

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



**TESIS**

**SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN LOS  
AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA A51 SECURITY SAC,  
PARAMONGA, 2021**

**Presentado por:**

FLOR PILEÑA SALVADOR ROMERO

ROCÍO FERMINA ROMERO CHIRA

**Asesor:**

Dra. MILAGRO ROSARIO HENRÍQUEZ SUAREZ

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social**

**Huacho – Perú**

**2022**

**SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN LOS  
AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA A51 SECURITY  
SAC, PARAMONGA, 2021**

FLOR PILEÑA SALVADOR ROMERO

ROCÍO FERMINA ROMERO CHIRA

**TESIS DE PREGRADO**

**ASESOR:** Dra. MILAGRO ROSARIO HENRÍQUEZ SUAREZ

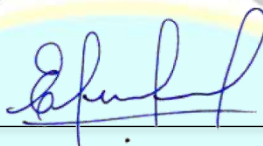
**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL  
HUACHO  
2022**



---

Dra. MILAGRO ROSARIO HENRÍQUEZ SUÁREZ

**ASESOR**



---

Dra. ELVIA MERCEDES AGURTO TÁVARA

**PRESIDENTE**



---

M(o). VÍCTOR GERÓNIMO OVIEDO ALDAVE

**SECRETARIO**



---

M(a). NORMA ADELA MORENO RIVERA

**VOCAL**

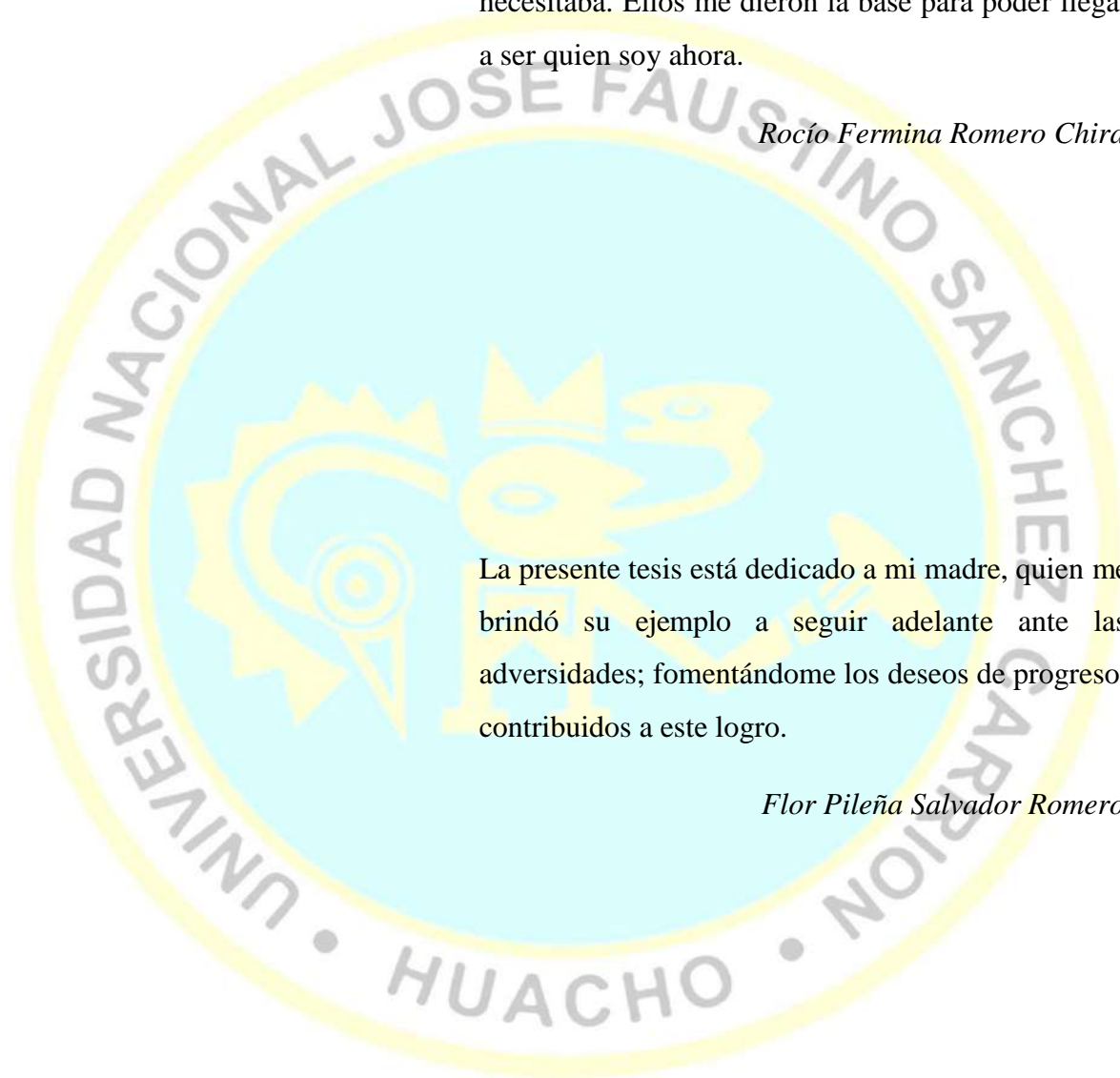
## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicado a mis padres quienes fueron mi principal fuente de apoyo, mi aliento cuanto más necesitaba. Ellos me dieron la base para poder llegar a ser quien soy ahora.

*Rocío Fermina Romero Chira*

La presente tesis está dedicado a mi madre, quien me brindó su ejemplo a seguir adelante ante las adversidades; fomentándome los deseos de progreso, contribuidos a este logro.

*Flor Pileña Salvador Romero*



## AGRADECIMIENTO

Primeramente, damos gracias a Dios por y permitir convertirnos en profesionales de lo que tanto nos apasiona. Agradecemos a la Empresa A51 Security Sac, quien nos brindó todo el apoyo necesario para concluir nuestra investigación



# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	12

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general.....	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3 Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Justificación de la investigación.....	16
1.5 Delimitaciones del estudio.....	16
1.6 Viabilidad del estudio.....	17

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	19
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	21
2.2 Bases teóricas.....	25
2.3 Bases filosóficas.....	29
2.4 Definición de términos básicos.....	29

2.5 Hipótesis de investigación .....	30
2.5.1 Hipótesis general .....	30
2.5.2 Hipótesis específicas .....	30
2.6 Operacionalización de las variables .....	32

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

3.1 Diseño metodológico .....	33
3.1.1 Tipo de investigación .....	33
3.1.2 Nivel de investigación .....	33
3.1.3 Diseño de investigación .....	33
3.1.4 Enfoque de investigación .....	34
3.2 Población y muestra .....	34
3.2.1 Población .....	34
3.2.2 Muestra .....	34
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	35
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información .....	35

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1 Análisis de resultados .....	39
4.2 Contrastación de hipótesis .....	47

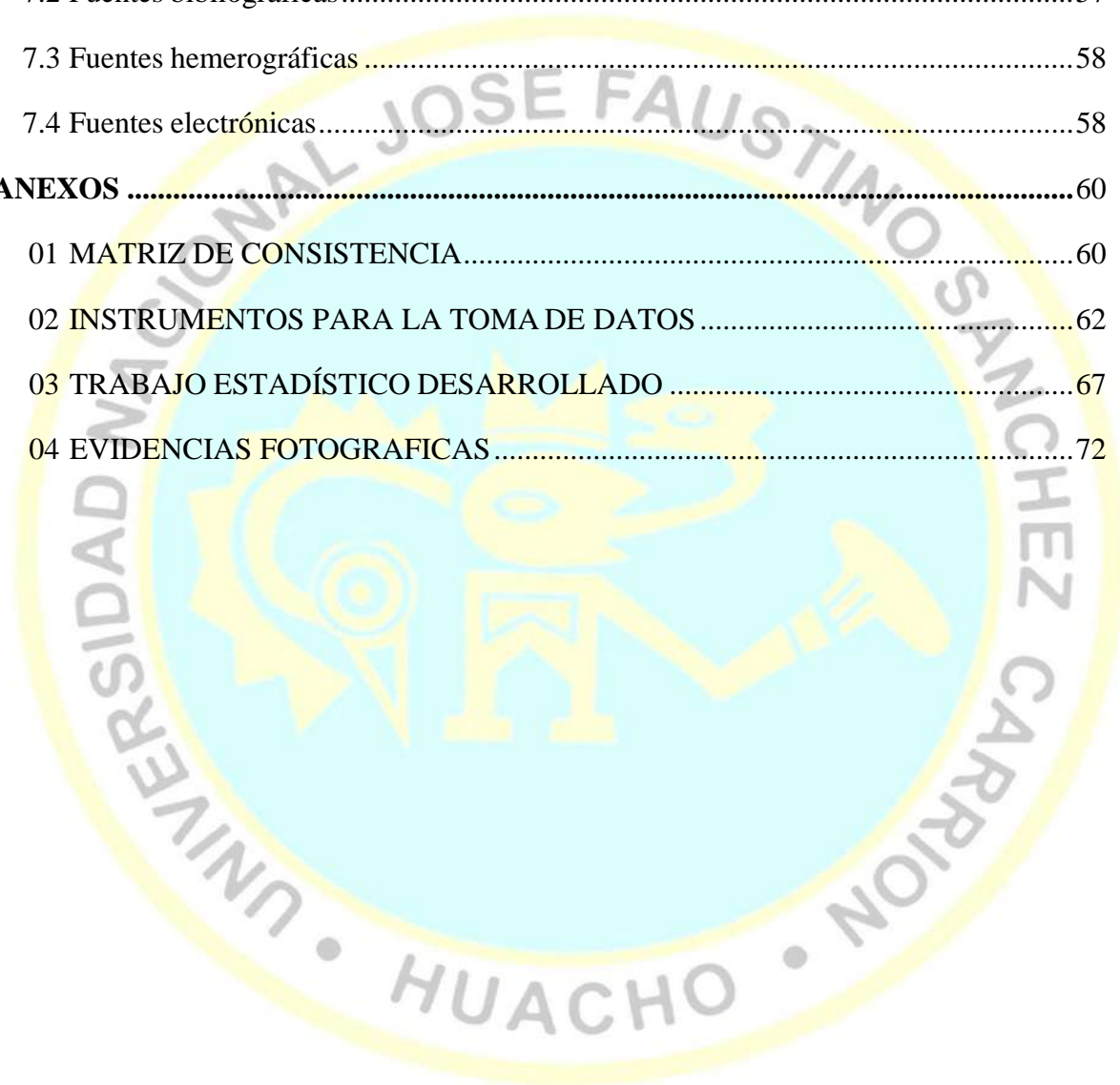
### **CAPÍTULO V DISCUSIÓN**

5.1 Discusión .....	54
---------------------	----

### **CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1 Conclusiones .....	55
6.2 Recomendaciones .....	55

<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>57</b>
7.1 Fuentes documentales.....	57
7.2 Fuentes bibliográficas.....	57
7.3 Fuentes hemerográficas.....	58
7.4 Fuentes electrónicas.....	58
<b>ANEXOS .....</b>	<b>60</b>
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	60
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	62
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO.....	67
04 EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS.....	72





## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentaje de la dimensión Satisfacción laboral .....	40
Figura 2: Porcentaje de la dimensión condiciones materiales .....	42
Figura 3: Porcentaje de la dimensión Beneficio remunerativo .....	43
Figura 4: Porcentaje de la dimensión Relaciones interpersonales .....	44
Figura 5: Porcentaje de la dimensión Desarrollo personal .....	45
Figura 6: Porcentaje de la dimensión Desempeño de tarea .....	46
Figura 7: Porcentaje de la dimensión Relación con la autoridad .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Satisfacción Laboral .....	40
Tabla 2: Estadísticos descriptivos de los valores de la variable satisfacción laboral...	41
Tabla 3: Dimensión de condiciones materiales .....	41
Tabla 4: Dimensión Beneficios remunerativos .....	42
Tabla 5: Dimensión Relaciones interpersonales .....	43
Tabla 6: Dimensión Desarrollo personal .....	44
Tabla 7: Dimensión desempeño de tarea .....	45
Tabla 8: Dimensión Relación con la autoridad .....	46
Tabla 9: Frecuencia y porcentaje de nivel de satisfacción laboral .....	48
Tabla 10: Frecuencia y porcentaje de nivel de condición materiales .....	48
Tabla 11: Frecuencia y porcentaje de nivel de Beneficio remunerativo .....	49
Tabla 12: Frecuencia y porcentaje de nivel de Relaciones interpersonales .....	50
Tabla 13: Frecuencia y porcentaje de nivel de Desarrollo personal .....	51
Tabla 14: Frecuencia y porcentaje de nivel de Desempeño de tarea .....	52
Tabla 15: Frecuencia y porcentaje de nivel de Relación con la autoridad .....	53

## Resumen

. **Objetivo:** Describir la satisfacción laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021. **Métodos:** Para la ejecución de este trabajo hemos utilizado el instrumento de la escala de satisfacción de Sonia Palma Carrillo (2012) está conformado por 6 dimensiones con 30 ítems. **Resultados:** Del 100% de los 92 colaboradores encuestados de acuerdo a la tabla sobre satisfacción laboral señalaron el 80% que nunca hubo condiciones materiales, el 84% que nunca hubo beneficio remunerativo, el 84% siempre hubo relaciones interpersonales, el 67% nunca hubo desarrollo personal, el 77% siempre hubo desempeño de tarea y el 64% nunca hubo relación con la autoridad. **Conclusión:** De 92 colaboradores que representan el 100%; el 80% señalan que hay insatisfacción laboral en las condiciones materiales de trabajo; el 84% señalan que hay insatisfacción laboral en los beneficios remunerativos; el 67% señala que hay insatisfacción laboral en el desarrollo personal y finalmente el 64% señalan que hay insatisfacción laboral en la relación con la autoridad. Sin embargo, también el 84% señalan que hay alta satisfacción laboral en las relaciones interpersonales, del mismo modo el 77% señalan que hay alta satisfacción laboral en el desempeño de tareas.

