



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO VAMER
SECURITY SEGÚN MODELO S20/23, SAN JUAN DE LURIGANCHO,
2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

LUIS FERNANDO HUAMAN ANTONIO

ASESORA

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2018

Página de jurado


 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) HUAMAN ANTONIO LUIS FERNANDO cuyo título es: "SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO VAMER SECURITY SEGÚN MODELO S20/23, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018". Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13.(número) TRECE.(letras).

LIMA, 13 DE DICIEMBRE DEL 2018.


.....
Dr. Tantalean Tapia, Ivan Orlando
PRESIDENTE


.....
Dra. Martínez Zavala, María Dolores
SECRETARIO


.....
Dr. Costilla Castillo, Pedro Constante
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres, por el apoyo continuo y toda la paciencia, así como a mi hermana por toda la ayuda incondicional que me otorgó durante toda esta travesía educativa.

Agradecimiento

Agradecer a todos los docentes por todo el apoyo, dedicación y el conocimiento otorgado en este proceso de desarrollo de la investigación, así como a mis compañeros y amistades, por compartir sus experiencias y poder enriquecer todo este trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Luis Fernando Huaman Antonio con DNI N°70537936, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que correspondan ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información portada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 de Julio de 2018



Luis Fernando Huaman Antonio

Índice

PÁGINA DE JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación del estudio	21
1.6. Hipótesis	22
1.7. Objetivo	22
II. MÉTODO	23
2.1. Diseño de investigación	23
2.2. Variables, operacionalización	23
2.3. Población y Muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5. Métodos de análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
3.1. Frecuencias	32
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. REFERENCIAS	42
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1: Características generales de las teorías “X” y “Y”	16
Tabla 2: Comparativos de modelos y teoremas de la S.L.	18
Tabla 3: Operacionalización de variable	29
Tabla 4: Validación del instrumento: Cuestionario se Satisfacción Laboral S20/23	31
Tabla 5: Satisfacción Laboral – Variable	32
Tabla 6: Satisfacción con la Supervisión	33
Tabla 7: Satisfacción con el Ambiente Físico del trabajo	34
Tabla 8: Satisfacción con las Prestaciones	35
Tabla 9: Satisfacción Intrínseca	36
Tabla 10: Satisfacción con la Participación	37

Índice de figuras

Figura 1: Satisfacción Laboral – Variable	32
Figura 2: Satisfacción con la supervisión	33
Figura 3: Satisfacción con el Ambiente Físico del Trabajo	34
Figura 4: Satisfacción con las prestaciones	35
Figura 5: Satisfacción Intrínseca	36
Figura 6: Satisfacción con la Participación	37

Resumen

En el presente trabajo de tesis, tiene como objetivo principal identificar la satisfacción laboral en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018. La metodología que se utilizó fue las estadísticas descriptivas para las tablas, el diseño fue no experimental – transversal, el nivel de la investigación fue descriptivo y se enmarcó en el enfoque cuantitativo. La muestra estudiada estuvo conformada por 66 personas, tomada de una población estudiada de 80 personas del rubro de servicios de seguridad. La medición de la variable fue mediante un modelo de cuestionario, la cual fue el “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23”, que es un modelo diseñado para obtener una evaluación útil en contenido de la satisfacción laboral que tuvo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales. El cuestionario S20/23 presentó un nivel de fiabilidad y validez que pudo considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el medio físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación. Se logró identificar la satisfacción laboral mediante la aplicación del cuestionario S20/23, el cual estuvo conformado por 23 preguntas y sirvió para la recolección de datos. Luego cada estadístico se interpretó de manera individual. Los resultados obtenidos evidenciaron e identificaron la gran proporción positiva de satisfacción laboral que tienen los empleados con su organización.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, prestaciones recibidas, supervisión, satisfacción intrínseca, medio físico.

Abstract

This thesis work, main objective is to identify job satisfaction in the Company Vamer Security Group according to model S20 / 23, San Juan de Lurigancho, 2018. The methodology used was the descriptive statistics for the tables, the design was not experimental - transversal, the level of the research was descriptive and framed in the quantitative approach. The sample studied was made up of 66 people, taken from a studied population of 80 people from the security services sector. The measurement of the variable was through a questionnaire model, which was the "Labor Satisfaction Questionnaire S20 / 23", which is a model designed to obtain a useful evaluation in content of job satisfaction that took into account the motivational and temporary to which subjects are frequently exposed in organizational contexts. The questionnaire S20 / 23 presented a level of reliability and validity that could be considered appreciable allowing obtaining a global measure of satisfaction and the description of five factors: satisfaction with supervision, satisfaction with the physical environment, satisfaction with the benefits received, satisfaction intrinsic of work and satisfaction with participation. It was possible to identify job satisfaction through the application of questionnaire S20 / 23, which was made up of 23 questions and served to collect data. Then each statistic was interpreted individually. The results obtained evidenced and identified the great positive proportion of job satisfaction that employees have with their organization.

Key word: Labor Satisfaction, benefits received, supervision, intrinsic satisfaction, physical environment.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día la mayor preocupación de toda organización es mantener satisfecho a su colaborador; según el Especial BBVA (2014), sostuvo que está comprobado que la productividad va de la mano con el nivel de satisfacción de los colaboradores hacia el lugar en el que trabajan; de tal manera pueden desempeñarse de la forma correcta, teniendo mejores resultados en las metas y objetivos que se les designen.

Actualmente muchos puntos de vista coinciden que la satisfacción de los colaboradores laboralmente es una variable de gran importancia en la productividad y desempeño de los colaboradores de una organización.

En el ámbito internacional las organizaciones con mayor reputación y éxito llegan a la similitud que la variable de satisfacción laboral es uno de los indicadores con relevancia para que los colaboradores sean más productivos, por ello dichas organizaciones destinan mucho capital para mejorar la relación entre los colaboradores y la empresa, si esta se da de manera aguda, planificada y con una estructura de un sistema de enseñanza y superación para los colaboradores se pueden garantizar un objetivo beneficioso para la empresa, ya que al emplear al grupo con nuevas habilidades y mejorar las existentes, aumenta la productividad y forman profesionales líderes; es así que los directivos intentan crear un ambiente agradable donde el colaborador se sienta satisfecho en desarrollar sus actividades.

