evaluar el grado de adaptación del trabajador al ambiente de trabajo y al equipo.

#### **2.2.1.2. Dimensiones**

Según (Delgado Páez, 2012) estableció en su investigación determina siguiente conjunto de dimensiones:

- **Condiciones del entorno:** En esta dimensión se considera las condiciones físicas, seguridad y medioambientales las cuales afectan la salud física o psicológica del trabajador si no se cumple con estas condiciones, dentro de esta dimensión se considera lo siguiente:
  - Condiciones físicas: Son derivadas del trabajo como los riesgos físicos, también se considera los materiales de trabajo que proporciona el empleador a su colaborador. Por otro lado, menciona sobre el ambiente físico, es decir, la infraestructura.
  - Condiciones de seguridad: Relacionada la evacuación, señalización del lugar de trabajo, información y capacitaciones sobre su puesto de

trabajo como los riesgos y consecuencias de accidentes, peligros.

Además del uso de los equipos de protección personal

- Condiciones medioambientales: Está constituido por la iluminación, el ambiente térmico, sonoro, vibraciones y la higienización del lugar de trabajo.
- **Condiciones derivadas de la carga de trabajo:** Está relacionada con el puesto de trabajo y las funciones que realiza el trabajador en su jornada laboral, asimismo tomando en cuenta el riesgo del puesto de trabajo. El contenido del trabajo menciona a las jornadas de trabajo, la remuneración, la estructura de la organización, la carga mental significa la cantidad de información y el tipo de información que maneja. También está relacionado con la ergonomía, se refiere generalmente a las posturas, esfuerzo físico y monotonía del trabajo propios del puesto de trabajo, algunas veces generando problemas de salud en el colaborador. Delgado menciona que la carga de trabajo no genere problemas en el colaborador se debe diseñar de la forma correcta el puesto, brindar información para evitar incertidumbre en el trabajador.
- **Condiciones psicosociales:** Se refiere al conjunto de percepciones, experiencias dentro de la organización esto va a derivar del ambiente, interacciones, cultura organizacional, necesidades del trabajador en la organización, el cual va a tener una influencia en la salud, satisfacción laboral y productividad. Las principales condiciones psicosociales están relacionados a la autonomía en el trabajo, es decir, es la facultad que tiene el trabajador que tiene para la toma de decisiones en su puesto de trabajo,

puede ser de forma individual o colectiva. También se considera las relaciones interpersonales a la comunicación, el respeto y la relación con sus compañeros y jefes directos. De igual modo el desarrollo profesional forma parte de estas condiciones, con ello se refiere a la existencia de programas e iniciativas donde el colaborador puede desarrollar sus capacidades, habilidades y conocimientos en la organización. Finalmente, el estrés laboral se dará como resultado del exceso de carga de trabajo que perjudicara su salud dejando en el trabajador ansiedad, depresión e insatisfacción laboral.

Estas dimensiones servirán como base, para la presente investigación en la operacionalización de la variable de condiciones de trabajo, y la elaboración de su instrumento de medición.

### **2.2.1.3. Beneficios**

Por su parte García B. (2016) menciona que “Las empresas más rentables son también las empresas con mejores condiciones de trabajo” esto quiere decir que si la empresa brinda condiciones óptimas de trabajo al talento humano los principales beneficios son:

- Mayor beneficio económico para la empresa
- Atraer y retener talento humano
- Mejorar la productividad porque el trabajador se siente seguro y cómodo en el puesto de trabajo
- Incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores.



#### **2.2.1.4. Medición**

Es necesario realizar un análisis sobre las condiciones de trabajo para determinar si existe riesgo ergonómico (son aquellos movimientos forzados que producen daños a la salud) o psicosociales (son aquellos como la fatiga, estrés laboral, etc.) esto se puede medir e identificar a través del método ANACT (1973) fue desarrollado en Francia se basa en encuestas y observaciones para analizar las exigencias y requisitos del puesto de trabajo.

Por otro lado, también existe el método RNUR (1976) evalúa a través de 23 criterios mediante una valoración del 1 al 5, el objetivo de este método es cuantificar las variables de las condiciones de trabajo.

### **2.2.2. Satisfacción laboral**

#### **2.2.2.1. Definición**

Es la actitud que tiene el trabajador que expresa por la influencia de diversos factores que la empresa y su entorno le brinda.

Robbins (2004) menciona que la satisfacción laboral es “La actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas”, entonces la satisfacción laboral es solo una actitud más no una conducta que se da por diversos factores.

#### **2.2.2.2. Dimensiones**

Estas dimensiones sobre satisfacción laboral fueron identificadas y analizadas por Locke (1976), las clasificó de la siguiente manera:

- Satisfacción con el trabajo
- Satisfacción con el salario
- Satisfacción con las promociones
- Satisfacción con el reconocimiento
- Satisfacción con los beneficios
- Satisfacción con las condiciones de trabajo
- Satisfacción con la supervisión
- Satisfacción con los colegas de trabajo
- Satisfacción con la compañía y la dirección

Locke considera las 6 primeras dimensiones son de caracteres intrínsecos, mientras que las 3 restantes dimensiones son de carácter extrínsecos que se relaciona con las personas.

Asimismo, tenemos a Gargallo (2005) desde una perspectiva multidimensional menciona que la satisfacción laboral depende de distintos determinantes o dimensiones tomando en cuenta el carácter intrínseco, están relacionadas directamente con las tareas que ejecuta y extrínseco, se refiere al entorno los cuales son:

- Satisfacción con la retribución: Hace mención acerca de la remuneración o salario el cual se debe percibir y retribuir de manera equitativa.

- Satisfacción con el ambiente de trabajo: La relación horizontal de comunicación con compañeros de la misma área de trabajo y con otras áreas de trabajo, asimismo el apoyo mutuo y la amistad.
- Satisfacción con la estabilidad: La estabilidad de empleo de contar con un trabajo seguro, con un contrato de trabajo, para evitar la incertidumbre.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: Se refiere a la seguridad, salud y bienestar del colaborador.
- Satisfacción con la dirección y participación: El liderazgo y dirección de su jefe inmediato, también refiere al feedback y reconocimiento por el desarrollo de sus actividades. Asimismo, la participación del colaborador en decisiones acerca de los procedimientos o tareas en la organización.
- Satisfacción con la promoción: Las oportunidades de ascenso, aquella posibilidad de formación en el área de trabajo.
- Satisfacción con la información: La comunicación y proporcionar información verifica a la vez busque informar y desarrollar al colaborador.
- Satisfacción con la estrategia de la empresa: El respeto y la mejora con la sociedad, por otro lado hace referencia a la pertenencia hacia la organización.

Las dimensiones planteadas por los dos autores, son las que serán consideradas para el presente estudio, las cuales se plantean de acuerdo al contexto y sector dirigido.

### **2.2.2.3. Factores**

Para que el trabajador se sienta satisfecho depende de diversos factores.

Los factores son aquellos que influyen en la satisfacción laboral, Herzberg menciona que existen dos factores los cuales son los factores motivacionales e higiénicos que interviene en la satisfacción también estos pueden generar la satisfacción laboral como también prevenir la insatisfacción laboral

- **Factores motivacionales:** Son aquellos como el reconocimiento del trabajador en la empresa, autonomía, desarrollo, sentimiento de logro y línea de carrera.
- **Factores higiénicos:** Las condiciones de trabajo, remuneración, relaciones interpersonales, mecanismos de supervisión.

### **2.2.2.4. Medición**

Según Robbins (2004) menciona que se puede medir la satisfacción laboral de dos formas una de ellas es una calificación única general a través de sus jefes y compañeros ya que el trabajador se relaciona con ellos, entonces ellos pueden responder si el trabajador está satisfecho o insatisfecho. La otra forma de medir se llama calificación sumada, en

este el trabajador responde preguntas como una especie de cuestionario acerca de los distintos factores como supervisión, salario actual, oportunidades de ascender, etc.

Otro autor que se refiere a la medición de la satisfacción laboral es Spector, P (1994) nos presenta un cuestionario para medir la satisfacción laboral del talento humano, este cuestionario consta de 36 ítems y con una escala del 1 al 6; uno significándose “totalmente en desacuerdo” y seis “totalmente de acuerdo”.

#### **2.2.2.5. Teorías**

Existen diversos modelos y enfoque sobre la satisfacción laboral en la investigación vamos a considerar y mencionar los siguientes:

La teoría de los dos factores de Herzberg (1961) menciona que para alcanzar la satisfacción laboral es impulsada por motivadores que serían los dos factores motivadores e higiénicos.

Una de las teorías es la Teoría de las necesidades de Maslow fue citado por Chiavenato (2007) menciona que existe una jerarquía de cinco necesidades pero que nunca se van a satisfacer completamente, porque una vez que se alcance la satisfacción nuevamente regresa a los niveles inferiores, las necesidades van de menor a mayor:

- Fisiológicas: Son las necesidades más básicas que se deben satisfacer están ligadas con la supervivencia.
- Seguridad: Encontramos la estabilidad y la protección

- De pertenencia: Relacionada a la necesidad de comunicarse con otras personas y sentirse aceptado.
- Reconocimiento: Radica en el prestigio y destacar en un grupo social.
- Autorrealización: Es la cúspide de las necesidades en este nivel se busca trascender, desarrollar su talento al máximo.

Otra teoría es de la teoría de satisfacción por etapas Lawler (1973) que presenta el grado de discrepancia entre lo que piensa que va recibir del trabajo y lo que en realidad recibe.

La cantidad que debería ser recibida (QDR): Son las percepciones y las características del trabajo percibidas

- La percepción de la cantidad recibida (QER): Son los resultados que efectivamente recibe el individuo

Esta teoría determina si hay satisfacción o insatisfacción en la empresa según el trabajador, las cuales es de ayuda en la presente investigación para su respectivo estudio.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **a) Condiciones de trabajo**

Las condiciones de trabajo son el conjunto de condiciones básicas y necesarias para que el trabajador pueda realizar eficientemente su trabajo, se considera condiciones de trabajo a las instalaciones básicas, métodos de trabajo incluyendo los factores ergonómicos y psicosociales.

**b) Satisfacción laboral**

Es una de las tres actitudes del comportamiento organizacional. Es la aprobación o desaprobación expresada por los trabajadores acerca de los distintos factores entre ellos las condiciones de trabajo.

Para Robbins (2004) la satisfacción laboral es “la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas” (pág. 72)

**c) Nivel operativo**

Es aquel nivel básico donde los trabajadores ejecutan las principales actividades o procesos de la empresa. También Chiavenato (2007) nos menciona que el nivel operativo es la jerarquía más básica donde se realizan tareas básicas de la organización. En el caso de Mintzberg (1979) en su libro menciona cinco partes fundamentales de toda organización y uno de ellos es el nivel operativo que el autor lo llama también núcleo de operaciones que es la base de la organización.

**d) Talento Humano**

Son los colaboradores de una organización estas ayudan al cumplimiento de la misión de la empresa, influyen en la eficiencia y la productividad para el logro de la visión empresarial. Son la fuerza laboral que trabaja para ya sea la elaboración de un bien o la prestación de un servicio.

**e) Compromiso laboral**

Es un factor que hace que los empleados estén más involucrados con su trabajo y la empresa, también es el resultado de varias determinantes que pueden brindar la organización como condiciones de trabajo, remuneración, clima laboral, etc.

**f) Personal de seguridad**

Son trabajadores los cuales llevan a cabo funciones como la vigilancia y protección de personas y bienes. Salvaguardan la seguridad física previniendo o defendiendo algún delito que se pueda cometer en los establecimientos donde trabajen.