**Palabras clave:** Condiciones materiales, Beneficios remunerativos, Relaciones interpersonales, Desarrollo personal, Desempeño de tarea y Relación con la autoridad

## Abstract

**Objective:** The main one is to describe job satisfaction in times of pandemic in the security agents of the Company A51 Security Sac, Paramonga, 2021. **Methods:** For the execution of this work we have used the instrument of the satisfaction scale of Sonia Palma Carrillo (2012), it is made up of 6 dimensions with 30 items. **Resulted:** Of the 100% of the 92 employees surveyed according to the table on job satisfaction, 80% indicated that there were never material conditions, 84% that there were never any remunerative benefits, 84% always had interpersonal relationships, 67% never had development of staff, 77% always had task performance and 64% never had relationship with authority. **Conclusion:** Of 92 collaborators that represent 100%; 80% indicate that there is job dissatisfaction in the material working conditions; 84% indicate that there is job dissatisfaction in remunerative benefits; 67% indicate that there is job dissatisfaction in personal development and finally 64% indicate that there is job dissatisfaction in the relationship with the authority. However, 84% also indicate that there is high job satisfaction in interpersonal relationships, in the same way, 77% indicate performance of tasks.

**Keywords:** Material conditions, Remuneration benefits, Interpersonal relations, Personnel development, Task performance and Relationship with the authority.

## INTRODUCCIÓN

En el mundo moderno las organizaciones laborales que son importante en la dinámica del desarrollo de las sociedades se esmeran porque sus colaboradores se encuentren gratificados y satisfecho en la identidad donde se encuentren laborando de este modo vamos a posibilitar del que el colaborador en general desarrolle una identidad con la organización a la que viene sirviendo.

Las organizaciones en el Perú no pueden estar ajenas a esta realidad contemporánea que sin ser un país en total desarrollo si puede propiciar que las organizaciones teniendo de referencias a una serie de organizaciones internacionales se brinde la posibilidad de generar dinámicas que contribuyan para el logro de la Satisfacción de los colaboradores en particular ya que de ese modo el colaborador podrá desenvolverse de mejor manera integrándose a un trabajo en equipo que lo va beneficiar en forma personal indirectamente va beneficiar a su familia y así mismo también va beneficiar a la organización.

Nuestro trabajo de investigación dentro de esa dinámica a procurado hacer un diagnóstico aproximado de algunas características que podrían estar manejando de manera adecuada y probablemente en otros aspectos se esté manejando con algunas dificultades inconvenientes por lo que nuestro trabajo podría servir de referencia para mejorar algunos aspectos en la dinámica en general de la organización estudiada y otras similares.

De este modo nuestro trabajo lo hemos dividido en

**Capítulos I:** la descripción en la realidad problemática, de los objetivos en la investigación, justificación de la investigación, delimitación del estudio y como la viabilidad del estudio.

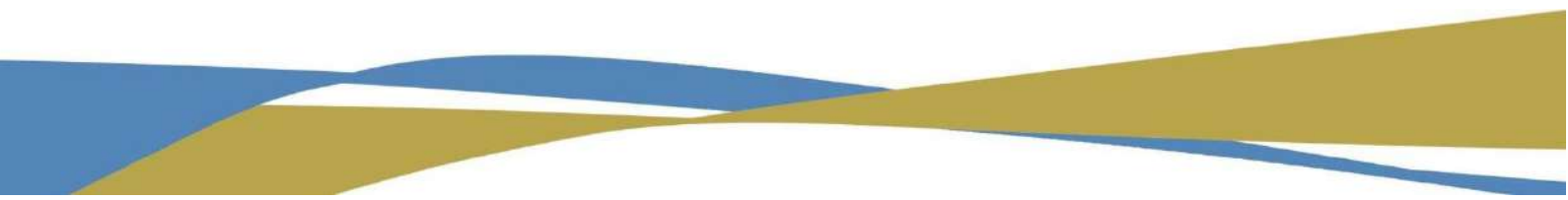
**Capítulo II:** hemos considerado el marco teórico que está integrado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas de las mismas.

**Capítulo III:** considerado la metodología integrada por el diseño metodológico, población y muestras, técnicas de recolección de datos y técnicas para el procesamiento de la información.

**Capítulo IV:** está considerado los resultados dentro de ellos está considerado los análisis de resultados.

**Capítulo V:** se encuentra los resultados.

**Capítulo VI:** en este capítulo están considerado las conclusiones y recomendaciones



## **Capítulo I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El mundo contemporáneo viene liberando series de conflictos y luchas por buscar el desarrollo personal, familiar, económico y social desde la óptica del colaborador. Sin embargo, también el que invierte o construye una organización en la idea de derrochar el dinero y perderlo, sino más bien lo hace con la intención de establecerse, posesionarse y desarrollarse en un contexto económico social. La no coincidencia de estas dos perspectivas en muchos casos lleva a series crisis de ambos sectores sin darse cuenta que conciliando intereses y expectativas se beneficia tanto la empresa, los inversores y también los colaboradores quienes brindan su fuerza de trabajo teniendo expectativas con deseos de tener éxitos. Por esta razón el empresario responsable de cualquier organización tiene que procurar tener colaboradores satisfechos.

A nivel nacional el problema no es tan diferente ya que ambos sectores también conflictúan por sus espacios y beneficios, pero en tanto que las casuísticas hasta ahora coinciden que el capital relevante es el factor humano, entonces el inversionista de cualquier empresa tiene que voltear la mirada a lograr que sus colaboradores se sientan satisfechos porque de este modo habrán mejores evidentes e importantes relaciones con la autoridad, coordinación y la comunicación que finalmente redundaran en beneficio de toda la organización.

El distrito de Paramonga espacio donde está ubicado la empresa A51 Security Sac, el fenómeno no es tan distinto por el contrario revisando unas casuísticas nos dimos cuenta que es importante la organización de nuestra investigación, se cuente con colaboradores retribuidos económicamente de manera adecuada; que tengan habilidades para relacionarse de manera asertiva con los compañeros de trabajo, los supervisores y en general con toda la plana jerárquica, porque solo de este modo la empresa seguirá cumpliendo sus objetivos mejorando sus expectativas y teniendo beneficios que le permitan una mayor duración en el tiempo.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se manifiesta la satisfacción laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se manifiesta las condiciones materiales en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021?

¿Cómo se manifiesta los beneficios remunerativos en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021?

¿Cómo se manifiestas las relaciones interpersonales en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021?

¿Cómo se manifiesta el desarrollo personal en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021?

¿Cómo se manifiesta el desempeño de tareas en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021?

¿Cómo se manifiesta la relación con la autoridad en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Describir la satisfacción laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Describir las condiciones materiales en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

Describir los beneficios remunerativos en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

Describir las relaciones interpersonales en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

Describir el desarrollo personal en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

Describir el desempeño de tareas en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

Describir la relación con la autoridad en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

**Teórica.** – El trabajo de investigación es de tipo descriptivo y lo desarrollaremos considerando una serie de antecedentes relacionados con el tema central de nuestro trabajo que es investigar la satisfacción laboral de los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac. Así mismo hemos tomado una serie de conceptos de autores importantes sobre todo Frederick Herzberg autor en la que se basa la autora (Palma, 1999) quien a desarrollado el instrumento cuestionario que estamos adoptándolo este año.

**Practica.** – Si bien es cierto nuestra investigación es básica sin embargo lo que hallemos en el transcurso de la investigación puede ser utilizado de buena manera por los directivos y ejecutivos de la organización de la Empresa A51 Security Sac podrían utilizar de buena manera estos resultados con el fin de hacer algunos ajustes y tomar alguna medidas correctivas en las políticas administrativas y gerenciales de la organización con el fin de mejorar el trato hacia su personal la misma que va beneficiar a toda la organización.

**Social.** – Considerando que uno de los objetivos de las universidades además de formar profesionales, realizar las investigaciones científicas; es desarrollar la proyección social; y teniendo en cuenta que nuestra facultad de ciencias sociales es parte integrante de la organización universitaria hemos creído conveniente afirmar que nuestra investigación es una forma de proponer soluciones hacia las organizaciones que se han instalado y desarrollado en su accionar en la zona de influencia de la UNJFSC.

#### **1.5 Delimitaciones del estudio**

**Delimitación geografía.** – Nuestro trabajo de investigación lo vamos a ejecutar con los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, cuya población está conformada por 92 colaboradores cuya función fundamental es brindar seguridad a la empresa Agroindustrial Paramonga Sac- AIPSA.



En la empresa en la cual estamos desarrollando la investigación está ubicado en la Avenida Prolongación Miguel Grau N°05 del distrito de Paramonga que a la vez es parte integrante de la provincia de Barranca ubicada al norte de la región Lima y se encuentra a una distancia de 250kilometros de distancia de Lima capital de Perú.

**Delimitación temporal.** – El trabajo de investigación titulado satisfacción laboral en tiempos de pandemia en los agentes de Seguridad A51 Security Sac, Paramonga,2021 lo vamos ejecutar considerando el cronograma detallado por la oficina de grados y títulos de la facultad de ciencias sociales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho. Durante el mes de Setiembre nos dedicaremos a la recolección de una serie de antecedentes y desarrollar el marco teórico para el que recurriremos a las lecturas de bibliografías actualizadas sobre el tema a fin de tener que den argumento a nuestro trabajo de investigación. En el mes de Octubre nos encargaremos de reestructurar el plan de tesis, los trámites correspondientes y la aplicación del instrumento de evaluación que es un cuestionario de evaluación de satisfacción laboral; a fines de este mes desarrollaremos la calificación y la reestructuración de la tablas y figuras que es la sistematización de lo que hallaremos en nuestro trabajo. En el mes de Noviembre estaremos en condiciones de presentar el borrador sistematizado y de contar con la aprobación de los señores profesores integrantes del jurado evaluador estaremos en la capacidad de desarrollar la sustentación y defensa de nuestra tesis.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

**Humana.** – Para ejecutar el trabajo de investigación de la empresa A51 Security Sac contamos con la debida autorización de los ejecutivos y jefes de la empresa hacia como también contamos con la disposición temporánea de los colaboradores a quienes se les aplicara el instrumento de evaluación en momentos previos a la asistencia al desarrollo de su labor. Estas decisiones van a jugar favorablemente a la justificación de nuestro trabajo haremos una conciencia de esfuerzo a fin de culminar de manera exitosa nuestro trabajo de investigación.

**Temporal.** – Teniendo que la programación del tiempo de duración de la ejecución del desarrollo del trabajo de investigación es entre los meses de Setiembre a diciembre 2021, hemos procurado programar en tiempos adecuados las acciones a desarrollar de manera ordenada a fin de que no trastoque el plan publicado por nuestra facultad.

**Financiera.** – Teniendo en cuenta que el trabajo de investigación es de carácter básico que nos va conducir al logro de la obtención de la Licenciatura de Trabajo social los costos que demanden esta desde el inicio al final será costeados o financiados en su totalidad por las suscritas autoras de la presente tesis de investigación.



## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Investigaciones internacionales

(Noboa, J., Barrera, G., & Rojas D., 2019) *la relación del clima organizacional en satisfacción laboral con la empresa del sector construcción*. Tiene como propósito la investigación, vincula el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa ecuatoriana del sector de construcción. Tiene en cuanto a herramienta determinar factores del clima organizacional, utilizó el instrumento inicialmente validado por (Ortega, 2016) y en caso de la medición los factores de satisfacción laboral, implementó un instrumento Minnesota Satisfaction Questionari (MSQ). Dos instrumentos se aplicaron en 250 colaboradores con la empresa del sector construcción en Ecuador. En cuanto su metodología, se realizó un estudio correlacional entre las dimensiones del clima y satisfacción. De esta encontró que existe una relación positiva entre dos constructos, por lo tanto concluye que las dimensiones del clima organizacional tienen mayor incidencia de satisfacción laboral en: recompensa y liderazgo.

(Meza, 2017) *Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial – México*. En el desempeño de los colaboradores en la industria es influenciado por la propia organización, quién da a conocer su desempeño y permanencia mediante factores extrínsecos del personal, así mantener la satisfacción y clima adecuado, pueden ser identificados de forma diferente tanto hombres como para mujeres. Así mismo el objetivo del estudio es analizar si existen diferencias de género en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional en el área industrial. Utilizaron variables de clima psicológico-organizacional (Cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) y satisfacción laboral (Conformidad con el trabajo, relaciones laborales e identificación con el trabajo). En cuanto al estudio es de tipo cuantitativo con alcance descriptivo-comparativo, su muestra es de 132 colaboradores de la empresa del área industrial, realizando el estadístico de muestras independientes. Los

resultados dan a conocer que no existe diferencias en la satisfacción laboral y clima organizacional para hombres y mujeres dentro de la empresa en mención. Los hallazgos afirman resultados en otros estudios presentados, la relación de estas tres variables. Así concluye que en dicha empresa se encontró un nivel equitativo para hombres y mujeres en cuanto al clima y la satisfacción laboral

(García, M., Hernández, T., González, E. y Polo, S., 2017). *Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios*. Es un tema fundamental en cuanto al desarrollo de las organizaciones que lidera en nuestro país, es constante evaluación y monitoreo de los factores tendientes a elevar el nivel de satisfacción y el clima organizacional que los colaboradores de una empresa tienen en su trabajo. De acuerdo al estudio presentado, se realizó con el personal de tres empresas de servicios en Pachuca de Soto Hidalgo. Utilizaron dos instrumentos, clima organizacional de Brown y Leigh y satisfacción laboral de J. L. Meliá, en cuanto a la muestra fue 255 colaboradores, es una investigación de corte cuantitativo, descriptivo, correlacional, tiene como resultado, cuando es favorable la percepción del clima organizacional en las empresas los colaboradores se sienten satisfechos laboralmente.

(Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V., Buñay, R., 2017). *Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador*. En cuanto a los estudios realizados en las instituciones de educación superior pueden obtener información importante en cuanto al desempeño profesional. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral y establecer correlación entre este constructo y factores extrínsecos que se pueden intervenir. El proyecto clasifica como descriptivo correlacional, probabilístico y no experimental. en cuanto a la población se da a conocer 1207 profesionales y la muestra calculada se dio de 307. Emplearon métodos teóricos y empíricos como: análisis síntesis, histórico lógico, revisión bibliográfica, encuesta y, para el procesamiento estadístico, su prueba Chi Cuadrado en cuanto al caso de cruces de variables cualitativas. Así concluyó que hay una fuerte correlación entre la variable dependiente y las variables: salarios, cargos desempeñados y los sectores de empleo; débil la existente entre la satisfacción y el rendimiento académico. Recomendamos que se realice un estudio para una muestra más extensa, el modelo integrador de satisfacción y que se desarrollen estrategias desde la etapa

de formación pregradual para contribuir a mantener altos los niveles en los grupos profesionales de psicología.