En el Perú el rubro del servicio de seguridad privada está en búsqueda de la calidad y la certificación de todas sus principales actividades, para ello cada empresa que desarrolla estos servicios se adecuan a los estándares de calidad que son colocados por las entidades correspondientes, teniendo como consecuencia la preocupación por parte de cada empresa prestadora de servicios de seguridad en desarrollar mejoras para la adaptación a estos cambios; en consecuencia han empezado a brindar las herramientas y ambientes necesarios en donde los trabajadores puedan estar cómodos y por ende generen mayor beneficio.

En la empresa Grupo Vamer Security S.A.C., se pudo observar que los colaboradores muestran indicios de una insatisfacción laboral; de tal forma esta investigación pretende explicar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores según el modelo S20/23.

1.2. Trabajos Previos

Dad (2016), la finalidad de esta investigación fue explorar el nivel de satisfacción laboral y determinar la correlación entre el individuo y los factores relacionados con el trabajo en los empleados de la nueva generación. La metodología que fue utilizada fue un muestreo de conveniencia para llegar a toda la población de la Generación “Y” trabajadora. Para lograr los objetivos del estudio, se enviaron cuestionarios en línea a los encuestados seleccionados. Los resultados mostraron evidencia de la relación directa entre variable independiente y dependiente. El resultado fue estadísticamente significativo, en general el modelo fue significativo, se encontró que las oportunidades de crecimiento, salario, tamaño de organización y nivel de madurez contribuyeron significativamente al modelo. Se tuvo como resultado final que la satisfacción laboral entre los empleados de la Generación “Y” es moderado. El estudio también investigó los elementos que acotan a la satisfacción laboral y encontró que el nivel de madurez, el tamaño de la organización, las oportunidades de crecimiento y el salario están en una conjunta correlación con la satisfacción laboral.

Merino, et. al. (2017), tuvo como objetivo la evaluación de una existencia en la relación entre la satisfacción laboral en un centro hospitalario y la cultura de seguridad, así como dar a conocer las correlaciones que existen entre las dimensiones que dan conceptos a ambos constructos y reconocer las dimensiones con mayor relevancia sobre las variables. Para la realización del estudio se hizo uso de la encuesta de Satisfacción laboral del Servicio de Salud, así como la aplicación de la versión española del cuestionario Hospital Survey on Patient Safety, además el método utilizado en el estudio fue transversal, realizado en el 2015. Los resultados mostraron que la media de la satisfacción laboral fue de 7,21 y la seguridad percibida fue de 7,21. Las variables sociodemográficas mostraron mínima valoración, además el estudio de la información mostró muchas relaciones relevantes y correlaciones cruzadas entre las dimensiones que dan conceptos a ambos. En conclusión, se dio evidencia que si existe correlación entre la cultura de la seguridad y la satisfacción laboral.

Uribe, Ide y Castro (2014), tuvieron como objetivo principal la determinación de cuáles son las causales que intervienen en la satisfacción laboral de especialistas en odontología en el país de Chile, principalmente en las ciudades de Valdivia y Puerto Montt, durante la investigación se aplicó el método observacional con corte transversal mediante un cuestionario acerca de los niveles de la satisfacción laboral, según algunos determinantes tanto internos como los externos que están relacionados en la escala de Warr – Cook – Wall.

La aplicación de la investigación tuvo 171 participantes, teniendo como conclusión que los odontólogos tienen una relación muy alta en el nivel de satisfacción laboral.

Duarte (2014), estableció como objetivo la determinación de los factores que intervienen en el nivel de satisfacción laboral para los colaboradores de una empresa. El método de estudio fue exploratorio, se desarrolló encuestas aleatorias en donde participaron una cantidad de 400 colaboradores de muchas áreas internas de la empresa, las cuales dieron como resultado que existe una satisfacción de 89 % dentro de la misma, por tanto, muestra que la mayoría de los colaboradores sienten una gran satisfacción laborando en la empresa. Así como se logró definir que la circunstancia definido como el más relevante para los colaboradores en el momento de valorizar la satisfacción, es el “disfrutar su trabajo”. En conclusión, se dio a conocer que el 89% de los colaboradores de la organización muestran una satisfacción con sus actividades, dando a conocer y a la vez confirmando que esta empresa ofrece a sus colaboradores los aditamentos y condiciones estándares de trabajo la cual les permiten estar muy bien en sus puestos de labores.

Tarvid (2015), investigo la satisfacción laboral de los titulados superiores en 13 países europeos. Actualmente de todas las rondas de ESS disponibles, solo dos contienen la variable de satisfacción laboral: ronda 3 y ronda 5. Mientras, la ronda 3 fue utilizada en modelos de satisfacción laboral, contiene muy poca información sobre las percepciones de los encuestados sobre su trabajo actual. Por el contrario, la ronda 5 presenta un bloque de variables que miden directamente las actitudes de los encuestados a varios aspectos de su trabajo actual. Dentro de los resultados podemos observar, la agrupan en los efectos de los niveles de educación, a partir de los indicadores correlacionados con las labores considerados primarios y de otros factores. En efectos de los niveles de educación no hay ningún país en el que están más satisfechos con su trabajo actual que las mujeres solteras con un grado de maestría. El nivel que muestran los hombres en la satisfacción del trabajo se ven condicionadas por el nivel de educación en mayor proporción. En todos los grupos de países los magísteres son mucho más sensibles que los bachilleres a las oportunidades de carrera y menos sensibles al riesgo de cambiar a un puesto menos interesante y compensación monetaria apropiada, por este último especialmente pronunciada en el norte de Europa. Se concluyó que los empleadores deben concentrarse en proporcionar puestos de trabajo con contenidos atractivos y un menor riesgo. También deben tener en cuenta que los magísteres

son más sensibles a las oportunidades de carrera, mientras que los bachilleres son más centrados en los salarios.