**g) Covid-19**

Según la OMS (2020), es una enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China).

**h) Calidad de Servicio**

Es el nivel en que un servicio logra satisfacer las expectativas de los que son sus clientes, que depende de cuanto satisface sus necesidades, además ayuda a garantizar la fidelización de estos, hacer publicidad a otros., etc. Las organizaciones buscan mejorar cada día este aspecto que garantiza la eficacia organizacional.

**i) Rotación de personal**



Hace referencia al número de trabajadores que laboraban en una organización y después de un periodo se retiran, es un término usado que ayuda la toma de decisiones empresariales que involucren mejoras en la retención de personal.

**j) Relaciones interpersonales**

Son relaciones entre dos o más personas como se llevan, el trato que tienen y su actitud para el involucramiento y confianza entre estas. Donde interviene la comunicación que es clave para la obtención de intercambio de información de intereses y demás.

### Capítulo III: Hipótesis y Variables

#### 3.1. Hipótesis y descripción de variables

##### 3.1.1. Hipótesis General

**Ho:** No existe relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020.

**Hi:** Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020.

##### 3.1.2. Hipótesis Específicas

**H1:** Existe una relación significativa entre las condiciones del entorno y la satisfacción laboral del talento humano del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia Huancayo 2020.

**H2:** Existe una relación significativa entre las condiciones derivadas de la carga de trabajo y la satisfacción laboral del talento humano del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia Huancayo 2020.

**H3:** Existe una relación significativa entre las condiciones psicosociales y la satisfacción laboral del talento humano del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia Huancayo 2020.

## **3.2. Variables**

### **3.2.1. Variable independiente: condiciones de trabajo**

Se refiere a aquellas condiciones que son necesarias y básicas para que el trabajador pueda realizar sus labores entre ello se considera salud, ergonomía, relaciones interpersonales que influyen en el estado del trabajador sobre todo para asegurar el bienestar y la salud del trabajador.

También se considera las condiciones físicas relacionadas al entorno como la iluminación, maquinaria, condiciones organizativas que son las jornadas de trabajo, los descansos.

### **3.2.2. Variable dependiente: Satisfacción laboral**

Según Andresen, Domsch y Cascorbi (citado en Psicología Organizacional) (2010) mencionan que la satisfacción laboral es el estado emocional positivo, este estado se obtiene como resultado de la experiencia de trabajo que tiene el trabajador y lo alcanza satisfaciendo sus necesidades individuales a través de su trabajo.

Es aquella actitud como resultado de los distintos factores y el entorno donde desarrolla sus labores el trabajador.

## **3.3. Operacionalización de variable**

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIBALE**

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
<b>Variable Independiente</b> Condiciones de trabajo	Se refiere a aquellas condiciones que son necesarias y básicas para que el trabajador pueda realizar sus labores	Condiciones del entorno	Materiales e instrumentos de trabajo	1.- La empresa le brinda los materiales e instrumentos de trabajo necesarios para el desarrollo de sus actividades.	Escala de Likert 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Cuestionario
			Ambiente físico	2.- El ambiente físico donde desarrolla sus actividades son las adecuadas		
			Señalización	3.- Las instalaciones de la empresa tiene señalización de seguridad y bioseguridad (con respecto al Covid-19)		
			Evacuación	4.- La empresa lo capacita sobre las evacuaciones en caso de emergencia asimismo sobre los protocolos de bioseguridad por la pandemia.		
			Aglomeración	5.- Su lugar de trabajo cuenta con medidas que eviten la aglomeración		
			Equipos de protección personal	6.- La empresa le provee continuamente de elementos de protección personal (mascarillas, protector facial, uniformes, etc.)		
			Ambiente térmico	7.- El ambiente térmico de su lugar de trabajo es el adecuado para realizar sus responsabilidades		
			Ambiente sonoro	8.- El ambiente sonoro de su centro de trabajo es adecuado para realizar sus responsabilidades.		

	Iluminación	9.- La iluminación de su centro de trabajo le permite realizar sus labores sin dificultad.
	Higiene ambiental	10.- Desarrolla sus funciones en un ambiente seguro, que previene el contagio de la Covid-19.
Condiciones derivadas de la carga de trabajo	Posturas	11.- Usted no realiza posturas forzosas o movimientos forzosos para cumplir con sus funciones.
	Esfuerzo físico	12.- Realiza un esfuerzo físico moderado para desarrollar sus actividades.
	Monotonía	13.- La monotonía no dificulta tu trabajo diario.
	Responsabilidad	14.- Considera la responsabilidad como un elemento primordial en el desarrollo de sus labores diarias.
	Interés del trabajo	15.- Está satisfecho con el ambiente de trabajo donde desarrolla sus labores. 16.- A usted le gusta ir todos los días a su trabajo.
Condiciones psicosociales	Relación con sus compañeros de trabajo	17.- Considera que existe respeto entre su(s) compañero(s). 18.- Considera que existe una buena relación con su(s) compañero(s) de trabajo.
	Relaciones con su jefe	19.- Considera que existe una buena relación con su(s) jefe(s).

---

20.- Usted recibe apoyo por parte de sus superiores

---

---

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**


---

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
<b>Variable dependiente</b> Satisfacción laboral	Es aquella actitud como resultado de los distintos factores y el entorno donde desarrolla sus labores el trabajador.	Retribución	Remuneraciones	1.- La remuneración que percibes te permite cubrir sus expectativas económicas.	Escala de Likert 1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente en acuerdo	Cuestionario
			Incentivos	2.- Los incentivos que percibe son los adecuados.		
			Trabajo seguro	3.- Se siente seguro/ estable en su puesto de trabajo.		
		Estabilidad	4.- Considera que su contrato laboral es acorde con sus expectativas laborales.	Escala de calificación 1. Satisfacción baja 2. Satisfacción media 3. Satisfacción alta		
			Seguridad		5.- La seguridad en el trabajo es la adecuada, es decir que se encuentra trabajando donde el ambiente físico (infraestructura) y psicosocial es seguro y adecuado.	
			Ambiente de trabajo		6.- El espacio de trabajo donde se desempeña presentan una buena iluminación, ventilación, temperatura, limpieza.	

---

---

Condiciones de trabajo		7.- El espacio de trabajo donde labora considera que es apropiado para realizar sus labores.
	Recursos	8.- La empresa le proporciona los recursos necesarios para desarrollar sus funciones.  9.- La empresa le brinda capacitaciones o manuales con relación a la seguridad y bioseguridad en el trabajo.
	Relación con sus compañeros de trabajo	10.- Considera que existe compañerismo en su trabajo, es decir, su(s) compañero(s) de trabajo, están dispuestos a ayudarlo para completar sus tareas y viceversa.
Ambiente de trabajo	Relación con su jefe	11.- Considera que es buena la relación con su(s) jefe(s).
	Igualdad de trato	12.- Considera que la igualdad y justicia de trato que recibe de la empresa es apropiado.
	Valoración de supervisión	13.- Considera que la valoración que realiza su jefe acerca del desempeño de sus actividades es adecuada.

---



---

		14.- Considera que la frecuencia que es supervisado por su jefe es la apropiada para el óptimo desarrollo de sus labores.
Dirección y Participación	Desempeño de funciones	15.- Se le proporciona información oportuna acerca de su desempeño y los objetivos alcanzados
	Participación en las decisiones	16.- Se toma en cuenta su participación para la toma de decisiones en su área de trabajo.
	Consideración	17.- La empresa y su área de trabajo atienden sus sugerencias o toman en cuenta las necesidades que tiene usted.
Promoción	Capacitaciones	18.- Considera que tiene suficiente oportunidad para recibir capacitaciones que le permita su desarrollo.
	Oportunidades de trabajo (línea de carrera, promoción)	19.- Considera que la empresa le da oportunidades profesionales.

---

---

Reconocimiento

20.- La empresa reconoce sus habilidades,  
conocimientos y actitudes.

---

## Capítulo IV: Metodología

### 4.1. Enfoque de la Investigación:

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo ya que se usó la estadística para el análisis de las variables de estudio, además de ser transaccional ya que se describió lo que sucedió en las variables en un momento determinado.

### 4.2. Tipo de Investigación:

La presente investigación pertenece al tipo básica, por cuanto no tiene fines aplicativos; esta investigación solo busca ahondar el conocimiento científico sobre las variables estudiadas en la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020.

### 4.3. Nivel de Investigación

La correspondiente investigación pertenece al nivel correlacional porque se determinó la relación entre las variables condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las empresas de la ciudad de Huancayo del personal operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020.

### 4.4. Métodos de Investigación

#### a) Método General

Según Ñaupas (2014) en su libro Metodología de la Investigación menciona que “es el conjunto de procedimientos los cuales se plantean los problemas científicos y se prueba las hipótesis científicas” (pág. 121)

En el actual trabajo de investigación se usó el método científico como método general por cuanto se han seguido los pasos correspondientes al método como el planteamiento del problema, marco teórico e hipótesis.

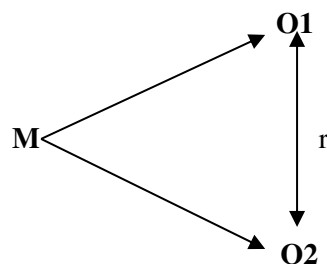
## b) Método Específico

En la presente investigación se usó los siguientes métodos:

- **Método Deductivo:** Parte de los datos generales para deducir por razonamiento lógico. Se puede interpretar y explicar la relación de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral del personal operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020.
- **Método Estadístico:** La información se clasificará, ordenará y categorizará los datos recolectados; además, es un enfoque cuantitativo del problema planteado. Se usa el método estadístico porque se utilizará el programa estadístico llamado Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para procesar los resultados.
- **Método analítico – sintético:** Analiza la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos, con ello se obtendrá las respuestas y conclusiones acerca del problema.

## 4.5. Diseño de la Investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo y corresponde al diseño de investigación no experimental – correlacional. Tal como se puede apreciar en la siguiente imagen.



**Dónde:**

**M**= Personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020.

**O1**= Condiciones de trabajo del talento humano del Personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020.

**O2**= Satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020.

**r**= Relación que existe entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020.

La investigación es no experimental transaccional por cuanto los datos se recolectaron en un solo tiempo, además que esta investigación se realizó sin manipular las variables y es correlacional porque se busca determinar el grado de relación entre estas variables estudiadas.

#### **4.6. Población y Muestra**

##### **4.6.1. Población**

Según Tamayo (1997) define población de la siguiente manera “Se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia” (pág. 114)

La población en estudio está constituida por el talento humano del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C. de la provincia de Huancayo. En el siguiente cuadro se detalla:

*Tabla 1*  
*Personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C. de la provincia de Huancayo*

<b>Empresa</b>	<b>Nº de trabajadores del nivel operativo</b>
Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C.	19
Total	19

*Nota: Datos obtenidos de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C.*

#### **4.6.2. Muestra**

Hernández (2014) en su libro Metodología de la Investigación, se refiere a muestra como un subconjunto del universo, de quienes se recogerá datos e información para la investigación.

Conociendo que la población es pequeña y finita, es por ello se considerara una muestra censal de manera intencional trabajando así con los 19 trabajadores del nivel operativo de la empresa en cuestión.

#### **4.7. Técnicas de recolección de datos**

##### **4.7.1. Técnica**

En la presente investigación se utilizó para la recolección de datos una encuesta la cual permitió obtener datos específicos sobre las variables de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral.