(Guerrero, M., Parra, R. y Arce, M., 2018). *La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico*. Existen cantidades de estudios que dan a conocer que hay una correlación directa entre la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente. De acuerdo al ámbito del servicio se observa varios componentes de la administración integral de servicios que cumplen al unísono con la guía de una gerencia comprometida que incentiva al equipo; de acuerdo al resultado será una empresa de servicio exitosa. El personal es un componente importante, deben considerar más políticas, manuales, procedimientos, instructivos de trabajos, scripts y protocolos de actuación que tengan implementado la empresa, por lo tanto, si los colaboradores no se encuentren motivados y con una actitud positiva en el momento de realizar dichas actividades asignadas al rol que desempeñan, darán a conocer esa sensación de inconformidad al servicio prestado, por lo que conllevará a una insatisfacción del cliente. Si el colaborador se siente satisfecho transmite una actitud positiva que se trasluce en clientes felices y satisfechos, de esta manera aportan a la rentabilidad de la empresa (Lovelock, 2011). Palabra Claves: empleados satisfechos; clientes satisfechos.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

(Arismendiz, 2019) *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro Sac en la Ciudad de Tarapoto*. La investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral según género, el tiempo de servicio y cargo en que se desempeñaron los 50 colaboradores de la Agro Industrial San Pedro, ubicada en la ciudad de Tarapoto, en el año 2019, el trabajo fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, asimismo se empleó el Modelo de satisfacción laboral SL-SPC de (Palma, Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual, 2005). Obtuvo como resultado que el 50% de los encuestados representaron un nivel "Satisfecho", en cuanto el 40% estaba en el nivel "Promedio", en conclusión, la satisfacción laboral, los colaboradores de la empresa en estudio fue hallado en el nivel "Satisfactorio" y nivel "Promedio", tuvo una actitud positiva con el trabajo que realizan y satisfechos con su salario, existen complicaciones que se tiene que mejorar.

(Gonzalez, 2019) *Satisfacción laboral en Negocios & Inversiones Enterprise SAC*. Se entiende como satisfacción laboral al sentimiento de agrado o positivo que experimenta

un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el cual recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. Los colaboradores tienen como interés un ambiente laboral que concierne facilidades para desempeñar una buena labor. La investigación es descriptiva, cuantitativa no experimental y transversal. Herzberg es la base teórica de dicha investigación, define a la satisfacción laboral basada en el ambiente externo y en el trabajo del personal, tiene un enfoque orientado al exterior. Como objetivo general en dicha investigación es determinar un nivel de percepción en la satisfacción laboral en Negocios & Inversiones Enterprise SAC. Resultados: La satisfacción laboral tiene como categoría regular en las tres empresas que conforman Negocios & Inversiones Enterprise SAC.

(Guzman, 2019) *El proceso logístico y su relación en la satisfacción laboral del cliente interno de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marco en el año 2019.* Se realizó esta investigación para determinar la relación del proceso logístico y la satisfacción laboral del cliente interno en la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2019. Tipo de investigación correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal – correlacional. Fines de esta investigación se realizó una muestra por conveniencia de 120 personas, que fueron seleccionadas. Proceso Logístico las cuales efectuó la medición de las variables, el instrumento optado en el presente proyecto de investigación tuvo como cuestionario un total de 32 interrogantes, utilizó la escala de Likert 5: Siempre, 4: Casi siempre, 3: A veces si a veces no, 2: Casi nunca y 1: Nunca. Sus resultados de la investigación dan a conocer que, existe relación entre el proceso logístico y la satisfacción laboral del cliente interno en la Facultad de Medicina de la UNMSM en el año 2019, existe una relación significativa de 60,2% con un coeficiente de correlación positiva ( $\rho=0.602>0$ ), rechazando la hipótesis nula.

(Huaita, D., Luza, F., 2018) *El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas.* La investigación tuvo el objetivo de determinar la influencia del clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de las instituciones educativas del nivel secundaria de Barrios Altos-Lima. La investigación fue de tipo básica, explicativa y descriptiva. El diseño no experimental, correlacional causal y de corte transversal, se pretendió analizar relaciones causales entre

variables a partir de planteamientos de hipótesis causales. El muestreo fue probabilístico, siendo el tamaño de muestra 103 docentes de instituciones educativas públicas del distrito de Barrios Altos. Para observar las variables se empleó tres cuestionarios: Cuestionario de clima laboral, cuestionario de satisfacción laboral y cuestionario de desempeño docente, los cuales fueron validados en su contenido a través del juicio de expertos. La confiabilidad fue calculada mediante el coeficiente alfa de Cronbach siendo los resultados 0,79, 0,87 y 0,86 respectivamente. El nivel de predicción de las variables clima laboral y satisfacción laboral juntas sobre el desempeño docente es a un nivel estadístico significativo ( $\chi^2=115,746$ ;  $gl=16$ ;  $p=0.000$ ); además, el valor  $R^2$  de Nagelkerke obtenido indica que el modelo propuesto explica el 86,6% de la variable dependiente (0.866). De acuerdo a estos resultados, se concluye que el clima laboral y la satisfacción laboral influyen significativamente en el desempeño de los docentes del nivel secundario de Barrios Altos-Lima, año 2018.

(Guillermo, 2018), *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017*. Objetivo general: Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017. Metodología: El tipo de investigación es aplicada, y el diseño que se usó fue no experimental transeccional descriptivo correlacional. Para hallar el tamaño de la muestra se usó la fórmula de población infinita, obteniéndose 206 trabajadores, luego se usó la fórmula de la muestra ajustada obteniendo 141 trabajadores. Resultados: Hemos encontrado que según el Rho de Spearman a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de P igual 0.000, y una correlación del 0.841 muy significativa. Conclusión: Demostramos que existe una relación entre la satisfacción laboral y la productividad; por lo que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, se encuentran satisfechos laborando en su institución por ende su producción es muy favorable en sus labores diarios.

(Cueva, K., Díaz, M., 2017) *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017*. La presente investigación tiene como finalidad establecer las relaciones entre los niveles de satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017, como hipótesis se consideró: existe una relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral de Mi banco, 2017; se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la

población conformado por 120 colaboradores de la entidad financiera del distrito de Tarapoto, las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de dos factores tanto externos como internos y el desempeño laboral se traduce en la eficiencia, eficacia y efectividad relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Durante el estudio se identificó que los colaboradores de las empresas se encuentran motivados con el trabajo que realiza, además se sienten apreciados laboralmente con los colegas de su entorno. Los resultados muestran que existe una relación significativa ( $r = .733$ ;  $p < .05$ ) de satisfacción laboral y desempeño laboral. En conclusión, mientras más alta sea la satisfacción laboral en los colaboradores mayor será su desempeño.

(Cerdán, 2017) *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C – Trujillo 2017*. La investigación es descriptiva, no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa calzados Carubi SAC. Esta investigación se desarrolló aplicando un cuestionario a cada trabajador con el propósito de identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa calzados Carubi SAC. Para medir el nivel de productividad se utilizó el análisis documental. Concluyendo, que la satisfacción laboral incide negativamente en la productividad de la empresa calzados Carubi SAC. Por cuanto, existe un nivel medio de satisfacción laboral con un 40% lo cual incide en un nivel medio de productividad 55% (32 – 34 docenas de calzado/trabajador mensualmente). En este sentido la hipótesis: La satisfacción laboral incide negativamente en la productividad de la empresa calzados Carubi SAC., ha sido aceptada.

(Paye, 2021) *Satisfacción Laboral En Colaboradores Administrativos De La Municipalidad Distrital De Huaura, 2021* Determinar la satisfacción laboral en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021. Métodos: tipo básico, descriptivo, no experimental, corte transversal y cuantitativo, para ello se seleccionó, 70 (100%) de colaboradores administrativos. Se aplicó el instrumento de (Eco50) adaptado por Pereyra J, con 23 ítems y 4 escalas de calificación, la confiabilidad alfa de Cronbach fue ,913 nivel bueno, las dimensiones: supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, intrínseca del trabajo, motivación y participación. Resultados: fueron identificados 47,1% media, seguido por el 47,1 % alta y 5,7% bajo; dimensión supervisión 48,6% media, seguido por el 45,7 % alta y 5,7% bajo; ambiente físico laboral 48,6% media, seguido por el 38,6 % alta y 12,9% bajo; prestaciones recibidas 54,3% media, seguida por el 30,0% bajo y 15,7%



nivel alto; Satisfacción intrínseca 67,1% medio, 20,0% bajo y 12,9% alto; motivación y participación 70,0% medio, 22,9% bajo y 7,1% nivel alto. Conclusión: Nos permitió determinar que las satisfacciones laborales en los colaboradores presentan un nivel medio y alto con (47,1 %) esto nos estaría indicando que hay un grado de satisfacción e insatisfacción parcial.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Teorías relacionadas a la satisfacción laboral**

Según la investigación, las teorías elaboradas del punto de vista teóricos no son coincidentes casi siempre, en definitiva, entregan un conjunto de interpretaciones y conocimientos que han valido de soporte teórico a las investigaciones y intervenciones prácticas. En cuanto a las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral tienen como teoría dos factores, teoría bifactorial de la satisfacción, por (Herzberg, 1959).

#### **A. Teoría de los dos factores de (Herzberg, 1959).**

Herzberg menciona que la satisfacción o insatisfacción de la persona en su labor es producto de la relación con su trabajo y sus actitudes, por ello nos enseña una teoría de la motivación en el trabajo, se caracteriza por dos tipos de necesidades que influyen en el comportamiento de la persona:

1) Factores higiénicos o factores extrínsecos, se relacionado con la prevención de la insatisfacción, así mismo se localizan en el exterior. En cuanto a las condiciones son administradas por la empresa

Principales factores higiénicos: Tenemos el salario, beneficios sociales, supervisión que los colaboradores reciben de sus superiores, también tenemos las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, de acuerdo al clima de relaciones en cuanto a la empresa y los colaboradores que laboran, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal.

(Herzberg, 1959) Tradicionalmente los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los colaboradores: como en el trabajo que fue considerado como una actividad desagradable y para incentivar y lograr que los colaboradores laboren, se necesitó

brindar premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, a cambio de su trabajo.

2) Factores motivacionales o factores intrínsecos, fueron relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el colaborador realiza. Menciona que los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el colaborador realiza en su centro de labor.

En este punto Herzberg da a conocer que los factores responsables de la satisfacción profesional del personal están totalmente desligados y que son distintos factores que originan la insatisfacción profesional.

(Herzberg, 1959) se consideraba que la relación de un colaborador con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso.

*De acuerdo con Herzberg, se menciona que los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo son independientes y diferentes de los que conducen al descontento en el trabajo. Por eso los administradores buscan eliminar factores que piensan que el descontento en el trabajo puede traer armonía, y no necesariamente motivación. Para incentivar al personal en su trabajo, Herzberg sugirió enfatizar en los motivadores es por eso los factores incrementarán la satisfacción en el trabajo.*

Tenemos la satisfacción e insatisfacción en dos dimensiones diferentes, y no los polos opuestos de una misma. tenemos que subrayar que el énfasis de Herzberg es modificar el contenido de las tareas, fuente de la satisfacción laboral. Según Herzberg, la estrategia de desarrollo organizacional adecuada y el medio para proporcionar motivación continua en el trabajo, es la reorganización que él denomina "enriquecimiento de tareas", también llamado "enriquecimiento del cargo", el cual consiste en la constante sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y de satisfacción profesional, para que de esta manera el colaborador pueda continuar con su crecimiento individual. De esta manera el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada colaborador por lo que debe hacerse de acuerdo con sus características individuales

## **Factores de la satisfacción laboral**

Lima, (Palma, 1999) generó siete factores basados en una escala denominada Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), en los que considera:

- Condiciones Físicas y/o Materiales
- Beneficios Laborales y/o Remunerativos
- Políticas Administrativas
- Relaciones Sociales
- Desarrollo Personal
- Desempeño de Tareas
- Relación con la Autoridad

Menciona en sus trabajos, (Uribe, 2006) menciona el caso Manpower, una organización que tiene la misión de asegurar la igualdad entre sus colaboradores, así sea mujer soltera, de determinada edad o sin hijos. Lo interesa son “las competencias y habilidades de las personas”.

## **Importancia la satisfacción laboral**

(Herzberg, 1959), La satisfacción laboral es de importancia porque los directivos de la organización podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el colaborador. Asimismo, podrán mantener, corregir o reforzar las políticas, de acuerdo al resultado obtenidos en el proyecto de investigación.

*La teoría de motivación de Herzberg, implica a un mejor rendimiento del colaborador, reflejando una actitud positiva frente a la organización, pero estas motivaciones no duran en el tiempo, son inestables. Las acciones de cualquier organización es lograr el equilibrio de las necesidades de todos los colaboradores y de la misma organización, por ello la satisfacción que tenga los colaboradores con su trabajo es muy importante, debido a que se encuentran relacionadas con el comportamiento organizacional y la mejor calidad de vida.*

*Es muy importante, para las empresas, dar a conocer qué es lo que motiva o desmotiva a los colaboradores a sentirse satisfechos o no, ya que, se mencionó, que un colaborador satisfecho laboralmente en el área de su trabajo tendrá conductas positivas hacia él.*

*Es importante la investigación de la satisfacción laboral, porque contribuye al desarrollo de los colaboradores como personas y es visible relacionar la satisfacción laboral con la felicidad y la confianza de los individuos.*

### **Medición de la satisfacción laboral**

*(Perez, 2014), Nos menciona el autor cuando un colaborador o grupo de colaboradores se encuentran insatisfechos, lo primero es mejorar la satisfacción. Donde puede haber una gran variedad de causas, como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los colaboradores. Los colaboradores que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones o demoras innecesarias y equipo defectuoso.*

El uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones de la insatisfacción que se encuentra entre los colaboradores, aunque aún este método puede fracasar si los empleados son muy desconfiados.

### **Laboral a través de los incidentes críticos**

Lo común es utilizar la técnica del cuestionario generalmente voluntario y anónimo. Se suele distribuir entre los empleados de la planta o la oficina o enviarlo a su domicilio.

Por otro medio la entrevista individual tiene una mayor riqueza cualitativa, pero es costosa en tiempo y medios, exigiendo personal experto para su adecuada aplicación y valoración.

(Muñoz, 1990) la satisfacción Laboral como el sentimiento de agrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que permite estar a gusto, dentro del ámbito de la organización que le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas.

(Morillo, 2006) la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los colaboradores en su trabajo expresado a través del grado de concordancia que hay

entre las expectativas del individuo con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.