Orgambídez, Pérez y Borrego (2015), el principal objetivo fue la examinación de las relaciones el engagement, satisfacción laboral y el estrés de rol. Por su parte el engagement, la cual es un modelo que media la relación entre conflicto, sobrecarga de rol y ambigüedad por un lado y satisfacción por el otro. Para a verificación del dicho modelo, se obtuvieron información de una muestra de 586 colaboradores. Esto tuvo como adaptación mediante un modelo de ecuaciones estructurales. En consecuencia, se obtuvieron que la ambigüedad y el conflicto del rol en conjunto con el engagement fueron predictores importantes de la satisfacción. Es así que se concluye que dentro de la satisfacción del engagement se involucra con mayor proporcionalidad el estrés del rol como demanda obstaculizadora la cual daría explicación sobre el mayor impacto sobre este.

Cernas, Mercado y León (2017), tuvieron como objetivo la identificación y la medición de la varianza en la correlación de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral; dentro de la investigación se utilizó el diseño correlacional, transversal y no experimental. Es decir, se hizo la aplicación con 287 estudiantes mexicanos de postgrado. Los resultados muestran que la relación de ambas variables indica niveles inferiores de varianza. En conclusión, este trabajo se mostró que la presencia del problema en cuestión podría estar exagerada, pues solo se encontraron niveles leves en la correlación entre la satisfacción con la vida y laboral. En este sentido, este resultado brinda confianza en las proposiciones que indican que es muy importante la fomentación de actividades que incrementen la felicidad de aquellos trabajadores que encuentren sus trabajos más satisfactorios.

Merino, et. al. (2017, tuvo como objetivo la evaluación de una existencia entre satisfacción laboral en un centro hospitalario y la cultura de seguridad, así como la evidencia si existe una correlación entre las dimensiones que proponen ambas variables. El método utilizado fue el estudio transversal realizado en el 201, haciendo el uso de una encuesta de satisfacción laboral como la es del servicio vasco de salud, arrojando así una alta satisfacción tanto en la seguridad percibida y lo laboral; el resultado tuvo como una media de 7,21 en la satisfacción laboral y la seguridad percibida fue de 7,48. La sociodemográfica como variable presento una significación muy escasa; en la evaluación de los datos se consiguieron muchas

relaciones relevantes y correlaciones cruzadas por parte de las dimensiones que dan concepto a las variables. En conclusión, se dio como resultado la existencia de una relación por parte de ambas variables.

Sanera y Zihni (2014), tuvo como objetivo principal proporcionar evidencia empírica para establecer si existe satisfacción en el trabajo entre los empleados del banco en el norte de Chipre. El instrumento utilizado fue el estudio de la forma corta de Minnesota Cuestionario de Satisfacción que mide la satisfacción en el trabajo con 20 facetas de trabajos. El cuestionario se distribuyó a 723 empleados del banco; el estudio de la información se basó en la medición de la estadística descriptiva con el fin de examinar los niveles de satisfacción en el trabajo de los colaboradores. Es así que el estudio arrojó como resultado que los empleados del banco fueron moderadamente satisfechos con su trabajo. Se concluye que las seis principales fuentes de insatisfacción son la responsabilidad, la independencia, las políticas y las prácticas, el avance, la compensación y la variedad que indican a las autoridades bancarias que medidas deben tomarse para desarrollar e implementar normativas en la administración del talento humano al desarrollo de las condiciones indeseables y el fortalecimiento de las condiciones deseables. También, el cambio de datos y la comunicación clara permitieron una relación de confianza entre el banco, autoridades / dirección y los empleados.

Adina (2014), teniendo como objetivo encontrar una relación entre la vida emocional representada por la inteligencia emocional, el bienestar emocional, la afectividad positiva y negativa y la regulación emocional; por una parte, la satisfacción en el trabajo. Las herramientas que se dieron uso fueron el Cuestionario de Satisfacción en el Trabajo, PANAS, Negativo Reglamento Mood Scale, FFPI, Escala de bienestar emocional y la Escala floreciente psicológico. Los resultados muestran una imagen con respecto a las relaciones entre las dimensiones de la vida emocional y la satisfacción del trabajo, tratando de averiguar una intervención específica posible con el fin de mejorar la satisfacción en el trabajo. El estudio reveló que todos los rasgos emocionales considerados diferente, se toma con respecto a la satisfacción del trabajo. Por lo que sería importante para elevar la satisfacción de los maestros a trabajar en su desarrollo personal, al menos en algún nivel, tales como la estabilidad emocional, la inteligencia emocional, impulsar el equilibrio felicidad, el desarrollo de la afectividad positiva y sensaciones agradables. Resultados importantes son los que muestran la correlación entre los rasgos emocionales y satisfacción en el trabajo y

sus dimensiones. Dado que la satisfacción de trabajo de los maestros tiene un impacto en la calidad de la educación, dado que las conclusiones de esta investigación podríamos destacar acciones para la incrementación del desarrollo personal de los maestros. El estudio podría presentarse a la promoción de un programa de educación emocional para los profesores, para que pudieran desarrollar una afectividad positiva para que pudieran experimentar más satisfacción en el trabajo, ser más feliz y desarrollar más contenido de su trabajo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Al pasar de los tiempos se han realizado diversas investigaciones, la cual ayudaron al hombre a desarrollar diversos métodos de adaptación o nuevas técnicas, además ayuda a la humanidad mejorar como sociedad y como organización; tal es, el caso de las teorías científicas Humanistas que investigaron todo acerca del hombre dentro de la empresa, como ejemplo: la satisfacción que pueden tener en realizar sus trabajos u otros factores que intervengan en su mejoramiento como colaborador.

Teorías Científicas Humanistas

Teoría X/Y de McGregor

Los colaboradores pueden estar satisfechos dentro de una organización cuando se da un buen ambiente laboral con más autonomía y tolerancia, partiendo de una inspección genérica y democrática.