##### **4.7.2. Instrumento**

Se utilizaron dos cuestionarios tipo Likert, con un lenguaje claro y sencillo para que el talento humano del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C. puedan responder sin ningún problema. El primer cuestionario es para evaluar las condiciones de trabajo el cual cuenta con 22 ítems o enunciados. El otro cuestionario evaluará la satisfacción laboral

el cual contiene 20 ítems, este cuestionario se realizó tomando como guía al cuestionario de Spector asimismo adaptándolo a la realidad peruana relacionada al sector seguridad, también se refiere a la coyuntura actual del brote de virus Covid 19, el cuestionario base consta de 36 enunciados, este cuestionario fue desarrollado en la Universidad del Sur de la Florida en el Departamento de psicología por Spector (1994). Ambos cuestionarios permitieron a la investigación identificar la relación entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C. Provincia de Huancayo 2020.

#### **A. Diseño**

El diseño de los instrumentos fue de elaboración propia, sin embargo en el segundo cuestionario de satisfacción laboral se tuvo como base o guía el cuestionario de Spector (1994) que se desarrolló en el departamento de psicología en la Universidad del Sur de la Florida.

#### **B. Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos se desarrolló a través del coeficiente del Alpha de Cron Bach, para ello se realizó una prueba piloto con la participación de 6 colaboradores quienes estuvieron dispuestos a responder los cuestionarios, por lo tanto se obtuvo los siguientes resultados:

El cuestionario de Condiciones de trabajo obtuvo un puntaje de confiabilidad de 0.878 es decir que el cuestionario es de excelente confiabilidad.

*Tabla 2*  
*Resumen del procesamiento de datos- Cuestionario de condiciones de trabajo*

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	<b>Valido</b>	6	37,5
	<b>Excluido<sup>a</sup></b>	10	62,5
<b>Total</b>		16	100,0

*Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)*

*Tabla 3*  
*Estadística de fiabilidad del cuestionario de condiciones de trabajo*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,878	20

*Fuente: Cuestionario de condiciones de trabajo*

Asimismo el cuestionario de Satisfacción laboral obtuvo un puntaje de confiabilidad de 0.882, significa que el cuestionario es de excelente confiabilidad, que se puede aplicar sin ningún problema.

*Tabla 4*  
*Resumen del procesamiento de datos-Cuestionario de satisfacción laboral*

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	<b>Válido</b>	6	100,0
	<b>Excluido<sup>a</sup></b>	0	,0
<b>Total</b>		6	100,0

*Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)*

*Tabla 5*  
*Estadística de fiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,882	20

*Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral*



### **C. Validez**

Para identificar y obtener la validez de los instrumentos fue con la validación de tres expertos quienes son docentes y laboran en la Universidad Continental asimismo son especialistas en los temas de investigación que estamos desarrollando. Donde los instrumentos obtuvieron entre 0.92 y 1.00 de validez en cada uno de los cuestionarios, deduciendo que si son aptos para aplicar en nuestra unidad de investigación.

#### **4.8. Técnicas de análisis de datos**

En esta investigación se realizó el análisis cuantitativo de los datos a través de una computadora y el uso del programa Statistical Product and Service Solutions conocido como SPSS para de esta manera analizar y procesar los datos obtenidos a través de los cuestionarios con mayor precisión, para optimizar el tiempo y la velocidad asimismo las variables se procesaron usando la prueba estadística del Rho de Pearson en el capítulo V como también la contrastación de las hipótesis a través de Shapiro ya que es para una muestra menor de 30 participantes, se dará a conocer los resultados con su respectiva interpretación sobre la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral. Asimismo se procesó cada variable y se presentó los resultados gráficos para poder entender mejor los resultados de nuestra investigación. Se debe recordar que cada uno de los instrumentos midió cada una de las dimensiones de las variables a través de una escala de Likert. También se debe detallar lo siguiente según las variables:

- Condiciones de trabajo: Para esta variable se determinó la escala de valoración como pésimo, regular y bueno; a nivel general y por cada dimensión.

Dimensiones	Bueno	Regular	Pésimo
<b>General</b>	[74-100]	[48-73]	[20-47]
<b>Condiciones del entorno</b>	[38-50]	[24-37]	[10-23]
<b>Condiciones derivadas de la carga de trabajo</b>	[23-30]	[15-22]	[6-14]
<b>Condiciones psicosociales</b>	[16-20]	[10-15]	[4-9]

*Tabla 6*  
*Escala de valoración de condiciones de trabajo*

*Nota: Cuestionario de condiciones de trabajo, de elaboración propia.*

- Satisfacción laboral: La segunda variable también fue analizada y asimismo se determinó la escala de valoración para el cuestionario siendo así los valores como bajo, medio y alto.

*Tabla 7*  
*Escala de valoración de satisfacción laboral*

Dimensiones	Alto	Medio	Bajo
<b>General</b>	[74-100]	[48-73]	[20-47]
<b>Retribución</b>	[8-10]	[6-7]	[2-5]
<b>Estabilidad</b>	[8-10]	[6-7]	[2-5]
<b>Condiciones de trabajo</b>	[19-25]	[13-18]	[5-12]
<b>Ambiente de trabajo</b>	[12-15]	[8-11]	[3-7]
<b>Dirección y participación</b>	[19-25]	[13-18]	[5-12]
<b>Promoción</b>	[12-15]	[8-11]	[3-7]

*Nota: Cuestionario de satisfacción laboral, de elaboración propia.*

## **Capítulo V: Resultados**

### **5.1. Descripción del trabajo de campo**

El trabajo de campo para la recolección de información fue ejecutado por el equipo de investigación conformado por Medaly Liliana Miguel Antezana y Pamela Rosales Quispe, mediante el muestreo censal de 19 trabajadores.

Se aplicó dos cuestionarios piloto de 20 preguntas cada uno a un total de seis encuestados. Los datos obtenidos se procesaron utilizando el programa Statistical Product and Service Solutions conocido como SPSS, en el que se tabularon y codificaron las respuestas a las preguntas, así mismo se calculó el nivel de confiabilidad de los datos.

Los cuestionarios finales tenían un total de 20 Preguntas cada uno, el cual se aplicó a 19 trabajadores de manera presencial, durante dos días consecutivos, el 5 y 6 de octubre, en un horario establecido por 6am a 6pm, ubicado en la ciudad de Huancayo. Los encuestados fueron el personal del nivel operativo quienes ocupan el puesto de agentes de seguridad en la Empresa Calderón & Ventura S.A.C, asimismo en su totalidad los trabajadores son del género masculino, es decir representando un 100%. A continuación, se presentan los resultados que se obtuvo de acuerdo a los objetivos planteados de la investigación

## 5.2. Presentación de resultados

Tabla 8

Tabla de frecuencias de la edad del personal operativo de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	19	1	5,3	5,3
	20	1	5,3	10,5
	21	1	5,3	15,8
	23	2	10,5	26,3
	24	2	10,5	36,8
	25	2	10,5	47,4
	31	1	5,3	52,6
	33	1	5,3	57,9
	35	1	5,3	63,2
	37	1	5,3	68,4
	39	1	5,3	73,7
	40	1	5,3	78,9
	49	1	5,3	84,2
	52	1	5,3	89,5
	54	1	5,3	94,7
	61	1	5,3	100,0
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Resultado del procesamiento de datos, de elaboración propia.

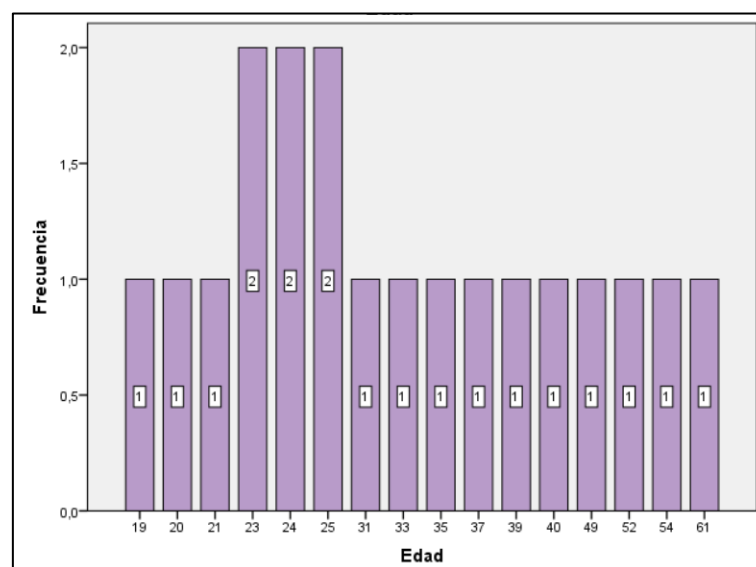


Figura 1 Frecuencia de la edad del personal operativo de la empresa (agentes de seguridad)

## Interpretación:

De la tabla 8, figura 1 se observa que las edades del personal operativo de la Empresa Calderón y Ventura S.A.C., fluctúa entre los 19 a 61 años, predominando las edades 23, 24 y 25 años.

### 5.2.1. Resultados descriptivos de la variable: condiciones de trabajo

#### 5.2.1.1. Resultados Descriptivos de la dimensión Condiciones del entorno

Tabla 9

Resultado de la dimensión Condiciones del entorno

Condiciones del entorno					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	9	47,4	47,4	47,4
	Bueno	10	52,6	52,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)

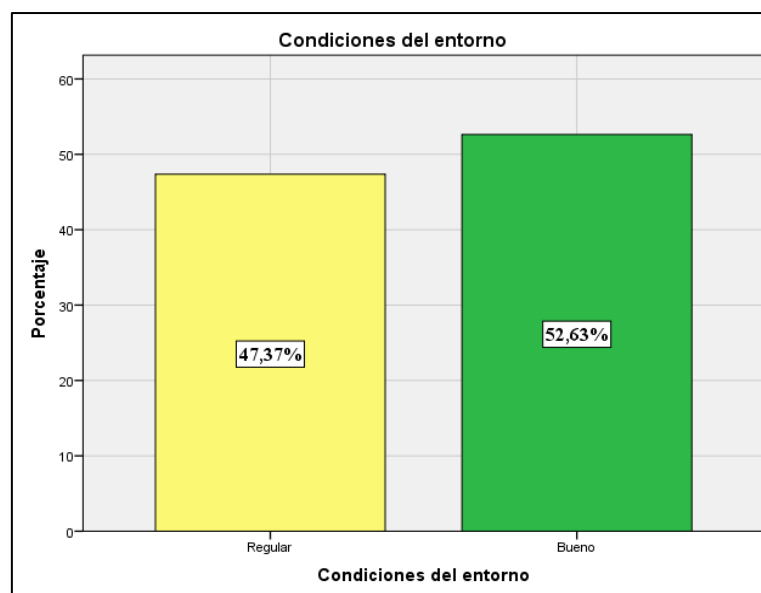


Figura 2 Condiciones del entorno

## Interpretación:

En la tabla 12, figura 2 sobre condiciones del entorno observamos los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa Calderón y Ventura S.A.C., en donde se puede observar que el 47.37% menciona que son regulares las condiciones del entorno, entendiéndose y comprendiendo las condiciones del entorno como el ambiente físico, materiales e instrumentos de trabajo, iluminación, etc. Asimismo, el 52.63% menciona que las condiciones del entorno son buenas es decir, que la empresa si les brinda esas condiciones que son necesarias para el desarrollo de sus labores a la vez que el lugar donde labora es apto y seguro aunque estas aún se pueden mejorar.