(Wright, 2003) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

### **2.3 Bases filosóficas**

*Considerando que los objetivos de las diferentes Universidades en general es formar profesionales y propiciar la investigación, donde la institución debería ligarse a la comunidad y zonas de influencia; teniendo en cuenta que la organización laboral de la Empresa A51 Security Sac, se encuentra brindando servicios dentro de la región Lima, los avances y los estudios que se hagan en la institución universitaria deben de servir de manera practica a cualquier identidad inversa en el desarrollo de la región. Nuestra investigación de estudio como parte del trabajo universitario puede considerarse en otras organizaciones donde se podría tomar nuestra investigación a fin de hacer en la práctica algunos ajustes dentro de su política organizacional y de ese modo mejorar sus estrategias de trabajo para beneficio de la organización y zona de influencia.*

### **2.4 Definición de términos básicos**

#### **Colaborador**

Trabajador que se desempeña en una organización determinada por la que como retribución recibe una compensación económica (Chiavenato, 2011).

#### **Condiciones materiales**

Es un contexto que rodea al colaborador potenciando o disminuyendo sus posibilidades de rendimiento, (Chiavenato, 2011).

#### **Beneficios remunerativos**

Se determina por el pago o retribución que percibe un trabajador que realiza en un determinado periodo, (Chiavenato, 2011).

### **Relaciones interpersonales**

Se relacionan con los colaboradores de una determinada organización dentro del trabajo según (Chiavenato, 2011).

### **Desarrollo personal**

Es las formas concretas de cómo se manifiesta y muestran los colaboradores cuanto avanzan en sus expectativas según (Mc Clelland, 1989).

### **Desempeño de tareas**

Tiene como definición el comportamiento y acciones que se observan en los colaboradores y que son importantes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2011).

### **Relación con la autoridad**

El sentido moderno del término, como atributo de una persona, cargo u oficio que otorga un derecho a dar órdenes (Chiavenato, 2011).

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Existe alta satisfacción laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

Existe alta satisfacción laboral por las condiciones materiales en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

Existe alta satisfacción por los beneficios remunerativos en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

Existe alta satisfacción por relaciones interpersonales en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

Existe alta satisfacción en el desarrollo personal en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

Existe alta satisfacción en el desempeño de tareas en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

Existe alta satisfacción en las relaciones con la autoridad en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021



## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	Condiciones materiales	Infraestructura	01, 02, 03, 04 y 05
		confortabilidad	
		Comodidad	
		Ambiente adecuado	
	Beneficios remuneraciones	Pago adecuado	06, 07, 08, 09 y 10
		Utilidades	
		Compensaciones	
		Sobre tiempos	
	Relaciones interpersonales	Simpatía	11,12,13,14 y15
		Empatía	
		Solidaridad	
		Trabajo en equipo	
	Desarrollo personal	Capacitaciones	16,17, 18, 19 y 20
		Desempeño	
		Comportamiento	
		Logros	
		progreso	
	Desempeño de tareas	Evaluación	21,22,23,24 y 25
		Auditoria	
		Trabajo en equipo	
Seguimiento			
Monitoreo			
Relación con la autoridad	Buen trato	26,27,28,29 y 30	
	Comprensión		
	Responsabilidad		
	Confiabilidad		
	Valoran su trabajo		



## **Capítulo III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La presente investigación es básica, porque permitirá el uso de teorías con rigor científico, acerca de la Satisfacción Laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021 sin fines aplicativos.

Carrasco, 2006 considera que la investigación básica “no tiene propósitos aplicativos inmediatos, solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad”. (p. 43)

##### **3.1.2 Nivel de investigación**

Nivel de estudio es descriptiva, porque se describirá las características de las Satisfacción Laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021 y las dimensiones. Condiciones materiales, beneficios remunerativos, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Carrasco, 2006 menciona que el nivel descriptivo “se conoce, identifica y describe las características esenciales del fenómeno social en estudio”. (p. 50)

##### **3.1.3 Diseño de investigación**

Diseño no experimental porque el resultado sobre Satisfacción Laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021 no sufrirá ninguna modificación intencional.

Carrasco, 2006 considera que “son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos la realidad después de su ocurrencia” (p. 71)

Es transversal porque la escala de evaluación será aplicada en un solo momento y tiempo único.

Carrasco, 2006 considera que “este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómeno de la realidad, en un momento determinado del tiempo”. (pág. 72)

### **3.1.4 Enfoque de investigación**

Es una investigación cuantitativa porque los resultados respecto Satisfacción Laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021 fueron en números y porcentajes presentados en tablas estadísticas.

(Gómez, 2006) señala que, “bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas” (p.121).

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

En el presente trabajo de investigación lo desarrollamos con todos los Agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC que suman en total 92 personas todos de sexo masculino.

### **3.2.2 Muestra**

En la investigación se aplicará una muestra censal, porque se tomará el cuestionario al total de la población.

Es el conjunto de operaciones destinadas a recopilar, procesar, evaluar y publicar datos referentes a todas las unidades de un universo en un momento determinado. (INEI, 2005)

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

#### **CENSO:**

Esta técnica nos permitió obtener información a través de preguntas estructuradas.

Y resultados fiables de acuerdo a nuestra variable Sobre Satisfacción Laboral.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

En instrumento que utilizamos en nuestro trabajo de investigación denominado Cuestionario de la escala de satisfacción laboral de (Palma C. 2012) que cuenta con seis dimensiones y los Ítems están distribuidos de manera equitativa a razón de cinco ítems por dimensión haciendo un total de 30 preguntas.

Para el vaciado de los datos recolectados mediante la utilización del censo mencionado se utilizó el SPSS 22(versión prueba), a fin de poder aplicar el estadístico con el objetivo de estructurar nuestras tablas y figuras que reflejen de manera sistemática y técnicamente los resultados y a la vez tener la sabana de manera explicativa.

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

(Palma C. , 2012)

Adaptado por Romero, R. y Salvador, F. (2021)

Sexo: .....

Residencia: .....

### INSTRUCCIONES:

A continuación, una serie de afirmaciones relacionadas con el trabajo que haces en tu Organización. Te agradecemos responder lo que crees, marcando con un aspa (X) en columna que consideres más adecuado o cercano a tu punto de vista. Solo tienes que marcar una alternativa. No hay respuestas buenas ni respuestas malas.

Siempre = S 3  
 A veces = AV 2  
 Nunca = N 1

Nº	AFIRMACIONES	3	2	1
<b>I. CONDICIONES MATERIALES</b>				
1	La distribución física del ambiente de trabajo te facilita la realización de tus labores			
2	El ambiente donde trabajas es confortable lo que te facilita tu trabajo			
3	La comodidad que te ofrece el ambiente del trabajo es buena			
4	En el ambiente físico donde te ubican trabajas cómodamente			
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias			

<b>II. BENEFICIOS REMUNERATIVOS</b>		3	2	1
6	Tu sueldo es suficientemente bueno en relación a la labor que realizas.			
7	Te sientes bien con lo que ganas porque te permite atender las necesidades de tu hogar.			

8	Sientes que el sueldo que tienes es bastante aceptable comparando con otros.			
9	Tu trabajo te permite cubrir tus expectativas económicas.			
10	Sientes que en tu trabajo son muy justos tanto en los pagos y en atenciones como persona.			

<b>III. RELACIONES INTERPERSONALES</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11	El ambiente creado por tus compañeros es el ideal para desempeñar tus funciones.			
12	Prefieres tener amistad con las personas con quienes trabajas			
13	La solidaridad que se observa es una virtud que los caracteriza en tu grupo de trabajo			
14	En el trabajo siempre procuran ayudarse y son muy empáticos y colaboradores			
15	Llevarse bien con todos los que trabajas es una condición que ayuda mucho			

<b>IV. DESARROLLO PERSONAL</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
16	Sientes que el desempeño en tu hogar es justo.			
17	Tu trabajo te permite desarrollarte personalmente y proyectarte hacia el futuro.			
18	Disfrutas la laborar que realizas con tus compañeros de trabajo.			
19	Te sientes satisfecho por los resultados que logras en tu trabajo.			
20	Tu trabajo te hace sentir como alguien importante para la empresa a la que sirves.			

<b>V. DESEMPEÑO DE TAREAS</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
21	La tarea que realizas es tan valiosa como cualquier actividad de la empresa.			
22	Las tareas que realizas las percibes como algo muy importante.			
23	Te sientes realmente útil porque lo que haces es parte de un trabajo conjunto.			
24	Eres puntual en el ingreso a la hora de trabajar o iniciar alguna tarea específica.			
25	Cuando haces algo lo haces de buena manera, en caso contrario no lo haces.			

<b>VI. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
26	Tus jefes son comprensivos y manejan las cosas con autoridad, pero sin maltratos.			
27	Es grata la disposición de los jefes cuando les pides un permiso de carácter personal.			
28	La relación que tienes con tus superiores es cordialmente respetuosa.			
29	El jefe inmediato es como un puente entre los demás jefes y genera confianza.			
30	En la organización en la que vienes laborando se nota que la relación entre los jefes es buena.			

**Gracias por tu colaboración**

## Capítulo IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

En el desarrollo de la tesis titulada Satisfacción Laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021, se asumió una serie de retos como son el de recolectar una serie de informaciones preliminares relacionadas con los antecedentes como es de ubicar investigaciones similares a la nuestra, buscar los aportes de algunos especialistas y autores de una serie de libros y materiales relacionados con el tema de investigación. Posterior a ello nos debimos entregar a la consecución de datos que eran las respuestas de los colaboradores quienes han colaborado de manera desinteresada en el proceso de este trabajo. Como consecuencia de la aplicación del instrumento llamado Encuesta sobre La satisfacción laboral de la estudiosa Sonia Palma, la misma que fue adaptada las suscritas ya que con ella recogimos de manera directa lo que los colaboradores en forma anónima señalaron, para luego calificarlos y utilizando la estadística del SPSS desarrollar e interpretar una serie de datos recogidos en sus respuestas. Luego de estas actividades nos hemos dado el trabajo de que con la estadística construir las tablas y figuras en donde se señala con claridad el parecer de los trabajadores en relación al problema en general; pero a la vez también hemos querido aportar de manera consecuente arribando a algunas conclusiones que a manera de propuesta la dejamos y de considerarlo conveniente los Directivos de la Entidad mencionada en el estudio puedan hacer uso de estos resultados y pueda tomar alguna medidas correctivas con el fin de beneficiar a su organización de manera asertiva.

#### 4.1.1 Resultados Univariable y sus Dimensiones. –

##### 4.1.1.1 Resultados Generales:

**Tabla 1: Satisfacción Laboral**

N°	ITEMS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
1	Condiciones materiales	2%	17%	<b>80%</b>
2	Beneficio remunerativo	2%	14%	<b>84%</b>
3	Relaciones interpersonales	<b>84%</b>	14%	2%
4	Desarrollo personal	2%	30%	<b>67%</b>
5	Desempeño de tarea	<b>77%</b>	17%	5%
6	Relación con la autoridad	4%	32%	<b>64%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los agentes de seguridad empresa A51 Security SAC

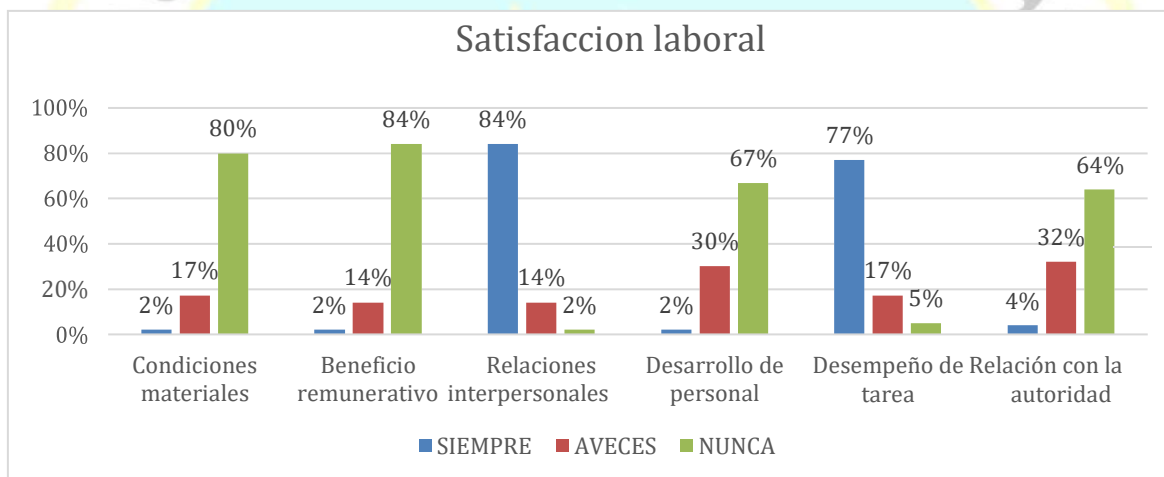


Figura 1: Porcentaje de la dimensión Satisfacción laboral

#### INTERPRETACIÓN:

Del 100% de los 92 colaboradores encuestados de acuerdo a la tabla sobre satisfacción laboral señalaron el 80% que nunca hubo condiciones materiales, el 84% que nunca hubo beneficio remunerativo, el 84% siempre hubo relaciones interpersonales, el 67% nunca hubo desarrollo de personal, el 77% siempre hubo desempeño de tarea y el 64% nunca hubo relación con la autoridad.