Tabla 1: Características generales de las teorías “X” y “Y”

Características generales	
Teoría “X”	Teoría “Y”
1. Evitan el trabajo.	1. El trabajo es parte de la vida.
2. Lo único que los motiva es el dinero y no cuentan con ambiciones de superación.	2. Se autodirigen hacia la culminación de las responsabilidades que se les designan.
3. No asume responsabilidades y están constante búsqueda de su seguridad.	3. La amenaza y la presión no son necesarias para los colaboradores muestren su mayor esfuerzo.
4. Solo desean ser ordenados.	4. Siempre están al tanto de las actividades a cumplir.
5. Evitan los cambios.	5. La creatividad como la imaginación son parte de estas personas.
6. Creen en lo que les dicen y evitan informarse.	6. Ser constantes, buscan ser mejores y están siempre motivados.
7. No desarrollaría sus labores si esta no estaría liderada por la dirección.	

	7. La mayor motivación para el cumplimiento óptimo y que puedan asumir mayores responsabilidades es ser compensados y sobre si estos son de reconocimiento.
--	---

La persona eludirá todo tipo de responsabilidad, así como posee poca ambición y lo que pretende buscar es la seguridad por encima de todo, por ello es importante que lo guíen.	La fuerza, las amenazas y mucho menos la coacción son factores que se utilizarán en estos tipos de colaboradores, ya que gran parte de estas personas tienen una gran imaginación.
---	--

Fuente: Elaboración propia

La teoría de “X” / “Y”, nos detallan las dos diferencias que tienen los distintos colaboradores dentro de su ámbito de trabajo, es decir como es el comportamiento y percepción que tienen ellos en el lugar donde laboran. Ambas teorías tienen una gran diferencia, ya que la teoría “X” nos muestra a un trabajador con muchas dudas en realizar su labor, así como lo poco que está comprometido con la organización, sin metas y tampoco ambiciones; por lo contrario, en la teoría de “Y” los colaboradores se muestran de una manera más responsable y con mucho entusiasmo de realizar sus actividades, esto debe ir siempre acompañado de reconocimientos tanto monetarios como los méritos.

Teoría “Z” de William Ouchi

La teoría Z describe la gran importancia de un buen ambiente laboral y que esto cause una gran satisfacción dentro del lugar de trabajo.

Una nueva cultura empresarial o como también es conocida como la (cultura Z) son objetivos que la teoría de Ouchi buscó; en donde la gente pueda hallar un ambiente laboral integrado la cual les permitan desarrollarse más en su autoestima y el desarrollo de la propia empresa. Dentro de las características principales de esta nueva cultura se puede mostrar las actividades logradas en conjunto, el deleitarse con lo que hace, la satisfacción por la labor cumplida y el compartir los mismos objetivos; estas ayudan a que se abran muchas más posibilidades que se mejore el rendimiento de los colaboradores dentro de sus labores.

Estas están predeterminadas por los siguientes principios: responsabilidad compartida; es decir que la responsabilidad siempre va estar unificada al equipo. Los colaboradores evitan relatar algún desacuerdo ni muchos menos se sublevaran ante los superiores, esto

engloba todo aquello que va asociado a la vida familiar y social; además del compromiso ante el empleo para siempre.

Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland

McClelland menciona que en la emoción es donde se da el inicio a la motivación y se muestra en un cambio en la condición afectiva. Uno de los motivos es el restablecimiento por supuestos, de una variación circunstancial en la afabilidad. Esto quiere decir que está implicado un aprendizaje anterior; Para McClelland todos los motivos sociales deben ser aprendidos.

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), manifestarán que:

Los comportamientos que genere satisfacción son motivaciones que recurren las personas en cuanto sienten que existe una necesidad muy fuerte. Un ejemplo es sobre un individuo que establezca metas difíciles, ya que tiene un elevado grado de necesidad de logro; por lo que trabajará con ahínco en la realización de esas metas y pueda utilizar las habilidades y capacidades necesarias para obtenerlas. p. 147)

Otras teorías y modelos que sustentan la satisfacción laboral

Como se muestra en la siguiente tabla (2), todo tiene como inicio con las teorías de la motivación humana, teniendo como mayor exponente a Maslow, así como a otras teorías que fueron de mucha ayuda para el desarrollo de la investigación sobre la satisfacción laboral.

Tabla 2: Comparativos de modelos y teoremas de la S.L.

Autor	Teoría/Modelo	Descripción
Abraham H. Maslow (1954)	Teoría de la Jerarquía de las necesidades	Todas las personas siempre tienen necesidades muy arraigadas de la cual están ordenadas en forma de modelos jerárquicos. En donde se dividen en 5 necesidades: Fisiológicas Seguridad Afilación Estima Autorrealización

<p>Victor H. Vroom (1964) Ampliado por: Lyman W. Porter y Edward E. Lawler (1968)</p>	<p>Modelos de las expectativas</p>	<p>Existen tres factores que hacen que la motivación se realice dentro de un individuo. La valencia, la expectativa y la instrumentalidad.</p>
<p>Frederick Herzberg (1966) y sus colegas Mausner y Snyderman.</p>	<p>Teoría de los factores higiénicos y motivadores.</p>	<p>La higiene y la motivación son los factores que originan la satisfacción o la insatisfacción. Factores motivadores: Son propiamente del individuo, estas pueden relacionarse con el trabajo mismo, la valoración, el reconocimiento, el avance y la responsabilidad. Factores higiénicos: Estas se consideran como parte externa de las personas la cual se asocian con los sentimientos negativos que puede originar con respecto al trabajo y la relación en el contexto en el cual desarrolla sus actividades.</p>
<p>Locke (1968)</p>	<p>Teoría del establecimiento de metas.</p>	<p>Se propone lo importante que es proponerse las metas, ya que origina una motivación para el desarrollo del trabajo, afirma que las metas específicas ayudan a desarrollar el desempeño, así como afirma que acceder a las metas difíciles incrementan el desempeño más que las metas fáciles y que ayuda al individuo a una retroalimentación.</p>
<p>Deci y Ryan (1985)</p>	<p>Teoría de la evaluación cognitiva.</p>	<p>La implicación principal que tiene esta teoría es que está relacionado con la manera en cómo se remunera al colaborador. Propone además que el inicio de premios extrínsecos, como lo es el salario, que antes tenía recompensas intrínsecas por el placer al desarrollo de la actividad, está en una tendencia de disminución a la motivación general.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en (Aguilar, Magaña y Guzman)

1.3.1. Variable: Satisfacción Laboral

En los siguientes textos se muestran los conceptos de la variable de satisfacción laboral:

Se determina satisfacción laboral el nivel de satisfacción por parte de los colaboradores en consecuencia con su estancia y desarrollo en el trabajo. Casi siempre se hace la medición de la misma con ciertos indicadores preestablecidos.