### 5.2.1.2. Resultados Descriptivos de la dimensión Condiciones derivadas de la carga de trabajo

Tabla 10  
Resultado de la dimensión Condiciones derivadas del entorno

Condiciones derivadas de la carga de trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	8	42,1	42,1	42,1
	Bueno	11	57,9	57,9	100,0
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)

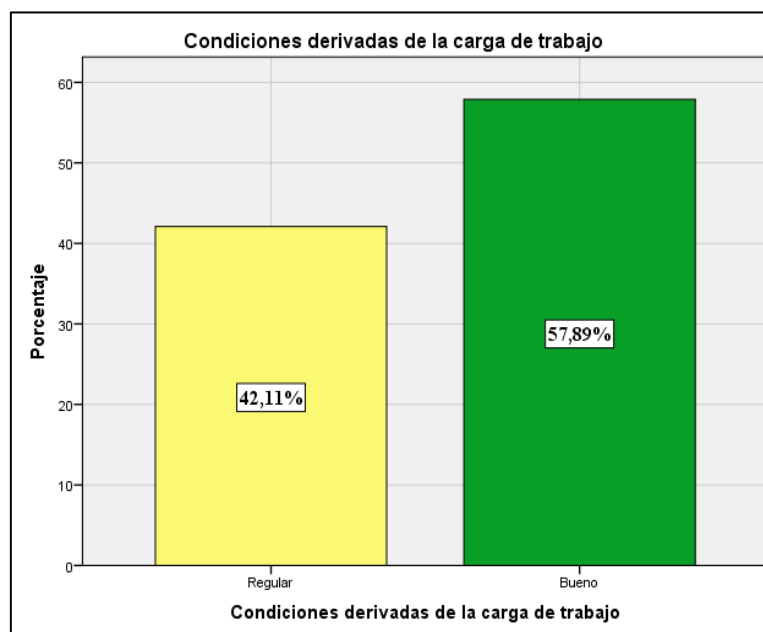


Figura 3 Condiciones derivadas de la carga de trabajo

### Interpretación:

En la tabla 10, figura 3 se puede observar los resultados de la dimensión de condiciones derivadas de la carga de trabajo, donde el 42.11% de los trabajadores respondieron que las condiciones derivadas de la carga de trabajo son regulares y el 57.89% mencionaron que las condiciones derivadas de la carga de trabajo son buenas, en esta dimensión comprende las posturas, el esfuerzo físico, responsabilidad e interés por el trabajo. Es decir, que los trabajadores no realizan demasiado esfuerzo físico o posturas forzosas que perjudiquen su salud sino al contrario.

### 5.2.1.3. Resultados Descriptivos de la dimensión Condiciones psicosociales

Tabla 11  
Resultado de la dimensión Condiciones psicosociales

Condiciones psicosociales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	8	42,1	42,1	42,1
	Bueno	11	57,9	57,9	100,0
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)

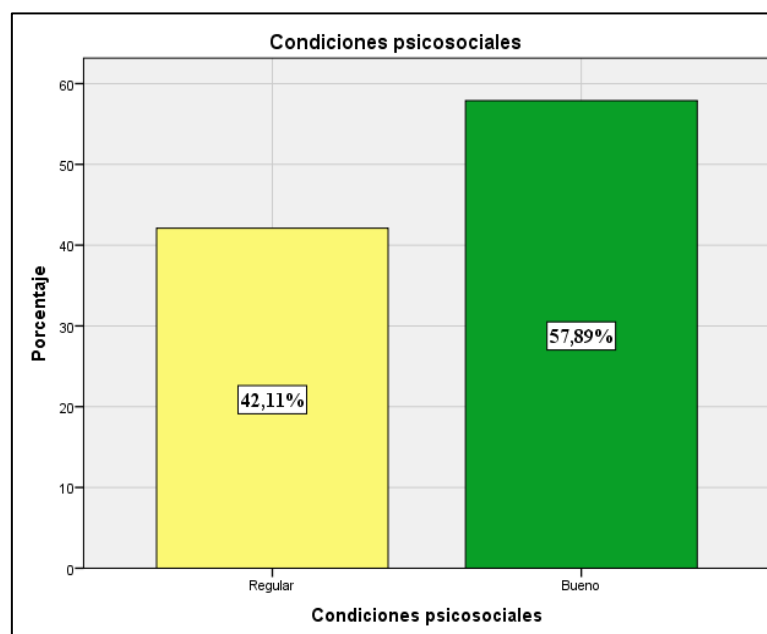


Figura 4 Condiciones Psicosociales

**Interpretación:**

Como se muestra en la tabla 11, figura 4 se puede observar los resultados luego de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa Calderón & Ventura S.AC., donde el 42.11% de los trabajadores mencionaron que cuentan con condiciones psicosociales regulares y el 57.89% mencionaron que las condiciones psicosociales son buenas y no se obtuvo ningún resultado como pésimo, por lo que se interpreta que la empresa brinda condiciones psicosociales buenas porque el porcentaje es mayor al 50%, existe buenas relaciones entre compañeros y con su jefe, como también existe el trabajo en equipo en la empresa.

**5.2.2. Resultados descriptivos de la variable: satisfacción laboral****5.2.2.1. Resultados Descriptivos de la dimensión Retribución**

Tabla 12  
Resultado de la dimensión retribución

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Bajo	10	52,6	52,6	52,6
	Medio	4	21,1	21,1	73,7
	Alto	5	26,3	26,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)



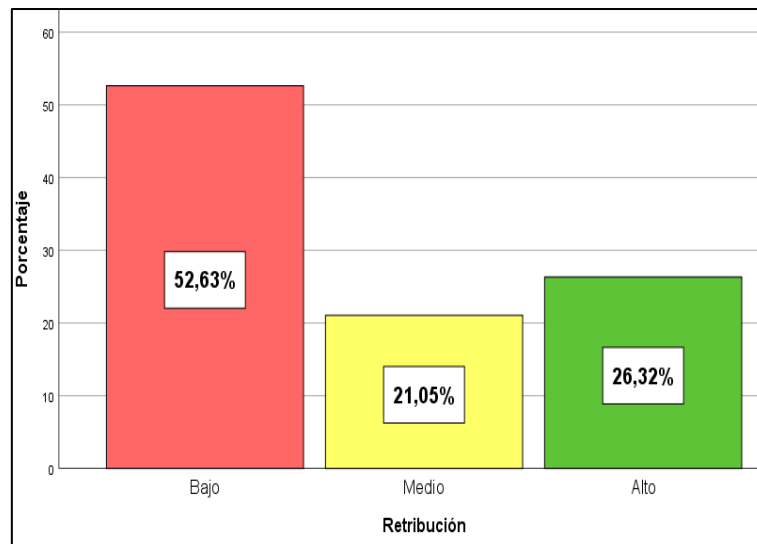


Figura 5 Retribución

### Interpretación:

Como se muestra en la tabla 12, figura 5 nos presenta el resultado obtenido por parte de los encuestados en la cual se puede observar que un 52,63% de los trabajadores consideran que con respecto a la retribución tienen una satisfacción baja, el 21,5% tienen una satisfacción media y solo un 26,32% tiene una satisfacción alta. Por lo que se interpreta que más de la mitad de los colaboradores tienen una satisfacción baja con respecto a la retribución las cuales incluyen las remuneraciones e incentivos percibidos por el personal, mostrando la empresa deficiencias en este aspecto.

### 5.2.2.2. Resultados Descriptivos de la dimensión Estabilidad

Tabla 13  
Resultado de la dimensión de Estabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	15,8	15,8	15,8
	Medio	6	31,6	31,6	47,4
	Alto	10	52,6	52,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)

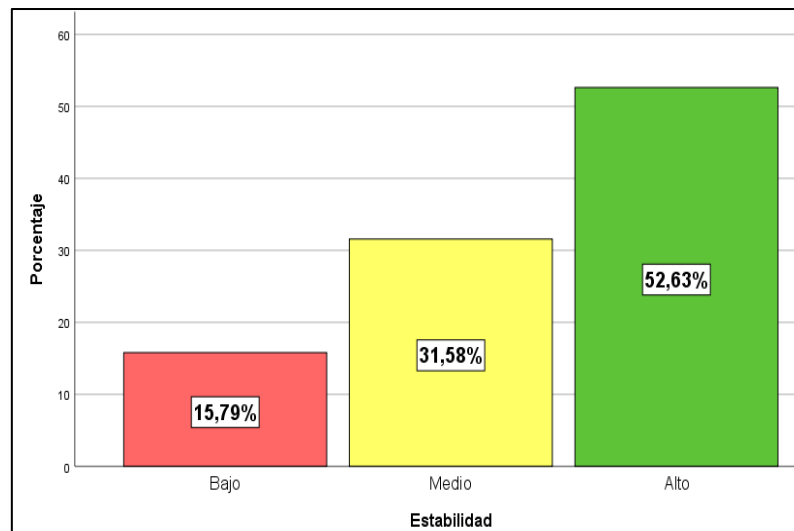


Figura 6 Estabilidad

### Interpretación:

Como se muestra en la tabla 13, figura 6 nos presenta el resultado obtenido por parte de los encuestados en la cual se puede observar que un 15,79% de los trabajadores consideran que con respecto a la estabilidad tienen una satisfacción baja, el 31,58% tienen una satisfacción media mientras que un 52,63% tiene una satisfacción alta. Por lo que se interpreta que un poco más de la mitad de los colaboradores tienen una satisfacción alta con respecto a la estabilidad en el trabajo, siendo de todas formas un aspecto que aún se puede mejorar.

### 5.2.2.3. Resultados Descriptivos de la dimensión Condiciones de trabajo

Tabla 14  
Resultado de la dimensión de Condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	21,1	21,1	21,1
	Medio	4	21,1	21,1	42,1
	Alto	11	57,9	57,9	100,0
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)

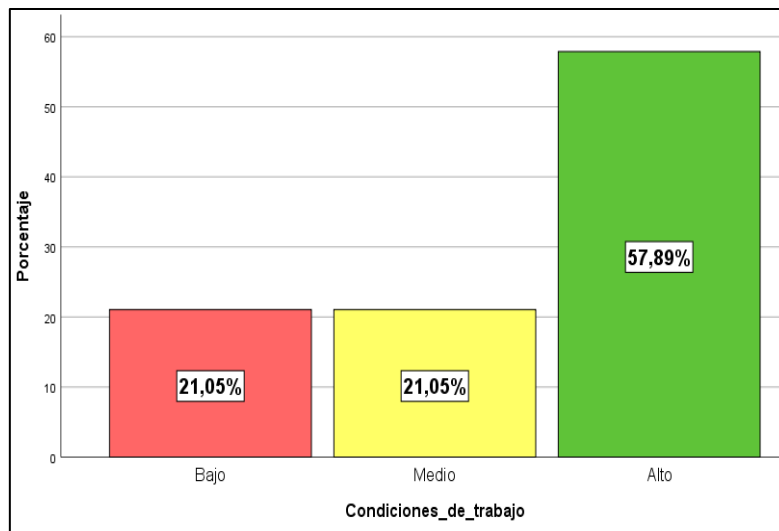


Figura 7 Condiciones de trabajo

### Interpretación:

Como se muestra en la tabla 14, figura 7 nos presenta el resultado obtenido por parte de los encuestados en la cual se puede observar que un 21,05% de los trabajadores consideran que con respecto a las condiciones de trabajo tienen una satisfacción baja, el 21,5% tienen una satisfacción media mientras que con un porcentaje de 57,89% tiene una satisfacción alta. Por lo que se interpreta que la más de la mitad de los colaboradores tienen una satisfacción alta con respecto a las condiciones de trabajo las cuales incluyen la seguridad del lugar, el ambiente y los recursos que se les proporciona para la realización del trabajo.