**Tabla 2: Estadísticos descriptivos de los valores de la variable satisfacción laboral**

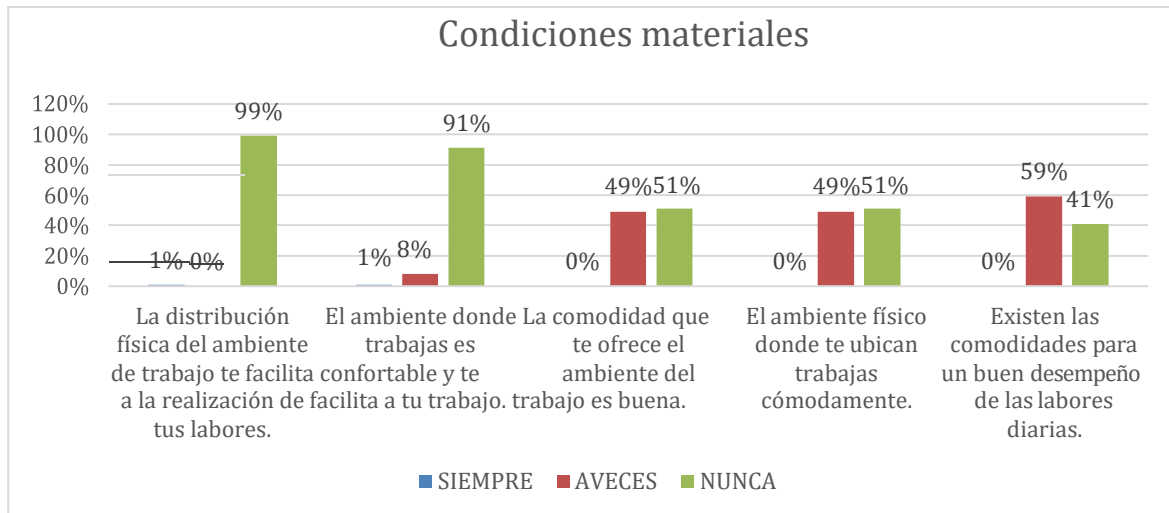
<b>Estadísticos descriptivos</b>	<b>valor</b>
Moda	54.0
Mediana	53.7
Mediana	54.5
Desviación Estándar	4.39
Valor Inferior	44
Valor Superior	66
N de casos	92

#### 4.1.1.2 Resultados Específicos por Dimensiones:

**Tabla 3: Dimensión de condiciones materiales**

<b>Nº</b>	<b>ITEMS</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>AVECES</b>	<b>NUNCA</b>
1	La distribución física del ambiente de trabajo te facilita la realización de tus labores.	1%	0%	<b>99%</b>
2	El ambiente donde trabajas es confortable lo que te facilita tu trabajo.	1%	8%	<b>91%</b>
3	La comodidad que te ofrece el ambiente del trabajo es buena.	0%	49%	<b>51%</b>
4	En el ambiente físico donde te ubican trabajas cómodamente.	0%	49%	<b>51%</b>
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	0%	59%	<b>41%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los agentes de seguridad empresa A51 Security SAC



**Figura 2: Porcentaje de la dimensión condiciones materiales**

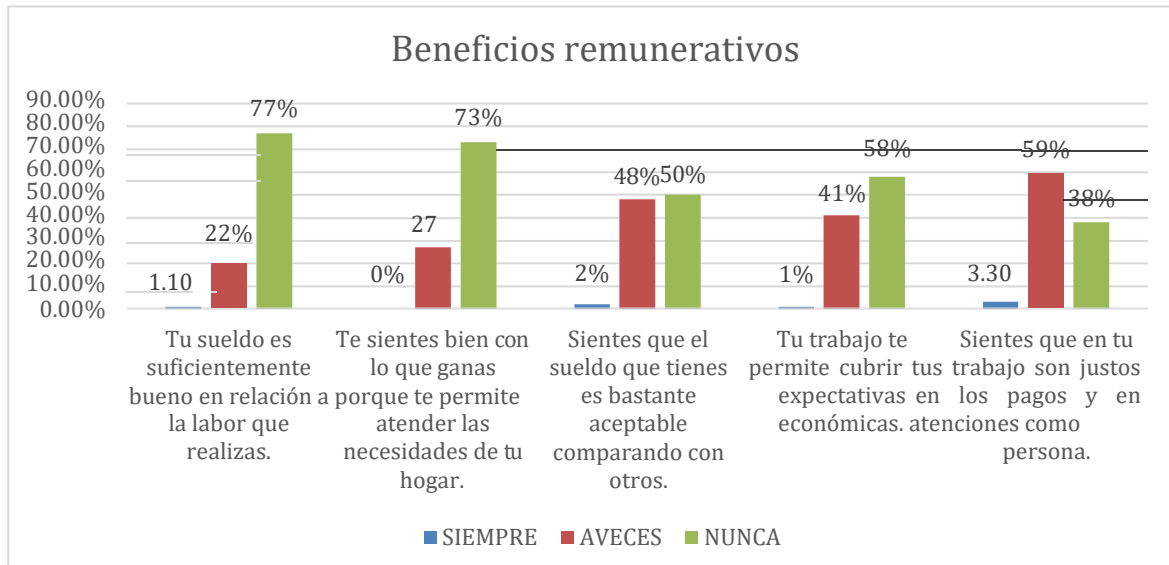
### INTERPRETACIÓN:

En la figura sobre las condiciones materiales, de un total de 92 (100%) colaboradores encuestados, aproximadamente el 99 % nunca tuvo la distribución física del ambiente de trabajo donde le facilite la realización de sus labores, él 91% señaló que nunca hubo el ambiente donde trabajan es cómodo lo que te facilite a su trabajo, el 51% señaló que nunca hubo comodidad que les ofrece el ambiente del trabajo sea buena, el 51% señala que en el ambiente físico donde le ubican nunca trabajan cómodamente y el 41% nunca existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

**Tabla 4: Dimensión Beneficios remunerativos**

Nº	ITEMS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
6	Tu sueldo es suficientemente bueno en relación a la labor que realizas.	1.10%	22%	77%
7	Te sientes bien con lo que ganas porque te permite atender las necesidades de tu hogar.	0%	27%	73%
8	Sientes que el sueldo que tienes es bastante aceptable comparando con otros.	2%	48%	50%
9	Tu trabajo te permite cubrir tus expectativas económicas.	1%	41%	58%
10	Sientes que en tu trabajo son justos en los pagos como en atenciones como persona.	3.30%	59%	38%

Fuente: Encuesta aplicada a los agentes de seguridad empresa A51 Security SA



**Figura 3: Porcentaje de la dimensión Beneficio remunerativo**

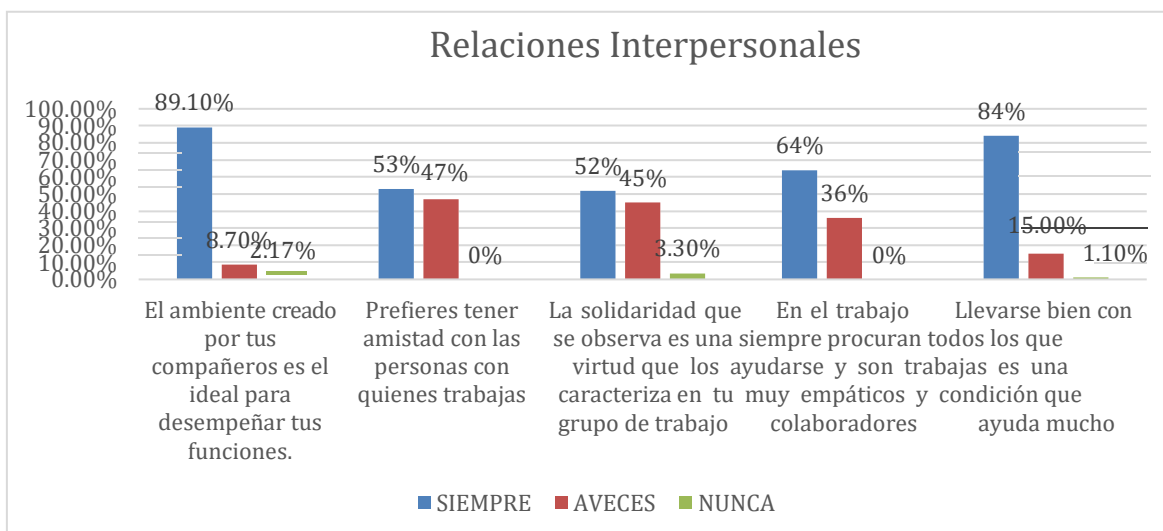
#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla se muestra que, de un total de 92(100%) colaboradores encuestados, aproximadamente el 77% señalan que nunca el sueldo es suficiente bueno en la relación a la labor que realizan, el 73% indican que nunca se sienten bien con lo que ganan porque no les permite atender la necesidades de su hogar, el 50% señalan que nunca sienten que el sueldo que tienen es bastante aceptable comparando con otros, el 58% indican que nunca su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas, y el 59% señalan que a veces sienten que en su trabajo son justos tanto en los pagos como en atenciones como persona.

**Tabla 5: Dimensión Relaciones interpersonales**

N°	ITEMS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
11	El ambiente creado por tus compañeros es el ideal para desempeñar tus funciones.	89.10%	8.70%	2.17%
12	Prefieres tener amistad con las personas con quienes trabajas	53%	47%	0%
13	La solidaridad que se observa es una virtud que los caracteriza en tu grupo de trabajo	52%	45%	3.30%
14	En el trabajo siempre procuran ayudarse y son muy empáticos y colaboradores	64%	36%	0%
15	Llevarse bien con todos los que trabajas es una condición que ayuda mucho	84%	15.00%	1.10%

Fuente: Encuesta aplicada a los agentes de seguridad empresa A51 Security SA



**Figura 4: Porcentaje de la dimensión Relaciones interpersonales**

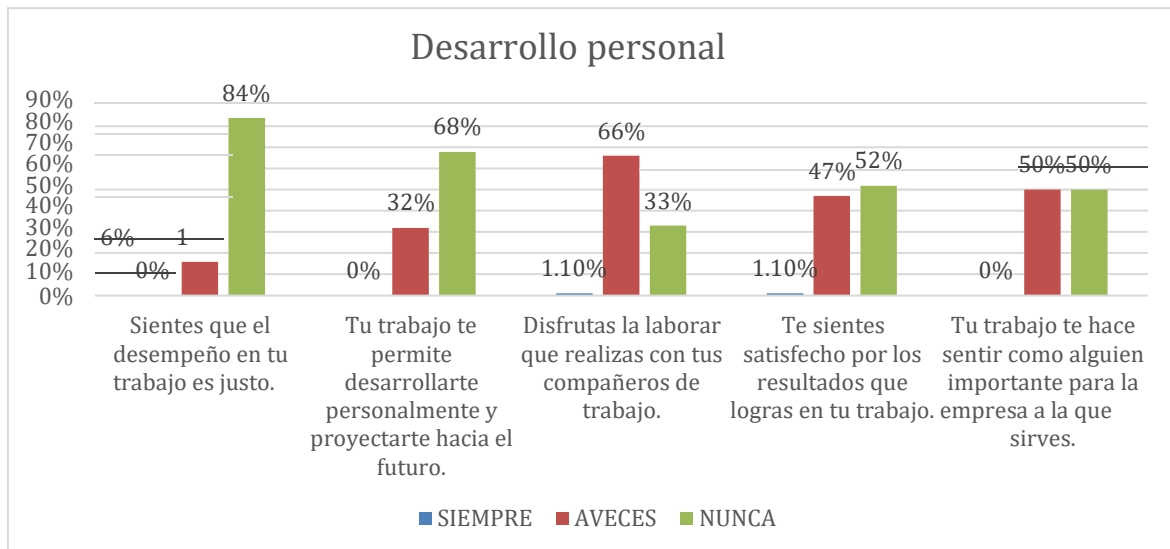
#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla se muestra que, de un total de 92 (100%) colaboradores encuestados, aproximadamente un 89.10% señalan que siempre el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones, el 53% indicaron que siempre prefieren tener amistades con las personas con quienes trabajan, el 52% señalaron que siempre la solidaridad se observa como virtud que les caracteriza en el grupo de trabajo, el 64 % señalaron que siempre en el trabajo procuran ayudarse y ser empáticos y colaboradores, y el 84% indican que siempre llevarse bien con todos sus compañeros es una condición que les ayuda mucho.

**Tabla 6: Dimensión Desarrollo personal**

N°	ITEMS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
16	Sientes que el desempeño en tu trabajo es justo.	0%	16%	<b>84%</b>
17	Tu trabajo te permite desarrollarte personalmente y proyectarte hacia el futuro.	0%	32%	<b>68%</b>
18	Disfrutas la labor que realizas con tus compañeros de trabajo.	1.10%	<b>66%</b>	33%
19	Te sientes satisfecho por los resultados que logras haciendo tu trabajo.	1.10%	47%	<b>52%</b>
20	Tu trabajo te hace sentir como alguien importante para la empresa a la que sirves.	1%	49%	<b>50%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los agentes de seguridad empresa A51 Security SAC



**Figura 5: Porcentaje de la dimensión Desarrollo personal**

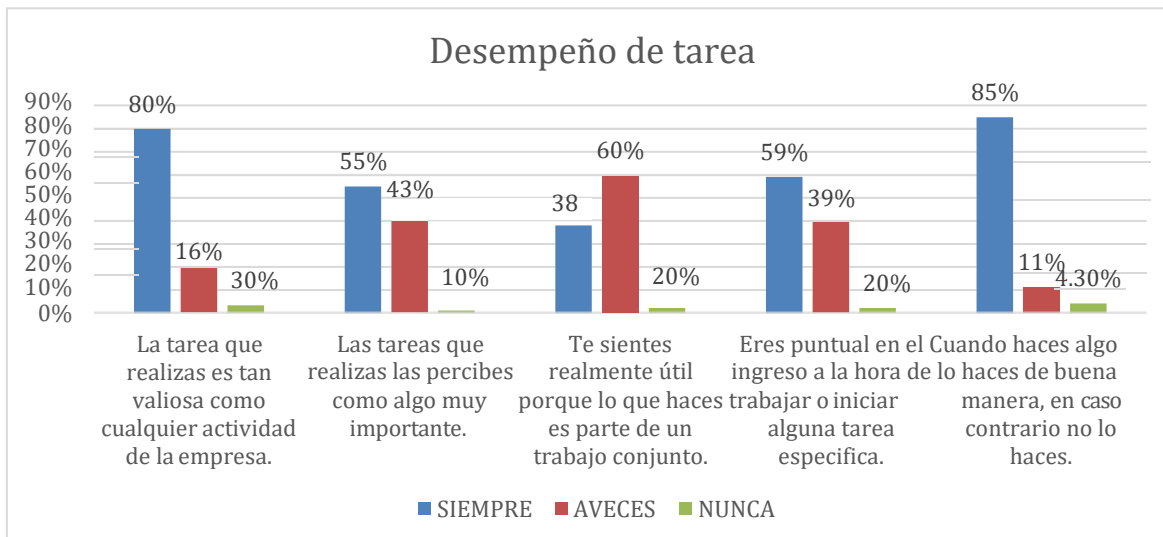
#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla se muestra que, de un total de 92 (100%) colaboradores encuestados, aproximadamente el 84% señalan que nunca sienten que el desempeño en su trabajo es justo, el 68% señalan que nunca en el trabajo le permiten desarrollarse personalmente y permiten proyectarse hacia el futuro, el 66% señalaron que a veces disfrutaban de la labor que realizan con sus compañeros de trabajo, el 52% señalaron que nunca se sienten satisfechos por los resultados que logran en su trabajo, y el 50% indican que nunca en su trabajo le hacen sentir como alguien importante para la empresa a la que sirven.