Se puede mencionar la satisfacción laboral como una postura que el colaborador tiene con sus acciones laborales dentro de la organización, esta postura se basa en costumbres y valores que se ha desarrollado a lo largo del tiempo en el desempeño laboral.

Además, la satisfacción laboral son emociones positivas que se originan al momento de una evaluación de las principales fortalezas y características de un puesto laboral.

Conocemos por satisfacción laboral en la manera en cómo se siente un trabajador en su centro de labores y estas son reflejadas en su actitud, personalidad y el cumplimiento óptimo de sus actividades.

1.3.2. Modelos de Medición de la Satisfacción Laboral

Cuestionario de satisfacción de Minnesota

La aplicación de este cuestionario nos brinda la oportunidad que lo colaboradores puedan manifestarse con total sinceridad, es decir, el cómo se sienten respecto a sus actividades actuales, con cuáles de ellos están satisfechos y con cuales no lo están, este cuestionario se desarrolló para la evaluación e identificación críticas adjuntas al trabajo. La mayor prioridad dentro de la ejecución de este cuestionario es la obtención de las reacciones verídicas, ya que no hay lugar a una respuesta objetiva como como correcta o incorrecta.

Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

Según Meliá y Peiró (1998), mencionaron que

La versión S20/23 del cuestionario de Satisfacción que es una forma de 3´56 veces más corta que el cuestionario original y conserva una elevada consistencia interna (Alpha 0´92) y unos niveles de validez muy apreciables. El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con la supervisión (I), con el ambiente físico de trabajo (II), con las prestaciones recibidas (III), la satisfacción intrínseca del trabajo (IV), y la satisfacción con la participación (V). (parr. 1 – 2)

Escala de Satisfacción Laboral – Versión para Orientadores (ESL-VO)

El análisis de la Escala de Satisfacción Laboral (ESL-VO), es enfocada en sus tres niveles; (a) por faceta, (b) por dimensión y (c) global. La escala consta de 37 preguntas medidas con una escala nominal de uno a cinco, estos están distribuido en ocho dimensiones; (1) Diseño del trabajo, (2) Realización personal, (3)

Oportunidades de desarrollo futuro, (4) Relaciones sociales y tiempo libre, (5) Reconocimiento del propio desempeño laboral, (6) Valoración social del trabajo, (7) Recompensas extrínsecas y (8) Oportunidades de promoción. (Anaya y Suárez, 2004, parr. 4-5)

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General:

¿Cómo es la satisfacción laboral en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?

1.4.2. Problemas Específicos:

¿Cómo es la supervisión en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?

¿Cómo es el ambiente físico del trabajo en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?

¿Cómo son las prestaciones recibidas en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?

¿Cómo es la satisfacción intrínseca en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?

¿Cómo es la participación en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Conveniencia. Este estudio tuvo como objetivo detallar resultados y datos para que personas responsables o que están a cargo de las áreas tengan conocimiento sobre el tema, en relación al nivel de la variable propuesta en esta investigación según el modelo S20/23.

Relevancia Social. El estudio informó sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores de esta organización, teniendo como medio de información que pueda servir de ayuda para futuras indagaciones, esta investigación será usado por todos los individuos que deseen nutrirse mucho más con el tema en mención.

Utilidad metodológica. En este documento se dio uso el tipo de investigación descriptiva, ya que se mostró una explicación sobre la variable de satisfacción laboral, el diseño presentado fue no experimental, ya que no existió algún cambio o manipulación a la variable, así como es transversal porque la encuesta será ejecutada una sola vez.

Valor teórico. Fue primordial aplicar la presente información, ya que sirvió de apoyo a investigadores o interesados en el área de Recursos Humanos, será una base para identificar mucho mejor sobre cómo se manifiestan los empleados con el cuestionario S20/23 en la satisfacción laboral.

1.6. Hipótesis

No aplica hipótesis, ya que la investigación que se desarrolló no requería alguna respuesta futura.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo General

Identificar la satisfacción laboral en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar la supervisión en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018.

Determinar el ambiente físico del trabajo en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018.

Determinar las prestaciones recibidas en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018.

Determinar la satisfacción intrínseca en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018.

Determinar la participación en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño la cual se utilizó fue no experimental - transversal, ya que no se generó ninguna manipulación en la variable y se trató de observar el suceso en su forma natural. La consistencia de este tipo de investigación es que recibe un tratamiento o condición, para luego ser evaluado los efectos de la exposición. Además, el diseño descriptivo recoge información de la variable; es así como indica las características, procesos, objetivos, principios, especificaciones de las propiedades, entre otros.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Dimensiones de Satisfacción Laboral:

Supervisión:

La supervisión es el estudio, vigilancia y dirección de las actividades que desarrollan los colaboradores dentro de un ambiente de trabajo. La cual ayuda a que el individuo pueda tener una mejor retroalimentación, educación y el apoyo por parte de la organización.

Indicadores:

Relación con supervisores:

La relación con los supervisores es la base fundamental que ayuda al colaborador de sentirse seguro y con mucho apoyo por parte de sus superiores, ya que influye en el desarrollo de la resolución de problemas, así como incrementan de manera positiva la motivación, estímulo y seguridad, permitiendo una ayuda mutua a través de la propia relación ya desarrollada.