#### 5.2.2.4. Resultados Descriptivos de la dimensión Ambiente de trabajo

Tabla 15  
Resultado de la dimensión de ambiente de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	5,3	5,3	5,3
	Medio	3	15,8	15,8	21,1
	Alto	15	78,9	78,9	100,0
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)

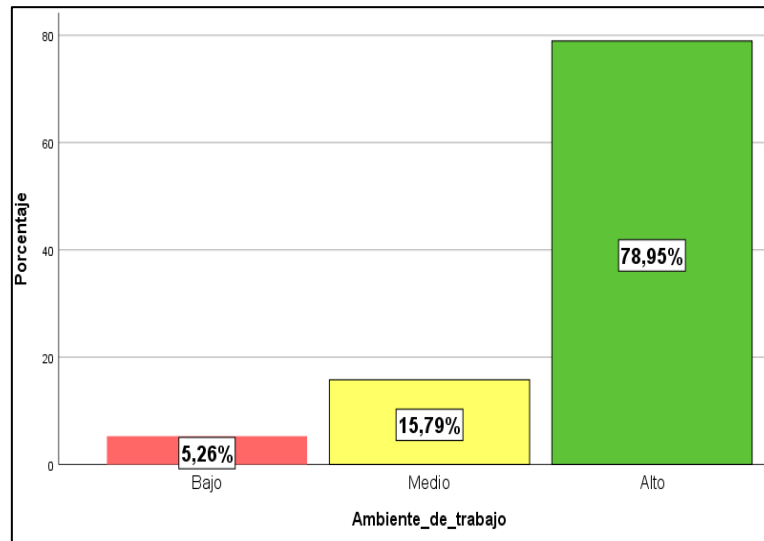


Figura 8 Ambiente de trabajo

### Interpretación:

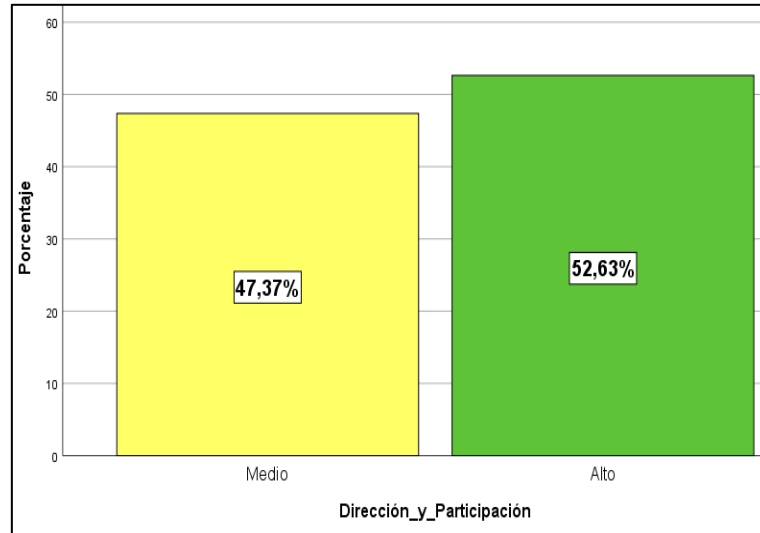
Como se muestra en la tabla 15, figura 8 nos presenta el resultado obtenido por parte de los encuestados en la cual se puede observar que solo un 5,26% de los trabajadores consideran que con respecto al ambiente de trabajo tienen una satisfacción baja, el 15,79% tienen una satisfacción media mientras que un 78,95% tiene una satisfacción alta. Por lo que se interpreta que en su gran mayoría los colaboradores tienen una satisfacción alta sobre su ambiente de trabajo los cuales incluyen el compañerismo, el trato con el jefe y la percepción de igualdad de trato, este aspecto si está muy bien gestionado.

### 5.2.2.5. Resultados Descriptivos de la dimensión Dirección y participación

Tabla 16  
Resultado de la dimensión de Dirección y participación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	9	47,4	47,4	47,4
	Alto	10	52,6	52,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)



*Figura 9 Dirección y participación*

### **Interpretación:**

Como se muestra en la tabla 16, la figura 9 nos presenta el resultado obtenido por parte de los encuestados en la cual se puede observar que un 47,37% de los trabajadores consideran que con respecto a la dirección y participación tienen una satisfacción media mientras que un 52,63% tiene una satisfacción alta. Por lo que se interpreta que un poco más de la mitad de los colaboradores tienen una satisfacción alta con respecto a la dirección y participación que incluyen la valoración de supervisión, el desempeño laboral, la participación y la consideración que tienen en la empresa, por lo que se puede realizar una mejor gestión.

### 5.2.2.6. Resultados Descriptivos de la dimensión Promoción

Tabla 17  
Resultado de la dimensión de Promoción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10,5	10,5	10,5
	Medio	12	63,2	63,2	73,7
	Alto	5	26,3	26,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)

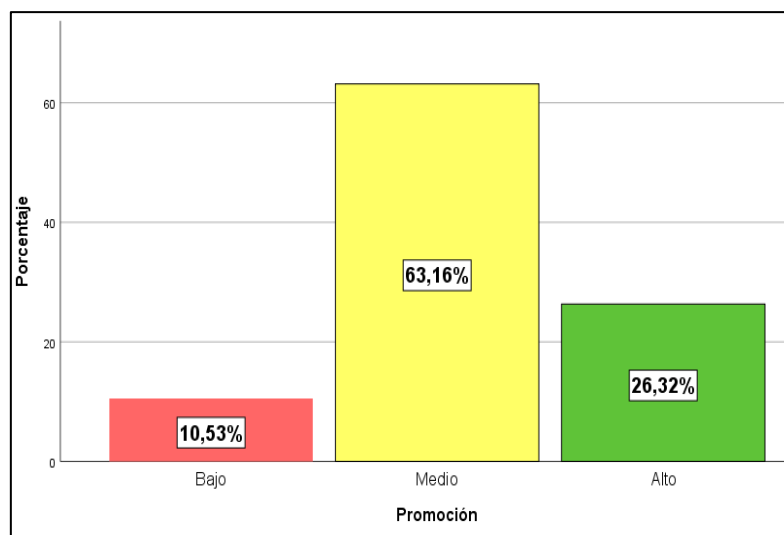


Figura 10 Promoción

#### Interpretación:

Como se muestra en la tabla 17, figura 10 nos presenta el resultado obtenido por parte de los encuestados en la cual se puede observar que solo un 10,53% de los trabajadores consideran que con respecto a la promoción tienen una satisfacción baja, el 63,10% tienen una satisfacción media mientras que un 26,32% tiene una satisfacción alta. Por lo que se interpreta que más de la mitad de los colaboradores tienen una satisfacción media con respecto a la promoción que realiza la empresa incluyen la promoción de la empresa que incluye el

reconocimiento capacitaciones oportunidades de trabajo por lo que se debería realizar mejoras en este aspecto.

### 5.3. Contrastación de Resultados

#### 5.3.1. Contrastación de hipótesis general

**Ho:** No existe relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020.

**H1:** Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020.

**Nivel de significancia:** Alfa = 5%

Para la elección del estadístico de prueba se determinó la normalidad de las variables, mediante Shapiro Wilk, ya que la muestra es menor a 50 ( $n < 50$ )

Tabla 18  
Prueba de Normalidad de Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Condiciones de Trabajo</b>	<b>,938</b>	<b>19</b>	<b>,241</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>,949</b>	<b>19</b>	<b>,381</b>

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)

Considerando que P valor de Variable1= .241 > 0.05 (Tiene distribución normal)

Considerando que P valor de Variable2= .381 > 0.05 (Tiene distribución normal)

Entonces se determina utilizar para la prueba de hipótesis a Pearson

## Aplicación del estadístico de prueba

Tabla 19

Prueba de correlación entre Condiciones de Trabajo y Satisfacción laboral

		Condiciones de Trabajo	Satisfacción Laboral
Condiciones de Trabajo	Correlación de Pearson	1	,716**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	19	19
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,716**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	19	19

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)

Según Hernández (2014) menciona que el coeficiente  $r$  de Pearson puede variar de  $-1.00$  a  $+1.00$ , donde una correlación puede ser significativa, pero si es menor a  $0.30$  resulta débil.

Tabla 20

Valores para la interpretación del coeficiente  $r$  de Pearson

Valores	Relación
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
+0,10	Correlación positiva muy débil
+0,25	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte



+1,00

Correlación positiva perfecta

*Nota:* Tomado de “Metodología de la Investigación” por R. Hernández, 2014, 6ª ed., México, 2014

### **Decisión Estadística:**

Como  $p \text{ valor} = 0.001 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

### **Interpretación:**

De acuerdo con el valor de 0.716 existe una correlación positiva media. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que significa que si existe una relación significativa entre las variables Condiciones de Trabajo y la Satisfacción Laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020.

### **5.3.2. Contrastación de Hipótesis Específica 1**

**$H_0$ :** No existe una relación significativa entre las condiciones del entorno y la satisfacción laboral del talento humano del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia Huancayo 2020.

**$H_1$ :** Existe una relación significativa en grado fuerte entre las condiciones del entorno y la satisfacción laboral del talento humano del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia Huancayo 2020.

**Nivel de significancia:** Alfa = 5%

Se determinó la normalidad de las variables, a través de Shapiro Wilk.

*Tabla 21*  
*Prueba de Normalidad de Condiciones del Entorno y Satisfacción Laboral*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Condiciones del Entorno</b>	,952	19	,423
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>,949</b>	<b>19</b>	<b>,381</b>

*Nota:* Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)

Considerando que P valor de condiciones del entorno=  $.423 > 0.05$  (Tiene distribución normal)

Considerando que P valor de satisfacción laboral=  $.381 > 0.05$  (Tiene distribución normal)

Entonces se determina utilizar para la prueba de hipótesis a Pearson.

### Aplicación del estadístico de prueba

Tabla 22

Prueba de correlación entre Condiciones del Entorno y Satisfacción Laboral

		Condiciones del Entorno	Satisfacción Laboral
<b>Condiciones del Entorno</b>	Correlación de Pearson	1	,843**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	19	19
<b>Satisfacción Laboral</b>	Correlación de Pearson	,843**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	19	19

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)

### Decisión Estadística:

Como p valor =  $0.000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

### Interpretación:

De acuerdo con el valor de 0.843 existe una correlación positiva considerable. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que significa que si existe una relación significativa entre las Condiciones del Entorno y la Satisfacción Laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020.

### 5.3.3. Contrastación de Hipótesis Específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa en grado fuerte entre las condiciones derivadas de la carga de trabajo y la satisfacción laboral del talento humano del

personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia Huancayo 2020.

**H1:** Existe una relación significativa entre las condiciones derivadas de la carga de trabajo y la satisfacción laboral del talento humano del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia Huancayo 2020.

Tabla 23

Prueba de Normalidad entre Condiciones derivadas de la Carga de Trabajo y Satisfacción Laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Condiciones derivadas de la Carga de Trabajo</b>	,956	19	,495
<b>Satisfacción Laboral</b>	,949	19	,381

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)

Considerando que P valor de Condiciones derivadas de la Carga de Trabajo= .495 > 0.05 (Tiene distribución normal)

Considerando que P valor de Satisfacción Laboral= .381 > 0.05 (Tiene distribución normal)

Entonces se determina utilizar para la prueba de hipótesis de Pearson

Tabla 24

Correlación entre Condiciones derivadas de la Carga de Trabajo y Satisfacción Laboral

		Condiciones derivadas de la Carga de Trabajo	Satisfacción Laboral
<b>Condiciones derivadas de la Carga de Trabajo</b>	Correlación de Pearson	1	,413
	Sig. (bilateral)		,079
	N	19	19
<b>Satisfacción Laboral</b>	Correlación de Pearson	,413	1
	Sig. (bilateral)	,079	
	N	19	19

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)

**Decisión Estadística:**

Como  $p \text{ valor} = 0.079 < \alpha = 0.05$ , se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$

### **Interpretación:**

De acuerdo con el valor de 0.413 existe una correlación positiva débil. Por lo que se acepta la hipótesis nula, que significa que no existe una relación significativa entre las Condiciones derivadas de la Carga de Trabajo y Satisfacción Laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020.