**Tabla 7: Dimensión desempeño de tarea**

N°	ITEMS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
21	La tarea que realizas es tan valiosa como cualquier actividad de la empresa.	80%	16%	3.30%
22	Las tareas que realizas las percibes como algo muy importante.	55%	43%	1.10%
23	Te sientes realmente útil porque lo que haces es parte de un trabajo conjunto.	38%	60%	2.20%
24	Eres puntual en el ingreso a la hora de trabajar o iniciar alguna tarea específica.	59%	39%	2.20%
25	Cuando haces algo lo haces de buena manera, en caso contrario no lo haces.	85%	11%	4.30%

Fuente: Encuesta aplicada a los agentes de seguridad empresa A51 Security SAC



**Figura 6: Porcentaje de la dimensión Desempeño de tarea**

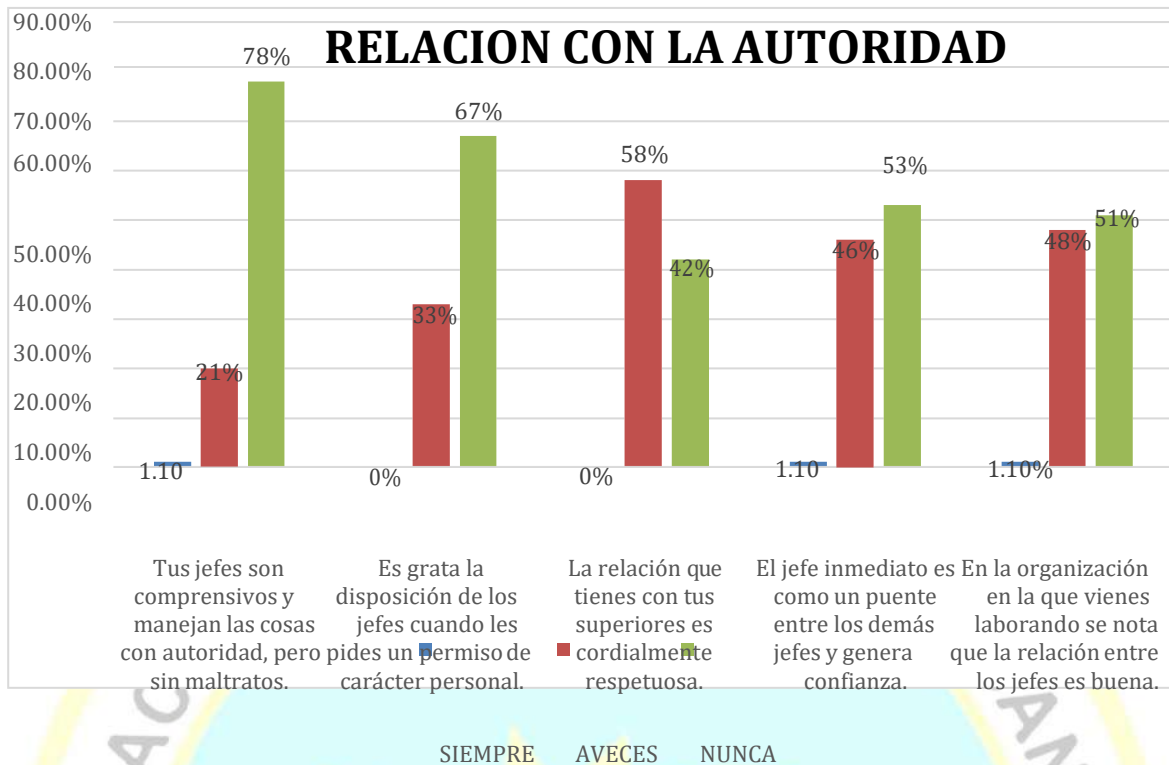
#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla se muestra que, de un total de 92 (100%) colaboradores encuestados, aproximadamente el 80% señalaron que siempre la tarea que realizan son valiosas como cualquier actividad de la empresa, el 55% indican que siempre las tareas que realizan las perciben como algo importante, el 60% señalaron que a veces realmente se sienten útil por lo que hacen y trabajan en equipo, el 59% indican que siempre son puntuales a la hora de ingreso al trabajo o iniciar alguna tarea específica y el 85% señalaron que siempre lo que hacen lo hacen a buena manera.

**Tabla 8: Dimensión Relación con la autoridad**

N°	ITEMS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
26	Tus jefes son comprensivos y manejan las cosas con autoridad, pero sin maltratos.	1.10%	21%	<b>78%</b>
27	Es grata la disposición de los jefes cuando les pides un permiso de carácter personal.	0%	33%	<b>67%</b>
28	La relación que tienes con tus superiores es cordialmente respetuosa.	0%	<b>58%</b>	42%
29	El jefe inmediato es como un puente entre los demás jefes y genera confianza.	1.10%	46%	<b>53%</b>
30	En la organización en la que vienes laborando se nota que la relación entre los jefes es buena.	1.10%	48%	<b>51%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los agentes de seguridad empresa A51 Security SAC



**Figura 7: Porcentaje de la dimensión Relación con la autoridad**

#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla se muestra que, de un total de 92 (100%) colaboradores encuestados, aproximadamente el 78% señalaron que nunca los jefes son comprensivos y manejan las cosas con autoridad, pero sin maltrato, el 67% indicaron que nunca es grata la disposición de los jefes cuando les piden un permiso de carácter personal, el 58% señalaron que aveces las relaciones que tienen con sus superiores es cordialmente respetuosa, el 53% señalaron que nunca el jefe inmediato es como un puente entre los demás jefes y genera confianza, y el 51% indican que nunca la organización donde vienen laborando se nota la relación entre los jefes sea buena.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General:

**H<sub>i</sub>:** Existe alta satisfacción laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021

**H<sub>0</sub>:** Existe parcial satisfacción laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021

**Tabla 9: Frecuencia y porcentaje de nivel de satisfacción laboral**

Categoría	Satisfacción laboral	
	Frecuencia	%
Alta satisfacción laboral	11	12%
Parcial satisfacción laboral	49	<b>53%</b>
Insatisfacción laboral	32	35%
Total	92	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los agentes de seguridad empresa A51 Security SAC

### INTERPRETACIÓN:

De 92 colaboradores que representan el 100%; 32 colaboradores que representan el 35% señalan que hay insatisfacción laboral; 49 colaboradores que representan el 53% señalan que hay Parcial satisfacción laboral y solo 11 que representan el 12% señalan una alta satisfacción laboral. Por los resultados obtenidos se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

#### Hipótesis específicas 1:

**H<sub>i</sub>:** Existe alta satisfacción laboral por las condiciones materiales en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

**H<sub>0</sub>:** existe insatisfacción laboral en las condiciones materiales en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

**Tabla 10:: Frecuencia y porcentaje de nivel de condición materiales**

Categoría	Condiciones materiales	
	Frecuencia	%
Alta satisfacción por condiciones materiales.	2	2%
Parcial satisfacción por condiciones materiales	16	17%
Insatisfacción por condiciones materiales	<b>74</b>	<b>80%</b>
Total	92	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los agentes de seguridad empresa A51 Security SAC



### INTERPRETACIÓN:

En la tabla se muestra que, de un total de 92 (100%) colaboradores encuestados, aproximadamente el 80% (74) tiene insatisfacción laboral por las condiciones materiales, el 17% (16) tiene parcial satisfacción por las condiciones materiales y solo el 2% (2) tiene alta satisfacción por las condiciones materiales. Por los resultados obtenidos se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ .)

#### Hipótesis específicas 2:

**H<sub>i</sub>:** Existe alta satisfacción por los beneficios remunerativos en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

**H<sub>0</sub>:** Existe insatisfacción por beneficios remunerativos en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

**Tabla 11: Frecuencia y porcentaje de nivel de Beneficio remunerativo**

Categoría	Beneficio remunerativo	
	Frecuencia	%
Alta satisfacción por beneficios remunerativos	2	2%
Parcial satisfacción por beneficios remunerativos	13	14%
Insatisfacción por beneficios remunerativos	77	84%
Total	92	

Fuente: Encuesta aplicada a los agentes de seguridad empresa A51 Security SAC

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla se muestra que, de un total de 92 (100%) colaboradores encuestados, aproximadamente el 80% (74) tiene insatisfacción de los beneficios remunerativo, el 17% (16) tiene parcial satisfacción de los beneficios remunerativo, y solo el 2% (2) tiene alta satisfacción de los beneficios remunerativo. Por los resultados obtenidos se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### Hipótesis específicas 3:

**Hi:** Existe alta satisfacción por relaciones interpersonales en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

**H<sub>0</sub>:** Existe insatisfacción por relaciones interpersonales de los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

**Tabla 12:: Frecuencia y porcentaje de nivel de Relaciones interpersonales**

Categoría	Relaciones interpersonales	
	Frecuencia	%
Alta satisfacción por relaciones interpersonales	77	84%
Parcial satisfacción por relaciones interpersonales	13	14%
Insatisfacción por relaciones interpersonales	2	2%
Total	92	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los agentes de seguridad empresa A51 Security SAC

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla se muestra que, de un total de 92 (100%) colaboradores encuestados, aproximadamente un 2% (2) tiene insatisfacción por las relaciones interpersonales, el 14% (13) tiene parcial satisfacción por las relaciones interpersonales y el mayor porcentaje, de 84% (77) tiene alta satisfacción por las relaciones interpersonales. Por los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alterna (Hi).

#### Hipótesis específicas 4:

**H<sub>i</sub>:** Existe alta satisfacción en el desarrollo personal en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

**H<sub>0</sub>:** Existe insatisfacción por el desarrollo personal en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

**Tabla 13: Frecuencia y porcentaje de nivel de Desarrollo de personal**

Categoría	Desarrollo personal	
	Frecuencia	%
Alta satisfacción por desarrollo personal	2	2%
Parcial satisfacción por desarrollo personal	28	30%
Insatisfacción por desarrollo personal	62	<b>67%</b>
Total	92	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los agentes de seguridad empresa A51 Security SAC

#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla se muestra que, de un total de 92 (100%) colaboradores encuestados, aproximadamente el 67% (62) tiene insatisfacción por el desarrollo personal, el 30% (28) tiene parcial satisfacción por el desarrollo personal y solo el 2% (2) tiene alta satisfacción por el desarrollo personal. Por los resultados obtenidos se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

### Hipótesis específicas 5:

**Hi:** Existe alta satisfacción en el desempeño de tareas en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

**H0:** Existe insatisfacción en el desempeño de tareas en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

**Tabla 14:** Frecuencia y porcentaje de nivel de Desempeño de tarea

Categoría	Desempeño de tarea	
	Frecuencia	%
Alta satisfacción por desempeño de tareas	71	77%
Parcial satisfacción por desempeño de tareas	16	17%
Insatisfacción por desempeño de tareas	5	5%
Total	92	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los agentes de seguridad empresa A51 Security SAC

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla se muestra que, de un total de 92 (100%) colaboradores encuestados, aproximadamente el 5% (5) tiene insatisfacción por el desempeño de tarea, el 17% (16) tiene parcial satisfacción por el desempeño de tarea y el mayor porcentaje, es decir el 77% (71) tiene alta satisfacción por el desempeño de tarea. Por los resultados obtenidos se acepta hipótesis alterna (Hi).

**Hipótesis específicas 6:**

**Hi:** Existe alta satisfacción en las relaciones con la autoridad en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

**H0:** Existe insatisfacción en las relaciones con la autoridad en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.

**Tabla 15: Frecuencia y porcentaje de nivel de Relación con la autoridad**

Categoría	Relación con la autoridad	
	Frecuencia	%
Alta satisfacción por relaciones con la autoridad	4	4%
Parcial satisfacción por relaciones con la autoridad	29	32%
Insatisfacción por relaciones con la autoridad	59	<b>64%</b>
Total	92	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los agentes de seguridad empresa A51 Security SAC

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla se muestra que, de un total de 92 (100%) colaboradores encuestados, aproximadamente el 64% (74) tiene insatisfacción por la relación con la autoridad, el 32% (29) tiene parcial satisfacción por la relación con la autoridad y solo el 4% (4) tiene alta satisfacción por la relación con la autoridad. Por los resultados obtenidos se acepta la hipótesis nula (H0).

## Capítulo V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión

Luego de haber desarrollado nuestra investigación titulada, *Satisfacción Laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga 2021*, iniciándose con la recolección de antecedentes y datos bibliográficos llegamos a obtener los resultados y conclusiones que refieren lo siguiente: De 92 colaboradores que representan el 100%; 32 colaboradores que representan el 35% señalan que hay insatisfacción laboral; 49 colaboradores que representan el 53% señalan que hay Parcial satisfacción laboral y solo 11 que representan el 12% señalan una alta satisfacción laboral. Por los resultados obtenidos se acepta la hipótesis nula (H0.) que dice: No, existe satisfacción laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021. Del 100% de los 92 colaboradores encuestados de acuerdo a la tabla sobre satisfacción laboral señalaron el 80% que nunca hubo condiciones materiales, el 84% que nunca hubo beneficio remunerativo, el 84% siempre hubo relaciones interpersonales, el 67% nunca hubo desarrollo de personal, el 77% siempre hubo desempeño de tarea y el 64% nunca hubo relación con la autoridad. Por otro lado (Arismendiz, 2019) *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro Sac en la Ciudad de Tarapoto*. Tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral según el género, tiempo de servicio y cargo en que se desempeñaron los 50 colaboradores de la Agro Industrial San Pedro, ubicada en la ciudad de Tarapoto, en el año 2019, quiere decir que el trabajo fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, se empleó el Modelo de satisfacción laboral SL-SPC de (Palma, Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual, 2012). El resultado reveló que más del 50% de los encuestados representaron un nivel “Satisfecho”, el 40% estuvo en el nivel “Promedio”, y por conclusión, la satisfacción laboral que presentaron los colaboradores de la empresa en estudio estuvo hallado en el nivel “Satisfactorio” y nivel “Promedio”, genero una actitud positiva con el trabajo que realizan y satisfechos con su salario, sin embargo, existen aún unas complicaciones que hay que mejora.

## **Capítulo VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

**6.1.1.-** En relación a satisfacción laboral se obtuvo el 53% representado por 49 colaboradores con un nivel parcial satisfacción laboral.

**6.1.2.-** En relación a las condiciones materiales se obtuvo un 80% representado por 74 colaboradores con un nivel de insatisfacción por las condiciones materiales.