Supervisión individual:

La supervisión individual genera una construcción de una relación supervisor – colaborador mucho más efectivo, ya que esta se basa en la confianza y la confidencialidad, permitiendo de esta forma la disminución del miedo por parte del colaborador al momento del desarrollo de sus actividades en el trabajo. Además, permite que el trabajador tenga un asesoramiento personalizado y de mayor continuidad.

Frecuencia de supervisión:

Según la Real Academia Española, menciona que la frecuencia es, “Repetición mayor o menor de un acto o de un suceso.”; donde la cual se desarrolla en una actividad dentro de un centro de labores u otras actividades que se requiera de constantes intervenciones.

Juicio de supervisor:

La Real Academia Española menciona que la, “Facultad por la que el ser humano puede distinguir el bien del mal y lo verdadero de lo falso.”

Igualdad y justicia:

La igualdad hace mención que los derechos y responsabilidades corresponden de manera común para todos los integrantes dentro de una sociedad regidas por pautas y normas. Y la justicia es el principio moral que juzga de manera responsable a un individuo que haya incumplido alguna normativa dentro de una sociedad.

Apoyo de supervisores:

El apoyo de los supervisores da mención a que estos puedan dar soporte como: la capacitación, recompensas por elaborar bien sus labores, inducir a una supervisión adecuada y continuamente; así como integrar apoyos sociales para asegurarse que cuenten con lo básico para que los colaboradores puedan cumplir exitosamente su trabajo.

Ambiente físico del trabajo:

El ambiente físico del trabajo es todo aquel medio físico en donde se encuentra el colaborador realizando sus actividades y que puedan repercutir efectos negativos en la salud.

Indicadores:**Limpieza, higiene y salubridad:**

La limpieza es el aseo completo de un lugar, dejando libre de toda suciedad y desechos.

La higiene se considera como el conjunto de procesos y conjunto de normativas donde la cual se aplica la protección de la integridad física y mental del individuo, evitando que pueda ocurrir algún riesgo de salud inherentes a las actividades laborales y en el ambiente en donde se ejecutan.

Se mencionó que la salud laboral es la evaluación, el control y la identificación de los factores ambientales que originan algún malestar y que pueden repercutir el bienestar de los colaboradores y de la sociedad.

Entorno y el espacio:

Se denomina entorno todo medio físico que rodea a la empresa, el lugar donde se encuentra, el transporte, los medios de comunicación, los lugares de entretenimiento, así como los accesos a la misma.

El espacio es todo aquel medio físico que pertenece al colaborador dentro de una empresa, es decir, da lugar a su escritorio, silla, mobiliarios y herramientas que tienen como parte de la ejecución de sus actividades.

Iluminación:

Según Álvarez (2015). “Es la cantidad de energía, en forma luminosa, emitida por una fuente.” (parr. 3)

Ventilación:

La ventilación es la circulación de aire dentro de un ambiente físico, producido por el desplazamiento de la misma por un lugar cerrado.

Temperatura:

La temperatura es la condición térmica dentro de un espacio.

Prestaciones recibidas:

Se consideran prestaciones a todo aquel medio que son otorgadas a los colaboradores de acuerdo a las actividades realizadas dentro de una organización, con el fin de que estos individuos puedan satisfacer sus necesidades básicas; estas prestaciones pueden ser obligas por ley o pueden ser espontaneas, es decir pueden ser económicas o extraeconómicas.

Indicadores:

Salario

El salario se considera un ingreso o rédito la cual le corresponde a un empleado por las operaciones y prestaciones de su trabajo.

Formación

Es el procedimiento y desarrollo de las aptitudes humanas, la cual fomenta el descubrimiento, la vida activa y productiva.

Promoción

Se considera promoción a toda aquella iniciativa de poder cubrir un nuevo puesto o un puesto disponible, preferiblemente es la selección de un personal que ya se encuentra en planilla, de esta manera fomentando la competitividad de los colaboradores.

Cumplimiento de leyes laborales

Es el conjunto de normas laborales la cual son acatadas por todo aquel individuo que está en relación a una empresa, esto tiene como fin el equilibrio social e incrementar las relaciones laborales.

Negociación de aspectos laborales

Es la comunicación de dos partes distintas pertenecientes a un grupo laboral, la cual discuten e ingresan a un dialogo en donde se evalúa los beneficios de ambas partes; teniendo como fin llegar a un acuerdo que no perjudica a ninguno de los implicados.

Satisfacción intrínseca:

Se denomina a aquella acción en donde una persona puede mostrar intensidad y persistencia al momento de ejecutar ciertas actividades laborales sin ninguna necesidad de que aquella persona pueda sentirse influida por agentes o factores externos o verse presionado, así como también sentirse atraído por alguna recompensa u otros. Esto a su vez implica decisión, buen ánimo e interés al buscar culminar los objetivos que son previstos como relevantes e importantes en sí mismos.

Indicadores:

Satisfacción del trabajo personal

Es la intervención de diferentes composturas que intervienen en la situación anímica y emocional de una persona, fijándose desde situaciones y perspectivas tanto como positivas o negativas que son implicadas según las actividades laborales.

Habilidades

Son acciones que son relacionadas a la ejecución de distintas tareas que puede realizar la persona hábil.

Hacer lo que te gusta

Es la constante implicación del interés sobre una actividad en específico, es decir se realiza un condicionamiento al cerebro sobre la ejecución de un trabajo. Esto ayuda a que el individuo pueda superarse e incrementar su desarrollo profesional.

Objetivos, metas y productividad:

Los objetivos son afirmaciones exactas que deben ser medibles a una cierta cantidad de tiempo, la cual debe denotar un comportamiento observable.

Las metas con considerados eventos cruciales en donde se debe enfocar todo el esfuerzo, la cual al culminar de esta se obtienen satisfacciones.

La productividad es un indicador que demuestra el avance de dicho individuo sobre una actividad o de una máquina dentro de un proceso, lo que busca la productividad es que se haga un uso menor de los recursos para la obtención de mayores beneficios.