### **Contrastación de Hipótesis Específica 3**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa en grado fuerte entre las condiciones psicosociales y la satisfacción laboral del talento humano del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia Huancayo 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa en grado fuerte entre las condiciones psicosociales y la satisfacción laboral del talento humano del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia Huancayo 2020.

Tabla 25  
Prueba de Normalidad de Condiciones Psicosociales y Satisfacción Laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
<b>Condiciones Psicosociales</b>	,918	19	,105
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>,949</b>	<b>19</b>	<b>,381</b>

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)

Considerando que P valor de Condiciones Psicosociales= .241 > 0.05 (Tiene distribución normal)

Considerando que P valor de Satisfacción Laboral= .381 > 0.05 (Tiene distribución normal)

Entonces se determina utilizar para la prueba de hipótesis a Pearson

Tabla 26  
Correlación entre Condiciones Psicosociales y Satisfacción Laboral

		Condiciones Psicosociales	Satisfacción Laboral
<b>Condiciones Psicosociales</b>	Correlación de Pearson	1	,911**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	19	19
<b>Satisfacción Laboral</b>	Correlación de Pearson	,911**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	19	19

Nota: Elaboración propia (Datos extraídos del SPSS)

### Decisión Estadística:

Como p valor = 0.00 <  $\alpha$  = 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la H1.

### Interpretación:

De acuerdo con el valor de 0.911 existe una correlación positiva muy fuerte. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que significa que si existe una relación significativa entre las Condiciones Psicosociales y Satisfacción Laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020.

## 5.4. Discusión de Resultados

### 5.4.1. Respecto al objetivo general

En la presente investigación se obtuvo como resultado que, si existe una relación positiva media entre las variables condiciones de trabajo y satisfacción laboral, la correlación tuvo un valor de 0.716 y en comparación a la investigación

realizada por Ore Motta & Soto Carrillo, (2019) concluyo que también existe relación entre el nivel de satisfacción laboral y las condiciones de trabajo, para poder determinar esta relación usaron la prueba no paramétrica Chi cuadrada donde obtuvieron 63.782 que determino la relación entre ambas variables. Asimismo, Con esta investigación ratificamos la relación de las variables condiciones de trabajo y satisfacción laboral.

Con respecto al aporte de Peralta Delgado, (2019) en su tesis de investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral”, también utilizó la prueba de Chi cuadrada demostrando que si existe una relación entre las variables mencionadas. Por otro lado se podría decir que coincide con los resultados que obtuvimos, la investigación se desarrolló en una empresa minera de Arequipa, a pesar que no sea del mismo rubro de la empresa donde aplicamos nuestra investigación se demostró que si existen buenas condiciones de trabajo.

Por otro lado el aporte de Duran & Parra (2018) en un estudio realizado en Venezuela acerca de las condiciones de trabajo y la gestión del talento humanos, es gran relevancia en nuestra investigación a pesar que fue desarrollado en el año 2018 y mostrando la crisis económica que hasta pasa en el país mencionado. Asimismo en aquella se investigación se determinó que las empresas no brindaban buenas condiciones de trabajo debido a la crisis. Se toma en cuenta este aporte ya que nuestra investigación se desarrolla en medio de una crisis sanitaria mundial sin embargo la investigación que realizamos se demostró que a pesar de ello la Empresa Calderón y Ventura S.A.C. ha logrado brindar buenas condiciones de trabajo al talento humano sobre todo buscando salvaguardar su salud física y psicológica.

#### **5.4.2. Respecto al objetivo específico 1**

Aplicando la prueba de hipótesis sobre la relación de condiciones del entorno y la satisfacción laboral en la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020, se logró el cumplimiento del objetivo, dado que se obtuvo como resultado un valor de 0.716 existiendo así una relación significativa. En la investigación Ore Motta & Soto Carrillo (2019) con respecto a la relación entre el nivel de satisfacción laboral y las condiciones de trabajo, se realizó la formula no paramétrica Chi cuadrado 63.782, con una muestra de 60 colaboradores. La diferencia de aplicación de pruebas se debe a que la presente investigación es paramétrica por lo que se utilizó el estadístico r de Pearson.

Según la teoría de Delgado Páez (2012) que describió la dimensión de condiciones del entorno, las cuales son las repercuten en la integridad física, de seguridad y factores medioambientales, muchas de estas ocasionadas en el lugar de trabajo contrastan con los resultados ya que como tal influyen en el sentir de los colaboradores para su satisfacción.

#### **5.4.3. Respecto al objetivo específico 2**

Efectuando la prueba de hipótesis entre la relación de las condiciones derivadas de la carga de trabajo y la satisfacción laboral en la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020, no se logra cumplir dicho objetivo dado que se obtuvo como resultado 0.413 siendo esta una valoración positiva débil por lo que no existe relación significativa, por lo que estos resultados obtenidos difieren del estudio de investigación de Ore Motta &

Soto Carrillo (2019) en la que si existió relación de 63.782, con respecto a la relación entre el nivel de satisfacción laboral y las condiciones de trabajo.

De acuerdo a Delgado Páez (2012) menciona que las condiciones derivadas de la carga de trabajo va relacionada con el puesto de trabajo las funciones que realiza, la carga laboral y la información que maneja, entonces debido a que esto es propio de la labor del personal operativo no muestra una relación de significancia que incidiese en la satisfacción laboral.

#### **5.4.4. Respecto al objetivo específico 3**

Efectuando la prueba de hipótesis entre la relación de las condiciones psicosociales y la satisfacción laboral en la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C, provincia de Huancayo 2020, se logró cumplir dicho objetivo dado que se obtuvo como resultado 0.914 siendo una relación significativa, por lo que estos resultados obtenidos concuerdan con Guerra Vásquez (2019) el cual mencionó que las condiciones psicosociales son relevantes ya que en su estudio se reflejó que si existe buenas condiciones psicosociales se logra una mejor relación laboral y la unión por ende se realizan de una mejor manera las actividades y se logra los objetivos organizacionales a la vez la satisfacción laboral de cada uno de sus colaboradores.

En la investigación desarrollada por (Peralta Delgado, 2019) identifiqué que los trabajadores de la empresa de construcción indicaron que las condiciones psicosociales son pésimas donde no existe compañerismo y malas relaciones entre compañeros y jefes a lo que llamaron manipuladoras dichos trabajadores. Y la satisfacción laboral en dicha empresa no se lograba debido a la dimensión



mencionada y otras. Deduciendo que para los trabajadores es vital tener en su lugar de trabajo buenas condiciones psicosociales.

Por ello es de gran importancia esta dimensión, en el caso de la Empresa Calderón y Ventura, si brinda condiciones psicosociales y tiene una relación significativa con la satisfacción social.

## Conclusiones

1. De acuerdo al objetivo general, determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C., provincia de Huancayo 2020, con los resultados de la presente investigación se concluye que si existe relación entre las variables con un valor de 0.716 que en relación a la tabla de valores de Pearson da una correlación positiva media.
2. Respecto a las dimensiones de condiciones del entorno y condiciones psicosociales tienen una relación significativa con respecto a la variable de satisfacción laboral ya que obtuvieron valores de 0.843 y 0.914 respectivamente, interpretándose como una correlación positiva considerable-muy fuerte
3. De acuerdo a la dimensión de condiciones derivadas del trabajo fue la única que no mostro relación significativa con la variable de satisfacción laboral ya que obtuvo un valor de 0.413 siendo esta una correlación positiva débil, además de mostrar una significancia menor que alfa con la que se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna.
4. La dimensión de condiciones de trabajo que tiene mayor correlación con la satisfacción es la dimensión de condiciones psicosociales ya que más del 57.89% menciono que es de gran importancia esta dimensión para lograr la satisfacción laboral en los trabajadores.

### **Recomendaciones**

1. Como primera recomendación sería el mejorar las condiciones de trabajo de la empresa para que así esta pueda lograr una mayor satisfacción de los colaboradores.
2. Dar un mayor énfasis a la dimensión de condiciones psicosociales ya que en la investigación se reflejó que es una dimensión de suma importancia para lograr la satisfacción laboral.
3. También se recomienda a la Empresa Calderón y Ventura S.A.C. mejorar con respecto a la retribución, es decir, mejorar las remuneraciones e incentivos para sus colaboradores para que puedan cubrir sus expectativas económicas que cada uno ellos tienen debido a que los cuestionarios reflejaron en su gran mayoría insatisfacción.
4. Con respecto a la promoción en la empresa, se recomienda mejorar este aspecto ya que según los resultados una pequeña minoría tiene satisfacción alta pudiéndose entonces perfeccionar través de estrategias en las que se brinden oportunidades, capacitaciones y reconocimientos para el desarrollo del personal.

## Referencias Bibliográficas

- Alarcón Nakamura, D., Gaytán Díaz, C. C., & Ruiz López, S. (1 de enero-diciembre de 2018). Las condiciones laborales de los maestros y su relación con su satisfacción laboral. *Las condiciones laborales de los maestros y su relación con su satisfacción laboral*. Chihuahua, México: Revista Electrónica Científica de Investigación Educativa.
- Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (*Tesis para el grado de Magister*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/Alfaro\\_Leyton\\_Meza\\_Saenz\\_Satisfaccion\\_Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/Alfaro_Leyton_Meza_Saenz_Satisfaccion_Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asfahl, C., & Rieske, D. (2010). *Seguridad industrial y administración de la Salud*. Mexico: Pearson.
- Atencia Luquetta, J., Balaguera Cala, Y., & Cantillo Parejo, S. (2017). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Empresas comerciales de Santa Marta. (*Monografía de licenciatura*). Universidad de Colombia, Santa Marta.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Tlalnepantla: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mcgraw-HILL/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- De las Casas, A. (12 de Julio de 2019). *Asociación Automotriz del Perú*. Obtenido de <https://aap.org.pe/aap-junin-lidera-la-venta-de-vehiculos-nuevos-en-la-zona-centro/>
- Delgado Páez, D. L. (2012). Riesgos derivados de las condiciones de trabajo y de La percepción de salud según el Género de la población trabajadora en España. España.
- Diccionario de Real Academia Española. (s.f.). Diccionario de Real Academia Española.
- Duran, S. E., & Parra, M. A. (2018). Condiciones Laborales y Calidad de vida en el trabajo: Un desafío para la Gestión de Talento Humano en Venezuela. *Condiciones Laborales y Calidad de vida en el trabajo: Un desafío para la Gestión de Talento Humano en Venezuela*. México: Universidad Autónoma de Tlaxcala.