**6.1.3.-** En relación a los beneficios remunerativos se obtuvo un 84% representado por 77 colaboradores con un nivel insatisfacción por los beneficios remunerativos.

**6.1.4.-** En relación a las relaciones interpersonales se obtuvo un 84% representado por 77 colaboradores con un nivel de alta satisfacción por las relaciones interpersonales.

**6.1.5.-** En relación al desarrollo personal se obtuvo un 67% representado por 62 colaboradores con un nivel de insatisfacción en el desarrollo personal.

**6.1.6.-** En relación en el desempeño de tarea se obtuvo un 77% representado por 71 colaboradores con un nivel de alta satisfacción por el desempeño de tareas.

**6.1.7.-** En relación con la autoridad se obtuvo un 64% representado por 59 colaboradores con un nivel de insatisfacción en la relacione con la autoridad.

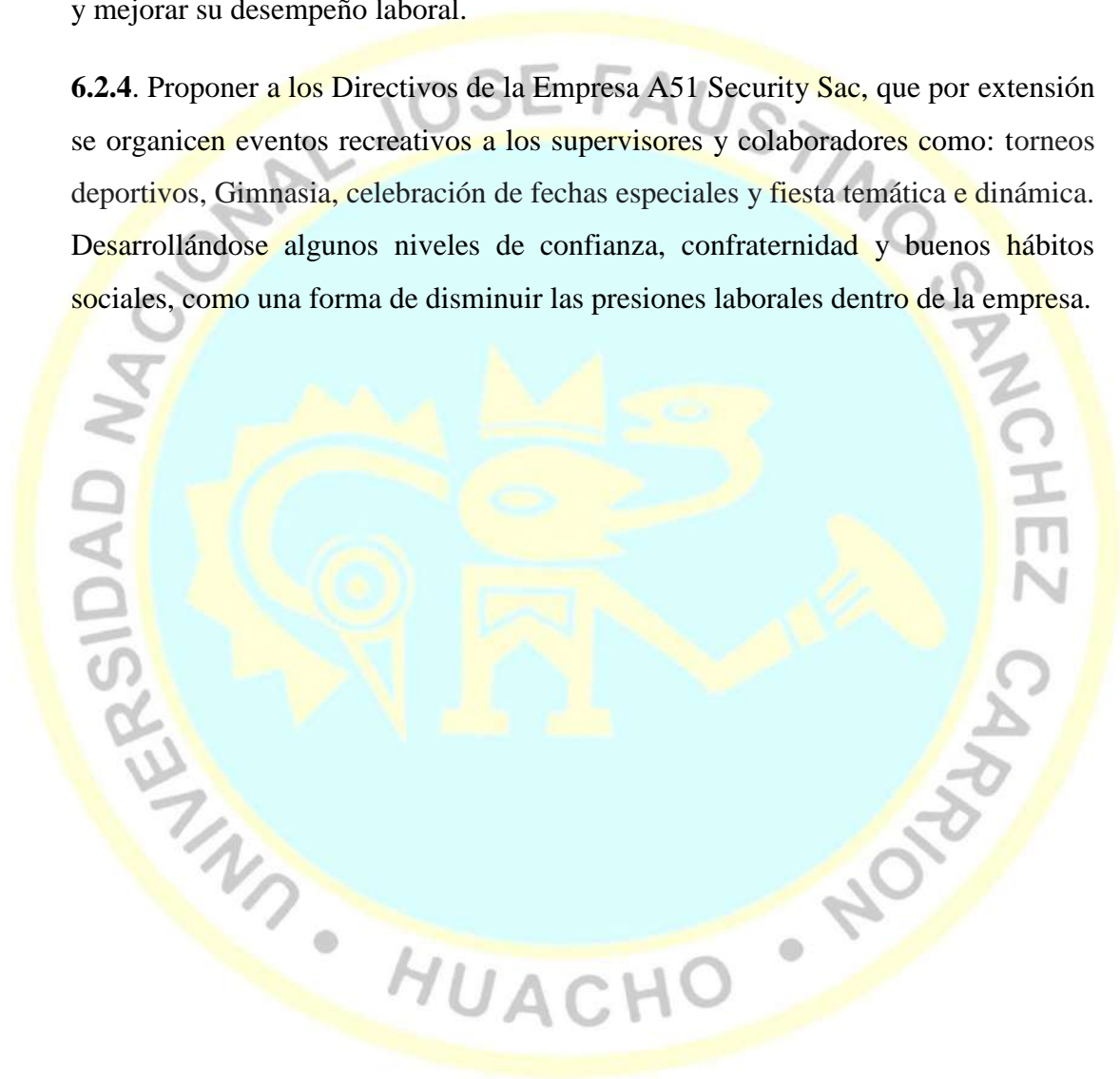
#### **6.2 Recomendaciones**

**6.2.1.-** Es pertinentes sensibilizar a los Directivos de la Empresa A51 Security SAC de Paramonga quien tienen a cargo el diseño de toda la logística para un mejor manejo en el liderazgo y manejar la comunicación asertiva con sus colaboradores.

**6.2.2.-** La empresa debe tomar en cuenta el diagnóstico sobre desempeño laboral con la finalidad de elaborar un plan de desarrollo de persona concordante con sus políticas empresariales para mejorar las relaciones laborales.

**6.2.3.-** Es recomendable implementar un plan de clima y cultura organizacional coherente con las normas técnicas peruanas – NTP para empresas que brindan servicios tercerizados en relación a los recursos humanos, la misma que contribuirá en fortalecer el compromiso de los colaboradores con la empresa A51 Security Sac y mejorar su desempeño laboral.

**6.2.4.** Proponer a los Directivos de la Empresa A51 Security Sac, que por extensión se organicen eventos recreativos a los supervisores y colaboradores como: torneos deportivos, Gimnasia, celebración de fechas especiales y fiesta temática e dinámica. Desarrollándose algunos niveles de confianza, confraternidad y buenos hábitos sociales, como una forma de disminuir las presiones laborales dentro de la empresa.





## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Arismendiz, J. (2019). <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2072>. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2072>.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos humanos*. Brasil: Editorial Manola, Sao Paulo.
- García, M., Hernández, T., González, E. y Polo, S. (2017). Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 37- 48.
- Lovelock, C. (2011). *Administración de Servicio*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN - Primera edición.
- McClelland, D. (1989). *Estudios de la motivación humana*. Madrid España.: 4° edición - Edit. Nerea.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid: Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Editora y comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Uribe, A. (2006). Revista opera. *Principios de Marketing Politico*, 29.

### 7.2 Fuentes bibliográficas

- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Peru Lima, Lima, Peru: San Marcos.

### 7.3 Fuentes hemerográficas

- Meza, E. (2017). Analisis en la percepcion del genero entre el clima organizacional y satisfaccion laboral del sector industrial. *Comuni@ccion*, 148 -158.
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento Sapiens. 43-57.
- Noboa, J., Barrera, G., & Rojas D. (2019). Relacion del clima organizacional con la satisfaccion laboral en una empresa del sector de la construccion. *REVISTA CIENTIFICA ECOCIENCIA*, 6(1), 1- 24.
- Ortega, J. (2016). Incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados. *Repositorio Universidad del Rosario - Ecuador*, 8-59.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Estandarización de la Escala de Satisfacción Laboral(SL - SPC)en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de la Facultad de Psicología URP (Vol. IX N°1)*.
- Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V., Buñay, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 252-275.
- Wright, B. y. (2003). Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment. . *The American Review of Public Administration*, 70-90.

### 7.4 Fuentes electrónicas

- Cerdán, L. (22 de Octubre de 2017). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9892>. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9892>
- Cueva, K., Díaz, M. (25 de Octubre de 2017). <http://hdl.handle.net/20.500.12840/941>. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/941>

- Gonzalez, J. (27 de Febrero de 2019). <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1518>.  
Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1518>
- Guerrero, M., Parra, R. y Arce, M. (16 de Agosto de 2018).  
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>. Obtenido de  
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>:  
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Guillermo, Y. (09 de Setiembre de 2018).  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1870>. Obtenido de  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1870>
- Guzman, W. (15 de ENERO de 2019).  
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1074>. Obtenido de  
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1074>
- Huaita, D., Luza, F. (31 de Agosto de 2018).  
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3281>. Obtenido de  
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3281>
- INEI. (2005). <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/censos/>. Obtenido de  
<https://www.inei.gob.pe/estadisticas/censos/>
- Palma, C. (2012).  
[http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1907/TFCST\\_VASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1907/TFCST_VASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Paye, K. P. (10 de Junio de 2021). <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5113>.  
Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5113>
- Gómez. (2006). <https://lamenteesmaravillosa.com/wp-content/up>.
- Herzberg, F. (1959). *La motivación laboral*. Obtenido de  
<https://1library.co/article/teor%C3%ADas-relacionadas-a-la-satisfacci%C3%B3n-laboral.zgwdkw6y>

## ANEXOS

### 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>SATISFACCION LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA A51 SECURITY SAC, PARAMONGA, 2021</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES E INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo se manifiesta la satisfacción laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo se manifiesta las condiciones materiales en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021?</p> <p>¿Cómo se manifiesta los beneficios remunerativos en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Describir la satisfacción laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Describir las condiciones materiales en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.</p> <p>Describir los beneficios remunerativos en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe alta satisfacción laboral en tiempos de pandemia en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe alta satisfacción laboral por las condiciones materiales en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.</p> <p>Existe alta satisfacción por los beneficios remunerativos en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.</p>	Satisfacción Laboral	<p>-Condiciones materiales 01, 02, 03, 04 y 05</p> <p>-Beneficios remunerativos 06, 07, 08, 09 y 10</p> <p>-Relaciones interpersonales 11, 12, 13, 14 y 15</p> <p>-Desarrollo del personal 16,17,18,19 y 20</p> <p>-Desempeño de tarea. 21,22,23,24 y 25</p> <p>-Relación con la autoridad 26,27,28,29 y 30</p>	<p><b>Diseño metodológico</b> Nuestra investigación es de tipo descriptiva, no experimental ni correlacional, porque lo realizaremos sin manipular la variable relevante.</p> <p><b>Tipo de investigación</b> La investigación es básica porque hemos tomado como referencias una serie de investigaciones similares a las nuestra.</p> <p><b>Nivel de investigación</b> El nivel de la investigación es descriptivo.</p> <p><b>Población</b> En el presente trabajo de investigación lo desarrollaremos con todos los Agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC que suman en total 92 personas todos de sexo masculino.</p>

<p>¿Cómo se manifiestas las relaciones interpersonales en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021?</p>	<p>Describir las relaciones interpersonales en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.</p>	<p>Existe alta satisfacción por relaciones interpersonales en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.</p>			
<p>¿Cómo se manifiesta el desarrollo personal en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021?</p>	<p>Describir el desarrollo personal en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.</p>	<p>Existe alta satisfacción en el desarrollo personal en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.</p>			
<p>¿Cómo se manifiesta el desempeño de tareas en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021?</p>	<p>Describir el desempeño de tareas en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.</p>	<p>Existe alta satisfacción en el desempeño de tareas en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.</p>			
<p>¿Cómo se manifiesta las relaciones con la autoridad en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security SAC, Paramonga, 2021?</p>	<p>Describir las relaciones con la autoridad en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.</p>	<p>Existe alta satisfacción en las relaciones con la autoridad en los agentes de seguridad de la Empresa A51 Security Sac, Paramonga, 2021.</p>			

## 02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

(Palma C. , 2012)

Adaptado por Romero, R. y Salvador, F. (2021)

Sexo: .....

Residencia: .....

#### **INSTRUCCIONES:**

A continuación, una serie de afirmaciones relacionadas con el trabajo que haces en tu Organización. Te agradecemos responder lo que crees, marcando con un aspa (X) en columna que consideres más adecuado o cercano a tu punto de vista. Solo tienes que marcar una alternativa. No hay respuestas buenas ni respuestas malas.

Siempre = S 3  
 A veces = AV 2  
 Nunca = N 1

Nº	AFIRMACIONES	3	2	1
<b>VII. CONDICIONES MATERIALES</b>				
1	La distribución física del ambiente de trabajo te facilita la realización de tus labores			
2	El ambiente donde trabajas es confortable lo que te facilita tu trabajo			
3	La comodidad que te ofrece el ambiente del trabajo es buena			
4	En el ambiente físico donde te ubican trabajas cómodamente			
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias			

<b>VIII. BENEFICIOS REMUNERATIVOS</b>		3	2	1
6	Tu sueldo es suficientemente bueno en relación a la labor que realizas.			

7	Te sientes bien con lo que ganas porque te permite atender las necesidades de tu hogar.			
8	Sientes que el sueldo que tienes es bastante aceptable comparando con otros.			
9	Tu trabajo te permite cubrir tus expectativas económicas.			
10	Sientes que en tu trabajo son muy justos tanto en los pagos y en atenciones como persona.			

<b>IX. RELACIONES INTERPERSONALES</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11	El ambiente creado por tus compañeros es el ideal para desempeñar tus funciones.			
12	Prefieres tener amistad con las personas con quienes trabajas			
13	La solidaridad que se observa es una virtud que los caracteriza en tu grupo de trabajo			
14	En el trabajo siempre procuran ayudarse y son muy empáticos y colaboradores			
15	Llevarse bien con todos los que trabajas es una condición que ayuda mucho			

<b>X. DESARROLLO PERSONAL</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
16	Sientes que el desempeño en tu hogar es justo.			
17	Tu trabajo te permite desarrollarte personalmente y proyectarte hacia el futuro.			
18	Disfrutas la laborar que realizas con tus compañeros de trabajo.			
19	Te sientes satisfecho por los resultados que logras en tu trabajo.			
20	Tu trabajo te hace sentir como alguien importante para la empresa a la que sirves.			

<b>XI. DESEMPEÑO DE TAREAS</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
21	La tarea que realizas es tan valiosa como cualquier actividad de la empresa.			
22	Las tareas que realizas las percibes como algo muy importante.			
23	Te sientes realmente útil porque lo que haces es parte de un trabajo conjunto.			
24	Eres puntual en el ingreso a la hora de trabajar o iniciar alguna tarea específica.			
25	Cuando haces algo lo haces de buena manera, en caso contrario no lo haces.			

<b>XII. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
26	Tus jefes son comprensivos y manejan las cosas con autoridad, pero sin maltratos.			
27	Es grata la disposición de los jefes cuando les pides un permiso de carácter personal.			
28	La relación que tienes con tus superiores es cordialmente respetuosa.			
29	El jefe inmediato es como un puente entre los demás jefes y genera confianza.			
30	En la organización en la que vienes laborando se nota que la relación entre los jefes es buena.			