Participación:

La participación es el resultado de un compromiso por parte de los interesados con una actividad, que tiene como objetivo la obtención de un beneficio.

Indicadores:

Decisión autónoma:

Es principalmente el uso del razonamiento y pensamiento de un individuo para la elección de una decisión que lo ayude a resolver un problema la cual es presentada dentro de su vida.

Decisiones del área:

Es la acción de tomar una decisión en un sistema de aprendizaje propio o regulado donde el cual se puede seleccionar en más de dos opciones o evaluar distintas formas de resolver situaciones dentro de una organización o un aspecto de la vida misma.

Decisiones de grupo:

Son decisiones que son debatidas por un conjunto de personas la cual' desean llegar a un solo objetivo, estos pueden unir recursos, reunir ideas y aportaciones para que se pueda facilitar y agilizar la decisión que se desea optar.

2.2.2. Operacionalización

Tabla 3: Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
SATISFACCIÓN LABORAL	Según Aldag y Brief (como se citó en Meliá y Peiró, 1989, parr. 3), mencionan que, “La satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo. [...]”	La medición se realiza mediante un cuestionario de 23 ítems en donde están plasmados los indicadores para la ejecución de ello.	Supervisión	Relación con supervisores	13	Ordinal
				Supervisión individual	14	
				Frecuencia de supervisión	15	
				Juicio de supervisor	16	
				Igualdad y justicia	17	
				Apoyo de supervisores	18	
			Ambiente físico del trabajo	Limpieza, higiene y salubridad	6	
				Entorno y el espacio	7	
				Iluminación	8	
				Ventilación	9	
			Prestaciones recibidas	Temperatura	10	
				Salario	4	
				Formación	11	
				Promoción	12	
				Cumplimiento de leyes laborales	22	
			Satisfacción intrínseca	Negociación de aspectos laborales	23	
				Satisfacción del trabajo personal	1	
				Habilidades	2	
				Hacer lo que te gusta	3	
			Participación	Objetivos, metas y productividad	5	
				Decisión autónoma	19	
Decisiones del área	20					
	Decisiones de grupo	21				

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y Muestra

La población estuvo conformada por 80 trabajadores de la empresa Grupo Vamer Security S.A.C., de la cual cumplen con los requisitos para la evaluación de la satisfacción. En donde se sustenta con una planilla como anexo.

En esta indagación estuvo representada por 66 personas de la empresa; la cual se obtiene mediante la siguiente formula:

Datos Relevantes:

$$Z=1.96$$

$$P=50\%$$

$$Q=50\%$$

$$\text{Nivel de Confianza}=95\%$$

$$E=5\%$$

$$N=80 \text{ trabajadores}$$

$$n = \frac{80 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(80 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 66.354607$$

$$n = 66$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica:

En el siguiente trabajo se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, ya que puede permitir adjuntar datos a través de respuestas otorgadas por los encuestados de acuerdo al cuestionario preparada por el investigador.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos:

El instrumento que se utilizará para la ejecución de la encuesta y la recolección de información es el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, que consta de 23 preguntas para la variable (Satisfacción Laboral), el cuestionario está dirigido a los trabajadores de la empresa Grupo Vamer Security.

2.4.3. Validez

La validez del cuestionario que se utilizó para la investigación, ha sido aprobada y calificada por la Universidad de Valencia. Así como para una máxima consistencia y veracidad del cuestionario, se puso a juicio de catedráticos de la escuela de Administración de la UCV con amplia experiencia y dominio del tema propuesto en esta investigación;

Tabla 4: Validación del instrumento: Cuestionario se Satisfacción Laboral S20/23

Validador		Resultado
Doctor	Carranza Estela Teodoro	Si cumple
Doctor	Arce Álvarez Edwin	Si cumple
Doctora	Mairena Fox Petronila Liliana	Si cumple

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad

No aplica.

2.5. Métodos de análisis de datos

En la siguiente investigación se dio uso el método estadístico descriptivo.

Método estadístico descriptiva: Mediante los cálculos de porcentajes de participación, gráficos, y tablas se interpretó el comportamiento de la variable.

Método estadístico inferencial: Se dio uso al programa estadístico SPSS, para la aplicación y el proceso de los datos adjuntados durante la recolección y se evidenciara mediante matrices para la acción del respectivo análisis y obtener las conclusiones correspondientes.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se tuvo en cuenta la ética, las cuales son: Respetar la autenticidad de los resultados, la confiabilidad de los datos obtenidos, a salvaguardar la propiedad intelectual, citando a los autores al momento de la ejecutar la investigación.

Uso de la información: se respetó la identidad de los encuestados y no se dará otro uso con la información obtenida. Las personas que participarán en las encuestas, no serán expuestas, ni serán tomadas por obligación.

III. RESULTADOS

3.1. Frecuencias

Tabla 5: Satisfacción Laboral – Variable

Satisfacción Laboral (Agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo Insatisfecho	3	4,5	4,5
	Indiferente	5	7,6	12,1
	Algo Satisfecho	25	37,9	37,9
	Bastante Satisfecho	22	33,3	83,3
	Muy Satisfecho	11	16,7	100,0
	Total	66	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

¿Cómo es la satisfacción laboral en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?