- Escobedo Portillo, M., Hernández Gomez, J., & Rico Perez, L. (2016). Predictores de la satisfacción laboral en la industria automotriz de Ciudad Juárez, México. *Revista Lasalista de Investigación*, 13(2), 88-97.
- Galaz Fontes, J. (2003). La satisfacción laboral de los académicos en un auna universidad estatal pública. La realidad instutucional bajo la lente del profesorado. . *La satisfacción laboral de los académicos en un auna universidad estatal pública. La realidad instutucional bajo la lente del profesorado*. Mexico: Colección Biblioteca de la Educación Superior.
- Gamboa Ruiz, E. J. (4 de septiembre de 2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica*. Obtenido de [https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Andresen%2C%20Domsch%20y%20Cascorbi%20\(2007\),\(1986%20en%20Morillo%3Bp](https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Andresen%2C%20Domsch%20y%20Cascorbi%20(2007),(1986%20en%20Morillo%3Bp).
- García Benavides, F. (2016). *CSP GROUP*. Obtenido de <https://cspgrupo.com/condiciones-optimas-de-trabajo/>
- Gargallo Castel, A. (2005). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*.
- Gonzales Alvarez, J., & López Diaz, S. M. (2016). "Condiciones laborales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Constructora Queiroz Galva S.A. Proyecto Imata-Negromayo, Arequipa, 2016". (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3683>
- Guerra Vásquez, X. A. (2019). Condiciones laborales y satisfacción laboral de las Trabajadoras Sociales del área eductaiva en la ciudad de Trujillo, año 2018. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11998/XIOMARA%20GUERRA%20VASQUEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW Hill Education.
- Herzberg, F. (1961). El legado de Fredrecik Herzberg.
- L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail*. (1973). Obtenido de <https://www.anact.fr/lanact/qui-sommes-nous>
- Lawler, E. (1973). *Motivation in Work Organizations*.
- Locke, E. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction. Handbook of Industrial and Organizational Psychology*.
- Mattié, M. (1994). *El proceso de trabajo: condiciones y medio ambiente en el sector Informal urbano en el Área Metropolitana De Mérida*. Universidad de los Andes.
- Ministerio del trabajo y promoción del empleo. (2018). *Las condiciones de trabajo*. Diario Oficial El Peruano.

- Mintzberg, H. (1979). *La estructura de las organizaciones*.
- More L, G., Carmenate V, G., & Junco C, A. M. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial. Estudio de casos en el MITRANS. *Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*.
- Morillo. (2006). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Obtenido de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ore Motta, E., & Soto Carrillo, C. (2019). "Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima - 2018". (*Tesis de licenciatura*). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2973/TESIS%20Or%C3%A9rik%20-%20Soto%20Cecilia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Organización Internacional del Trabajo. (2008). Las condiciones de trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de <http://www.ilo.ch/global/topics/working-conditions/lang-en/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Información básica sobre la Covid-19*.
- Peralta Delgado, L. N. (2019). "Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de trabajadores en la Empresa DCR Minería y Construcción Arequipa, 2018". (*Tesis de Maestría*). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_479572845a25ccb23ede61a39937e174](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_479572845a25ccb23ede61a39937e174)
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional décima edición*. Pearson Educación.
- Rodríguez Jarabo, B. (2016). Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad. (*Tesis Doctoral*). Universidad Miguel Hernández de Eleche, Madrid, España. Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarabo%2C%20Beatriz.pdf>
- Sabastizagal, I., Astete, J., & Benavides, F. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud de la población económicamente activa y ocupada de las zonas urbanas del Perú. *Revista peruana de medicina experimental y Salud Pública*.
- Sánchez Trujillo, M., & García Vargas, D. (2017). Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study. *Scientia et Technica Año XXII*, 161-166.
- Servicios de Condiciones de Trabajo de la Regie National des Usines Renault. (1976). Servicios de Condiciones de Trabajo de la Regie National des Usines Renault. En *Les profils de postes*.

- Spector, P. (1994). *Job Satisfaction Survey*. Universidad del Sur de Florida.
- Spector, P. (1994). *Job Satisfaction Survey*. Tampa.
- Tam, Vera, & Oliveros. (2008).
- Tamayo, M. (1997). *El proceso de la Investigación Científica*.
- Trabajo, O. I. (2020). *Las normas de la OIT y la Covid 19*.
- Unión General de Trabajadores. (2008). Condiciones de trabajo. *Condiciones de trabajo*.
- Uribe Muentes, D. (2016). El impacto de las condiciones del trabajo en la Satisfacción Laboral. *Proquest*.

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**“Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C., provincia de Huancayo 2020”**

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C., provincia de Huancayo 2020?	Determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C., provincia de Huancayo 2020.	Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C.,	<b>Variable independiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones de trabajo</li> </ul> <b>Variable dependiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción laboral</li> </ul>	<b>Enfoque de la investigación</b> Cuantitativo <b>Método de investigación</b> Deductivo <b>Tipo de investigación</b> Básica <b>Nivel de investigación</b>



		provincia de Huancayo 2020.		Correlacional
				<b>Diseño de investigación</b>
				No experimental- correlacional
				<b>Dónde:</b>
				<b>M=</b> Personal del nivel operativo de las empresas de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C., provincia de Huancayo 2020.
				<b>O1=</b> Condiciones de trabajo del talento humano
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		
¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones del entorno y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C., provincia Huancayo 2020?	Conocer la relación entre las condiciones del entorno y la satisfacción laboral del talento humano del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C., provincia Huancayo 2020.	H1: Existe una relación significativa entre las condiciones del entorno y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón & Ventura S.A.C., provincia Huancayo 2020.		

<p>¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones derivadas de la carga de trabajo y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón &amp; Ventura S.A.C., provincia Huancayo 2020?</p>	<p>Describir la relación entre las condiciones derivadas de la carga de trabajo y la satisfacción laboral del talento humano del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón &amp; Ventura S.A.C., provincia Huancayo 2020.</p>	<p>H2: Existe una relación significativa entre las condiciones derivadas de la carga de trabajo y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón &amp; Ventura S.A.C., provincia Huancayo 2020.</p>	<p>del Personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón &amp; Ventura S.A.C., provincia de Huancayo 2020.</p> <p><b>O2=</b> Satisfacción laboral del personal del nivel operativo de las empresas de la empresa Automotriz Central del Perú, provincia de Huancayo 2020.</p> <p><b>r=</b> Relación que existe entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón &amp; Ventura</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones psicosociales y la satisfacción</p>	<p>Explicar la relación entre las condiciones psicosociales y la satisfacción laboral del talento</p>	<p>H3: Existe una relación significativa entre las condiciones</p>	

<p>laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón &amp; Ventura S.A.C., provincia Huancayo 2020?</p>	<p>humano del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón &amp; Ventura S.A.C., provincia Huancayo 2020.</p>	<p>psicosociales y la satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón &amp; Ventura S.A.C., provincia Huancayo 2020.</p>		<p>S.A.C., provincia de Huancayo 2020.</p> <p><b>Población</b></p> <p>La población está conformada por el personal del nivel operativo de la Empresa de Seguridad Calderón &amp; Ventura S.A.C., provincia de Huancayo, es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa de Seguridad Calderón &amp; Ventura S.A.C., tiene 25 trabajadores en el nivel operativo</li> </ul> <p><b>Muestra</b></p> <p>Muestra censal- 25 trabajadores</p>
--	---	--	--	---

				<p><b>Técnicas</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuestionario de condiciones de trabajo</li><li>• Cuestionario de satisfacción laboral</li></ul> <p><b>Técnica de análisis de datos</b></p> <p>Uso del programa SPSS, Statistical Package for the Social Sciences.</p>
--	--	--	--	---

**Anexo 2: Instrumentos**

Universidad  
Continental

**CUESTIONARIO DE CONDICIONES DE TRABAJO****Fecha:****Edad:****Cargo:**

**Instrucciones:** Estimado trabajador, nos encontramos realizando un trabajo de investigación por ello necesitamos de su colaboración. A continuación, se le presenta una serie de enunciados, marque con una X sobre la valoración según usted considere conveniente, asimismo recordarle que no existen respuestas malas, todas las respuestas son válidas, las respuestas son de uso académico y los resultados se mantendrán en confidencialidad.

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni en desacuerdo ni acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
1	2	3	4	5

<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>CONDICIONES DEL ENTORNO</b>						
1	La empresa le brinda los materiales e instrumentos de trabajo necesarios para el desarrollo de sus actividades.					
2	El ambiente físico donde desarrolla sus actividades son las adecuadas.					
3	Las instalaciones de su lugar de trabajo tienen señalización de seguridad y bioseguridad (con respecto al Covid-19)					
4	La empresa lo capacita sobre las evacuaciones en caso de emergencia asimismo sobre los protocolos de bioseguridad por la pandemia.					
5	Su lugar de trabajo cuenta con medidas que eviten la aglomeración.					
6	La empresa le provee continuamente de elementos de protección personal (mascarillas, protector facial, etc.)					
7	El ambiente térmico de su lugar de trabajo es el adecuado para realizar sus responsabilidades.					

8	El ambiente sonoro de su centro de trabajo es adecuado para realizar sus responsabilidades.					
9	La iluminación de su centro de trabajo le permite realizar sus labores sin dificultad.					
10	Desarrolla sus funciones en un ambiente seguro, que previene el contagio de la covid-19.					
<b>CONDICIONES DERIVADAS DE LA CARGA DE TRABAJO</b>						
11	Usted no realiza posturas forzosas o movimientos forzosos para cumplir con sus funciones.					
12	Realiza un esfuerzo físico moderado para desarrollar sus actividades.					
13	La monotonía no dificulta tu trabajo diario					
14	Considera la responsabilidad como un elemento primordial en el desarrollo de sus labores diarias					
15	Está satisfecho con el ambiente de trabajo donde desarrolla sus labores.					
16	Le gusta ir todos los días a su trabajo.					
<b>CONDICIONES PSICOSOCIALES</b>						
17	Considera que existe respeto entre su(s) compañero(s)					
18	Considera que existe una buena relación con su(s) compañero(s) de trabajo.					
19	Considera que existe una buena relación con su(s) jefe(s).					
20	Recibe apoyo por parte de sus superiores.					

**Muchas gracias por su participación.**

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

**Fecha:**

**Edad:**

**Cargo:**

**Instrucciones:** Estimado trabajador, nos encontramos desarrollando un trabajo de investigación, por ello necesitamos de su colaboración. A continuación, se le presenta una serie de enunciados, marque con una X sobre la valoración según usted considere conveniente, asimismo recordarle que no existen respuestas malas, todas las respuestas son válidas, las respuestas son de uso académico y los resultados se mantendrán en confidencialidad.

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni en desacuerdo ni acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
1	2	3	4	5

<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>RETRIBUCIÓN</b>						
1	La remuneración que percibes te permite cubrir tus expectativas económicas.					
2	Los incentivos que percibe son los adecuados.					
<b>ESTABILIDAD</b>						
3	Se siente seguro/ estable en su puesto de trabajo.					
4	Considera que su contrato laboral es acorde con sus expectativas laborales.					
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>						
5	La seguridad en el trabajo es la adecuada, es decir que se encuentra trabajando donde el ambiente físico (infraestructura) y psicosocial es seguro y adecuado.					
6	El espacio de trabajo donde se desempeña presenta una buena iluminación, ventilación, temperatura, limpieza.					

7	El espacio de trabajo donde labora considera que es apropiado para sus labores					
8	La empresa le proporciona los recursos necesarios para desarrollar sus funciones					
9	La empresa le brinda capacitaciones o manuales con relación a la seguridad y bioseguridad en el trabajo.					
<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>						
10	Considera que existe compañerismo en su trabajo, es decir, su(s) compañero(s) de trabajo, están dispuestos a ayudarlo para completar sus tareas y viceversa.					
11	Considera que es buena la relación con su(s) jefe(s)					
12	Considera que la igualdad y justicia de trato que recibe en la empresa es apropiado.					
<b>DIRECCIÓN Y PARTICIPACIÓN</b>						
13	Considera que la valoración que realiza su jefe acerca del desempeño de sus actividades es adecuada.					
14	Considera que la frecuencia que es supervisado por su jefe es la apropiada para el óptimo desarrollo de sus labores					
15	Se le proporciona información oportuna acerca de su desempeño y los objetivos alcanzados.					
16	Se toma en cuenta su participación para la toma de decisiones en su área de trabajo.					
17	La empresa y su área de trabajo atienden sus sugerencias o toman en cuenta las necesidades que tiene usted.					
<b>PROMOCIÓN</b>						
18	Considera que tiene suficiente oportunidad para recibir capacitaciones que le permita su desarrollo.					
19	Considera que la empresa le da oportunidades profesionales.					
20	Considera que la empresa reconoce sus habilidades, conocimientos y actitudes.					