**Gracias por tu colaboración**



**DIMENSIONES CONSIDERADAS EN LA ESCALA DE SATISFACCIÓN  
LABORAL**

N°	DIMENSIONES	ÍTEMS
I	Condiciones físicas y/o materiales	01, 02, 03, 04 y 05
II	Beneficios laborales y/o remunerativos	06, 07, 08, 09 y 10
III	Relaciones interpersonales.	11, 12, 13, 14 y 15
IV	Desarrollo personal	16, 17, 18, 19 y 20
V	Desempeño de tareas	21, 22, 23, 24 y 25
VI	Relación con la autoridad.	26, 17, 28, 29 y 30

**PUNTAJE POR DIMENSIONES**

Satisfacción laboral	DIMENSIONES						Puntaje Total
	I	II	III	IV	V	VI	
Alta satisfacción							
Parcial satisfacción							
Insatisfacción							

## PROTOCOLO DE CALIFICACIÓN DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

(Palma C. , 2012)

**Adaptado por Romero, R. y Salvador, F. (2021)**

La calificación de la presente escala se realiza considerando lo siguiente:

- Siempre (S) 3 puntos
- A veces (AV) 2 puntos
- Nunca (N) 1 punto

De este modo el puntaje por dimensiones es:

<b>PUNTAJE POR DIMENSIONES</b>
De 11 - 15: Alta satisfacción laboral
De 06 - 10: Parcial satisfacción laboral
De 01 - 05: Insatisfacción laboral

De este modo el puntaje final es:

<b>PUNTAJE TOTAL</b>
De 61 a 90: Alta satisfacción laboral
De 31 a 60: Parcial satisfacción laboral
De 01 a 30: Insatisfacción laboral





## Anexo: variable recodificada

Casos	Valor	Condiciones materiales	Valor	Beneficio remunerativo	Valor	Relaciones interpersonales	Valor	Desarrollo personal	Valor	Desempeño de tarea	Valor	Relación con la autoridad	Valor	Satisfacción laboral
1	6	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	7	Insatis.	7	Insatis.	8	Sat. media	49	Insatis.
2	7	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	7	Insatis.	14	Alta sat.	8	Sat. media	57	Alta Sat.
3	7	Insatis.	7	Insatis.	12	Sat. media	7	Insatis.	13	Sat. media	6	Insatis.	45	Insatis.
4	7	Insatis.	7	Insatis.	7	Insatis.	6	Insatis.	14	Alta sat.	8	Sat. media	49	Insatis.
5	7	Insatis.	7	Insatis.	13	Alta sat.	10	Alta sat.	14	Alta sat.	7	Insatis.	63	Alta Sat.
6	7	Insatis.	8	Insatis.	14	Alta sat.	7	Insatis.	14	Alta sat.	6	Regular	56	Sat. media
7	7	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	8	Sat. media	14	Alta sat.	9	Sat. media	59	Alta Sat.
8	6	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	7	Insatis.	13	Sat. media	10	Alta sat.	57	Sat. media
9	7	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	7	Insatis.	14	Alta sat.	6	Insatis.	55	Sat. media
10	7	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	10	Sat. media	14	Alta sat.	8	Sat. media	60	Sat. media
11	7	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	9	Sat. media	13	Sat. media	7	Sat. media	57	Sat. media
12	7	Insatis.	7	Insatis.	12	Sat. media	9	Sat. media	13	Sat. media	7	Sat. media	55	Sat. media
13	7	Insatis.	7	Insatis.	13	Alta sat.	7	Insatis.	14	Alta sat.	7	Sat. media	55	Sat. media
14	7	Insatis.	10	Sat. media	14	Alta sat.	7	Insatis.	13	Alta sat.	6	Insatis.	57	Sat. media
15	8	Sat. media	9	Sat. media	14	Alta at.	7	Insatis.	14	Alta sat.	10	Alta sat.	62	Alta Sat.
16	7	Insatis.	7	Sat. media	13	Alta sat.	10	Sat. media	13	Alta sat.	9	Sat. media	59	Sat. media
17	7	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	10	Sat. media	14	Alta sat.	8	Sat. media	60	Sat. media
18	7	Insatis.	7	Insatis.	15	Alta sat.	7	Sat. media	11	Sat. media	7	Insatis.	54	Sat. media
19	7	Insatis.	6	Insatis.	12	Sat. media	8	Sat. media	10	Sat. media	7	Insatis.	45	Insatis.
20	7	Insatis.	9	Sat. media	14	Alta sat.	6	Sat. media	12	Sat. media	7	Insatis.	55	Sat. media
21	7	Insatis.	7	Insatis.	13	Sat. media	6	Sat. media	12	Sat. media	7	Insatis.	49	Insatis.
22	7	Insatis.	7	Insatis.	13	Sat. media	7	Sat. media	11	Sat. media	8	Sat. media	47	Insatis.
23	6	Insatis.	7	Insatis.	13	Sat. media	7	Sat. media	12	Sat. media	7	Insatis.	52	Insatis.
24	7	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	11	Alta sat.	12	Sat. media	7	Insatis.	58	Alta Sat.
25	6	Insatis.	6	Insatis.	13	Alta sat.	8	Sat. media	13	Alta sat.	7	Insatis.	53	Sat. media
26	6	Insatis.	7	Insatis.	13	Alta sat.	8	Sat. media	13	Sat. media	7	Insatis.	55	Sat. media
27	7	Insatis.	6	Insatis.	14	Alta sat.	7	Insatis.	15	Alta sat.	6	Insatis.	55	Sat. media
28	7	Insatis.	7	Insatis.	13	Alta sat.	7	Insatis.	7	Insatis.	8	Sat. media	49	Sat. media
29	7	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	8	Sat. media	15	Alta sat.	6	Insatis.	57	Sat. media
30	7	Insatis.	7	Insatis.	13	Alta sat.	6	Insatis.	13	Sat. media	7	Insatis.	47	Sat. media
31	6	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	9	Sat. media	13	Sat. media	7	Insatis.	56	Sat. media
32	6	Insatis.	7	Insatis.	13	Alta sat.	9	Sat. media	13	Sat. media	7	Insatis.	55	Sat. media
33	6	Insatis.	6	Insatis.	14	Alta sat.	9	Sat. media	13	Sat. media	8	Sat. media	56	Sat. media
34	8	Insatis.	6	Insatis.	13	Alta sat.	5	Insatis.	13	Alta sat.	6	Insatis.	46	Insatis.
35	10	Alta Sat.	8	Sat. media	14	Alta sat.	7	Insatis.	13	Alta sat.	6	Insatis.	58	Alta Sat.
36	7	Insatis.	12	Alta Sat.	13	Alta sat.	7	Insatis.	13	Alta sat.	7	Insatis.	59	Sat. media
37	7	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	7	Insatis.	14	Alta sat.	7	Insatis.	56	Sat. media
38	7	Insatis.	7	Insatis.	15	Alta sat.	7	Insatis.	13	Alta sat.	7	Insatis.	56	Sat. media
39	8	Alta Sat.	6	Insatis.	12	Sat. media	8	Sat. media	13	Alta sat.	7	Insatis.	54	Sat. media

40	7	Insatis.	7	Insatis.	12	Sat. media	6	Insatis.	14	Alta sat.	8	Sat. media	54	Sat. media
41	7	Insatis.	13	Alta Sat.	14	Sat. media	7	Insatis.	15	Alta sat.	10	Sat. media	66	Alta sat.
42	7	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	7	Insatis.	13	Alta sat.	5	Insatis.	53	Sat media
43	7	Insatis.	7	Insatis.	12	Sat. media	6	Insatis.	12	Insatis.	7	Insatis.	47	Insatis.
44	7	Insatis.	7	Insatis.	12	Sat. media	6	Insatis.	12	Insatis.	7	Insatis.	48	Insatis media
45	7	Insatis.	7	Insatis.	13	Alta sat.	7	Insatis.	13	Alta sat.	7	Insatis.	54	Sat. media
46	7	Insatis.	7	Insatis.	13	Alta sat.	10	Sat. media	14	Alta sat.	6	Insatis.	57	Sat. media
47	7	Insatis.	6	Insatis.	13	Alta sat.	9	Sat. media	13	Alta sat.	6	Insatis.	54	Sat. media
48	6	Insatis.	6	Insatis.	14	Alta sat.	10	Sat. media	13	Alta sat.	7	Insatis.	56	Sat. media
49	7	Insatis.	6	Insatis.	12	Sat. media	7	Insatis.	14	Alta sat.	6	Insatis.	49	Insatis.
50	7	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	6	Insatis.	12	Alta sat.	7	Insatis.	48	Sat. media
51	7	Sat media	10	Regular	14	Alta sat.	7	Insatis.	13	Alta sat.	8	Sat. media	59	Sat. media
52	7	Sat media	10	Regular	14	Alta sat.	7	Insatis.	13	Alta sat.	8	Sat. media	59	Alta sat.
53	8	Sat media	7	Insatis.	13	Alta sat.	7	Insatis.	14	Alta sat.	12	Alta sat.	61	Sat. media
54	8	Sat media	7	Insatis.	13	Alta sat.	8	Sat. media	13	Alta sat.	8	Sat. media	57	Sat. media
55	7	Sat media	7	Insatis.	12	Sat media	6	Insatis.	13	Alta sat.	7	Instis.	52	Insatis.
56	8	Sat. media	7	Insatis.	13	Alta sat.	8	Sat. media	14	Alta sat.	7	Insatis.	57	Sat. media
57	7	Sat media	6	Insatis.	14	Alta sat.	8	Sat. media	12	Alta sat.	7	Insatis.	54	Sat. media
58	7	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	6	Insatis.	13	Alta sat.	7	Instis.	54	Sat. media
59	7	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	7	Insatis.	14	Alta sat.	9	Sat. media	58	Alta Sat.
60	6	Insatis.	7	Insatis.	13	Alta sat.	6	Insatis.	13	Alta sat.	8	Sat. media	53	Sat. media
61	6	Insatis.	6	Insatis.	14	Alta sat.	8	Sat. media	14	Alta sat.	9	Sat. media	57	Sat. media
62	6	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	7	Insatis.	14	Alta sat.	6	Insatis.	54	Sat. media
63	6	Insatis.	7	Insatis.	13	Alta sat.	7	Insatis.	13	Alta sat.	6	Insatis.	52	Insatis.
64	7	Insatis.	6	Insatis.	14	Alta sat.	5	Insatis.	12	Alta sat.	6	Insatis.	50	Insatis.
65	6	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	6	Insatis.	14	Alta sat.	9	Insatis.	56	Insatis.
66	7	Insatis.	9	Sat. media	14	Alta sat.	7	Insatis.	15	Alta sat.	9	Sat. media	61	Sat. media
67	6	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	6	Insatis.	14	Alta sat.	10	Alta sat.	57	Sat. media
68	6	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	8	Insatis.	15	Alta sat.	9	Sat. media	59	Sat. media
69	6	Insatis.	6	Insatis.	14	Alta sat.	6	Insatis.	14	Alta sat.	7	Sat. media	53	Sat. media
70	6	Insatis.	7	Insatis.	13	Alta sat.	7	Insatis.	14	Alta satis.	7	Sat. media	54	Sat. media
71	6	Insatis.	7	Insatis.	15	Alta sat.	7	Insatis.	14	Alta satis.	7	Sat. media	56	Alta sat.
72	7	Insatis.	5	Insatis.	14	Alta sat.	6	Insatis.	13	Alta satis.	6	Insatis.	51	Insatis.
73	6	Insatis.	6	Insatis.	13	Alta sat.	7	Insatis.	13	Alta satis.	8	Sat. media	53	Sat. media
74	7	Insatis.	6	Insatis.	14	Alta sat.	6	Insatis.	15	Alta satis.	6	Insatis.	54	Sat. media
75	7	Insatis.	7	Insatis.	13	Alta sat.	6	Insatis.	12	Alta satis.	6	Insatis.	51	Insatis.
76	6	Insatis.	10	Sat. media	14	Alta sat.	7	Sat. media	15	Alta satis.	7	Insatis.	59	Alta sat.
77	6	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta at.	7	Sat. media	15	Alta satis	6	Insatis.	55	Sat. media
78	6	Insatis.	8	Sat. media	15	Alta sat.	7	Insatis.	15	Alta satis.	5	Insatis.	56	Sat. media
79	6	Insatis.	5	Insatis.	12	Sat. media	6	Insatis.	14	Alta satis.	6	Insatis.	49	Insatis.
80	5	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	5	Insatis.	13	Alta satis.	7	Instis.	51	Insatis.
81	5	Insatis.	8	Sat. media	13	Alta sat.	6	Insatis.	14	Alta satis.	7	Insatis.	53	Insatis.
82	7	Insatis.	6	Insatis.	14	Alta sat.	6	Insatis.	11	Sat. media	5	Insatis.	49	Insatis.
83	6	Insatis.	7	Insatis.	14	Alta sat.	6	Insatis.	14	Alta sat.	7	Insatis.	54	Sat media
84	6	Insatis.	8	Sat. media	13	Alta sat.	6	Insatis.	10	Alta sat.	6	Insatis.	49	Insatis.
85	7	Insatis.	7	Insatis.	10	Alta sat.	7	Sat. media	12	Alta sat.	5	Insatis.	48	Sat media
86	7	Insatis.	7	Insatis.	10	Insatis.	6	Insatis.	13	Alta sat.	6	Insatis.	49	Insatis.

<b>87</b>	5	Insatis.	7	Insatis.	13	Alta sat.	7	Insatis.	14	Alta sat.	6	Insatis.	52	Insatis.
<b>88</b>	7	Insatis.	7	Insatis.	15	Alta sat.	7	Insatis.	6	Insatis.	8	Sat. media	50	Insatis.
<b>89</b>	6	Insatis.	6	Insatis.	15	Alta sat.	7	Insatis.	15	Alta sat.	6	Insatis.	55	Sat media
<b>90</b>	5	Insatis.	9	Sat. media	14	Alta sat.	7	Insatis.	15	Alta sat.	5	Insatis.	55	Sat media
<b>91</b>	5	Insatis.	5	Insatis.	12	Alta sat.	5	Insatis.	11	Alta sat.	6	Insatis.	44	Insatis.
<b>92</b>	6	Insatis.	5	Insatis.	13	Alta sat.	7	Insatis.	11	Alta sat.	5	Insatis.	47	Insatis.



**04 EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS**

**IMAGENES DE LA EMPRESA A51 SECURITY SAC – PARAMONGA**