**Muchas gracias por su participación.**



### Anexo 3: Validación de expertos – Cuestionario Condiciones de trabajo

#### Validación de primer experto



Universidad  
Continental

UNIVERSIDAD CONTINENTAL

#### Ficha de Validación del instrumento por Criterio del Experto sobre Cuestionario de Condiciones de trabajo

##### 1. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Elena Virginia Dávila Vicharra
- 1.2. Grado académico/ mención: Licenciada en Administración
- 1.3. N° DNI: 41245277
- 1.4. Teléfono y/o celular: 962094197
- 1.5. Cargo en la institución donde labora: Docente en la Universidad Continental
- 1.6. Autor(es) del instrumento: Rosales Quispe Pamela Natali, Miguel Antezana Medali Liliana
- 1.7. Fecha: 29 de Agosto del 2020

##### 2. Aspectos de la Evaluación:

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
<b>1. Claridad</b>	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			<b>X</b>
<b>2. Objetividad</b>	El instrumento está organizado y expresado en comportamiento observable.			<b>X</b>
<b>3. Actualidad</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		<b>X</b>	
<b>4. Organización</b>	Presentación ordenada.			<b>X</b>
<b>5. Suficiencia</b>	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			<b>X</b>

<b>6. Pertinencia</b>	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			<b>X</b>
<b>7. Consistencia</b>	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			<b>X</b>
<b>8. Coherencia</b>	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			<b>X</b>
<b>9. Metodología</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación.			<b>X</b>
<b>10. Aplicación</b>	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			<b>X</b>
<b>Conteo total de marcas</b>			1	9

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{1 \times 0 + 3 \times 1 + 5 \times 9}{50} = 0.96$$

### 3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0.20 – 0.40]	No valido, reformular	<input type="radio"/>
<0.41 – 0.60]	No valido, modificar	<input type="radio"/>
<0.61 – 0.80]	Valido, mejorar	<input type="radio"/>
<0.81 – 1.00]	Valido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

### 4. Recomendaciones




---

Firma del experto

DNI N° 41245277

## Validación del segundo experto



UNIVERSIDAD CONTINENTAL

### Ficha de Validación del instrumento por Criterio del Experto sobre Cuestionario de Condiciones de Trabajo

#### 1. Datos generales:

1.1. Apellidos y nombres del experto: Cristina Ñaña Baquerizo

1.2. Grado académico/ mención: Magíster

1.3. N° DNI: 44246535

1.4. Teléfono y/o celular:

1.5. Cargo en la institución donde labora: Docente

1.6. Autor(es) del instrumento: Rosales Quispe Pamela Natali, Miguel Antezana Medaly Liliana

1.7. Fecha: 19 de Septiembre del 2020

#### 2. Aspectos de la Evaluación:

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
<b>11. Claridad</b>	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
<b>12. Objetividad</b>	El instrumento está organizado y expresado en comportamiento observable.			X
<b>13. Actualidad</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
<b>14. Organización</b>	Presentación ordenada.			X
<b>15. Suficiencia</b>	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
<b>16. Pertinencia</b>	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X

<b>17. Consistencia</b>	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			<b>X</b>
<b>18. Coherencia</b>	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			<b>X</b>
<b>19. Metodología</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación.			<b>X</b>
<b>20. Aplicación</b>	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			<b>X</b>
<b>Conteo total de marcas</b>			1	9

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{48}{50} = 0.96$$

### 3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0.20 – 0.40]	No valido, reformular	<input type="radio"/>
<0.41 – 0.60]	No valido, modificar	<input type="radio"/>
<0.61 – 0.80]	Valido, mejorar	<input type="radio"/>
<0.81 – 1.00]	Valido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

### 4. Recomendaciones



Firma del experto

DNI N° 44246535

## Validación del tercer experto



UNIVERSIDAD CONTINENTAL

### Ficha de Validación del instrumento por Criterio del Experto sobre Cuestionario de Condiciones de Trabajo

#### 5. Datos generales:

5.1. Apellidos y nombres del experto: Noriza Sintia Turín Meza

5.2. Grado académico/ mención: Mg. Administración

5.3. N° DNI: 42224786

5.4. Teléfono y/o celular: 943690949

5.5. Cargo en la institución donde labora: Docente

5.6. Autor(es) del instrumento: Rosales Quispe Pamela Natali, Miguel Antezana Medaly Liliana

5.7. Fecha: 23 de Setiembre del 2020

#### 6. Aspectos de la Evaluación:

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
<b>21. Claridad</b>	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	X		
<b>22. Objetividad</b>	El instrumento está organizado y expresado en comportamiento observable.			X
<b>23. Actualidad</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
<b>24. Organización</b>	Presentación ordenada.			X
<b>25. Suficiencia</b>	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
<b>26. Pertinencia</b>	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X

<b>27. Consistencia</b>	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			<b>X</b>
<b>28. Coherencia</b>	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			<b>X</b>
<b>29. Metodología</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación.			<b>X</b>
<b>30. Aplicación</b>	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			<b>X</b>
<b>Conteo total de marcas</b>		1		9

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 0.92$$

### 7. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0.20 – 0.40]	No valido, reformular	<input type="radio"/>
<0.41 – 0.60]	No valido, modificar	<input type="radio"/>
<0.61 – 0.80]	Valido, mejorar	<input type="radio"/>
<0.81 – 1.00]	Valido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

### 8. Recomendaciones

Mejorar la redacción de las preguntas 5-15-16-22-23, de la forma en que está redactado podría inducir a una respuesta o no comprender el significado de la pregunta.




---

**Firma del experto**

**DNI N° 42224786**

## Validación de expertos – Cuestionario de Satisfacción laboral

### Validación del primer experto



Universidad  
Continental

UNIVERSIDAD CONTINENTAL

### Ficha de Validación del instrumento por Criterio del Experto sobre Cuestionario de Satisfacción Laboral

#### 1. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Elena Virginia Dávila Vicharra
- 1.2. Grado académico/ mención: Licenciada en Administración
- 1.3. N° DNI: 41245277
- 1.4. Teléfono y/o celular: 962094197
- 1.5. Cargo en la institución donde labora: Docente en la Universidad Continental
- 1.6. Autor(es) del instrumento: Rosales Quispe Pamela Natali, Miguel Antezana Medali Liliana
- 1.7. Fecha: 29 de Agosto del 2020

#### 2. Aspectos de la Evaluación:

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
<b>31. Claridad</b>	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			<b>X</b>
<b>32. Objetividad</b>	El instrumento está organizado y expresado en comportamiento observable.			<b>X</b>
<b>33. Actualidad</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			<b>X</b>
<b>34. Organización</b>	Presentación ordenada.			<b>X</b>
<b>35. Suficiencia</b>	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			<b>X</b>

<b>36. Pertinencia</b>	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			<b>X</b>
<b>37. Consistencia</b>	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			<b>X</b>
<b>38. Coherencia</b>	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			<b>X</b>
<b>39. Metodología</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación.			<b>X</b>
<b>40. Aplicación</b>	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			<b>X</b>
<b>Conteo total de marcas</b>				<b>10</b>

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{1 \times 0 + 3 \times 0 + 5 \times 10}{50} = 1$$

### 3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0.20 – 0.40]	No valido, reformular	<input type="radio"/>
<0.41 – 0.60]	No valido, modificar	<input type="radio"/>
<0.61 – 0.80]	Valido, mejorar	<input type="radio"/>
<0.81 – 1.00]	Valido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

### 4. Recomendaciones



\_\_\_\_\_  
Firma del experto

DNI N° 41245277



## Validación del segundo experto



UNIVERSIDAD CONTINENTAL

### Ficha de Validación del instrumento por Criterio del Experto sobre Cuestionario de Satisfacción Laboral

#### 1. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Cristina Ñaña Baquerizo  
 1.2. Grado académico/ mención: Magíster  
 1.3. N° DNI: 44246535  
 1.4. Teléfono y/o celular:  
 1.5. Cargo en la institución donde labora: Docente  
 1.6. Autor(es) del instrumento: Rosales Quispe Pamela Natali, Miguel Antezana Medaly Liliana  
 1.7. Fecha: 19 de Septiembre del 2020

#### 2. Aspectos de la Evaluación:

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
<b>41. Claridad</b>	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
<b>42. Objetividad</b>	El instrumento está organizado y expresado en comportamiento observable.			X
<b>43. Actualidad</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
<b>44. Organización</b>	Presentación ordenada.			X
<b>45. Suficiencia</b>	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
<b>46. Pertinencia</b>	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X

<b>47. Consistencia</b>	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			<b>X</b>
<b>48. Coherencia</b>	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			<b>X</b>
<b>49. Metodología</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación.			<b>X</b>
<b>50. Aplicación</b>	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			<b>X</b>
<b>Conteo total de marcas</b>			1	9

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{48}{50} = 0.96$$

### 3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0.20 – 0.40]	No valido, reformular	<input type="radio"/>
<0.41 – 0.60]	No valido, modificar	<input type="radio"/>
<0.61 – 0.80]	Valido, mejorar	<input type="radio"/>
<0.81 – 1.00]	Valido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

### 4. Recomendaciones



Firma del experto

DNI N° 44246535

## Validación del tercer experto



### UNIVERSIDAD CONTINENTAL

#### Ficha de Validación del instrumento por Criterio del Experto sobre Cuestionario de Satisfacción Laboral

##### 5. Datos generales:

- 5.1. Apellidos y nombres del experto: Noriza Sintia Turín Meza
- 5.2. Grado académico/ mención: Mg. Administración
- 5.3. N° DNI: 42224786
- 5.4. Teléfono y/o celular: 943690949
- 5.5. Cargo en la institución donde labora: Docente
- 5.6. Autor(es) del instrumento: Rosales Quispe Pamela Natali, Miguel Antezana  
Medali Liliana
- 5.7. Fecha: 23 de Setiembre del 2020

##### 6. Aspectos de la Evaluación:

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
<b>51. Claridad</b>	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
<b>52. Objetividad</b>	El instrumento está organizado y expresado en comportamiento observable.			X
<b>53. Actualidad</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
<b>54. Organización</b>	Presentación ordenada.			X
<b>55. Suficiencia</b>	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.		X	
<b>56. Pertinencia</b>	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X

<b>57. Consistencia</b>	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			<b>X</b>
<b>58. Coherencia</b>	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			<b>X</b>
<b>59. Metodología</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación.			<b>X</b>
<b>60. Aplicación</b>	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			<b>X</b>
<b>Conteo total de marcas</b>			1	9

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 0.96$$

### 7. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0.20 – 0.40]	No valido, reformular	<input type="radio"/>
<0.41 – 0.60]	No valido, modificar	<input type="radio"/>
<0.61 – 0.80]	Valido, mejorar	<input type="radio"/>
<0.81 – 1.00]	Valido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

### 8. Recomendaciones




---

**Firma del experto**

**DNI N° 4222478**

### Anexo 4: Evidencias