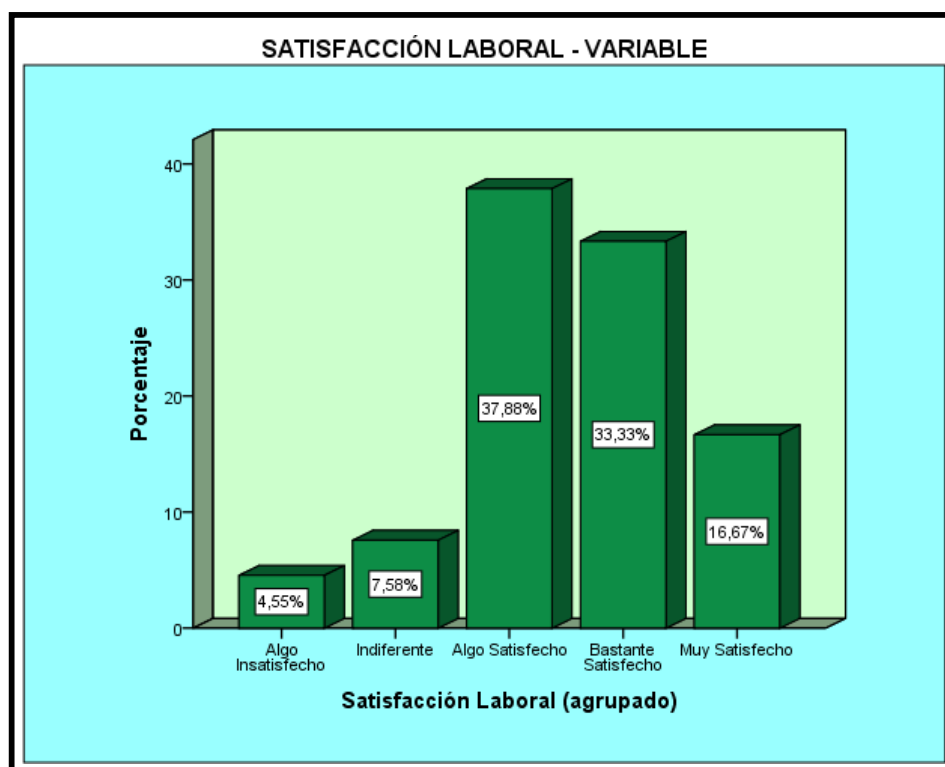


Figura 1: Satisfacción Laboral – Variable

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la figura N°1, de un total de 66 encuestados, el 37,88% de las personas afirma que la satisfacción laboral dentro de la empresa es considerada como “Algo Satisfecho”, el 33,33% afirma que es “Bastante Satisfecho”, así como el 16,67% manifiestan como “Muy Satisfecho”. Por lo tanto, según el modelo S20/23 la mayoría de los encuestados de la empresa Grupo Vamer Security manifiestan que existe una gran satisfacción.

Tabla 6: Satisfacción con la Supervisión

Satisfacción con la Supervisión (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bastante Insatisfecho	1	1,5	1,5
	Algo Insatisfecho	2	3,0	4,5
	Indiferente	8	12,1	16,7
Válido	Algo Satisfecho	21	31,8	48,5
	Bastante Satisfecho	21	31,8	80,3
	Muy Satisfecho	13	19,7	100,0
	Total	66	100,0	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

¿Cómo es la supervisión en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?

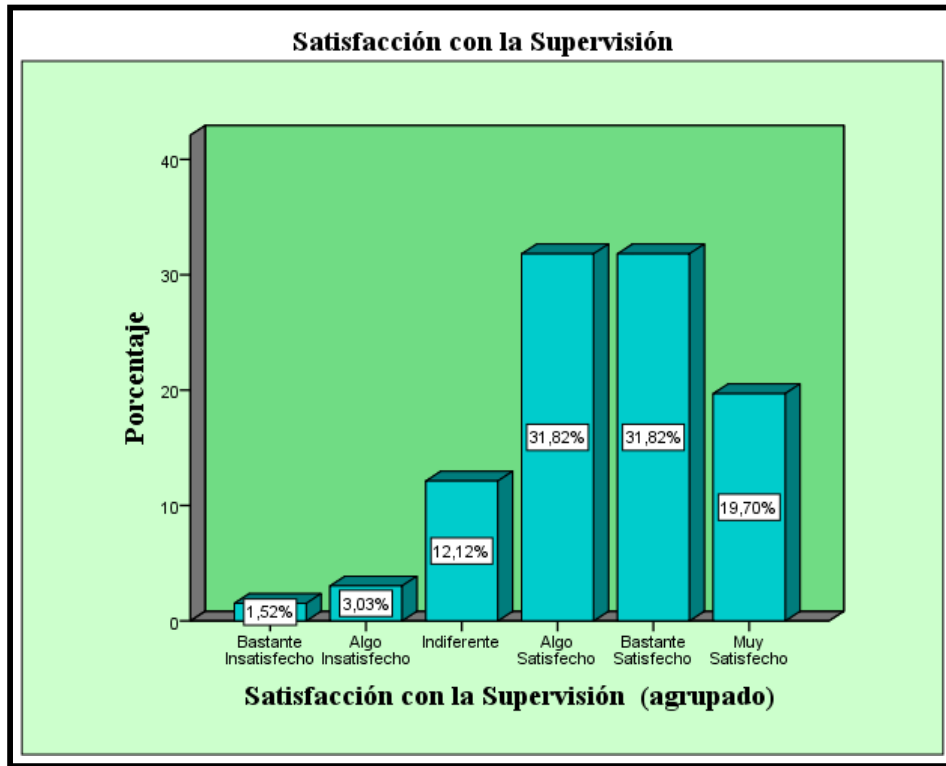


Figura 2: Satisfacción con la supervisión

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a la figura N° 1, de un total de 66 encuestados, el 31,82 % de las personas afirma que la supervisión es “Bastante Satisfecho”, así como con el mismo porcentaje afirma que la supervisión “Algo Satisfecho” y el 19,70 % afirma que la supervisión es “Muy Satisfecho” Por lo tanto, según el modelo S20/23 la mayoría de los encuestados de la empresa Grupo Vamer Security afirman que la supervisión es satisfactoria.

Tabla 7: Satisfacción con el Ambiente Físico del trabajo

Satisfacción con el Ambiente Físico del Trabajo (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Insatisfecho	1	1,5	1,5
	Algo Insatisfecho	2	3,0	4,5
	Indiferente	12	18,2	18,2
	Algo Satisfecho	20	30,3	30,3
	Bastante Satisfecho	17	25,8	78,8
	Muy Satisfecho	14	21,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

¿Cómo es el ambiente físico del trabajo en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?

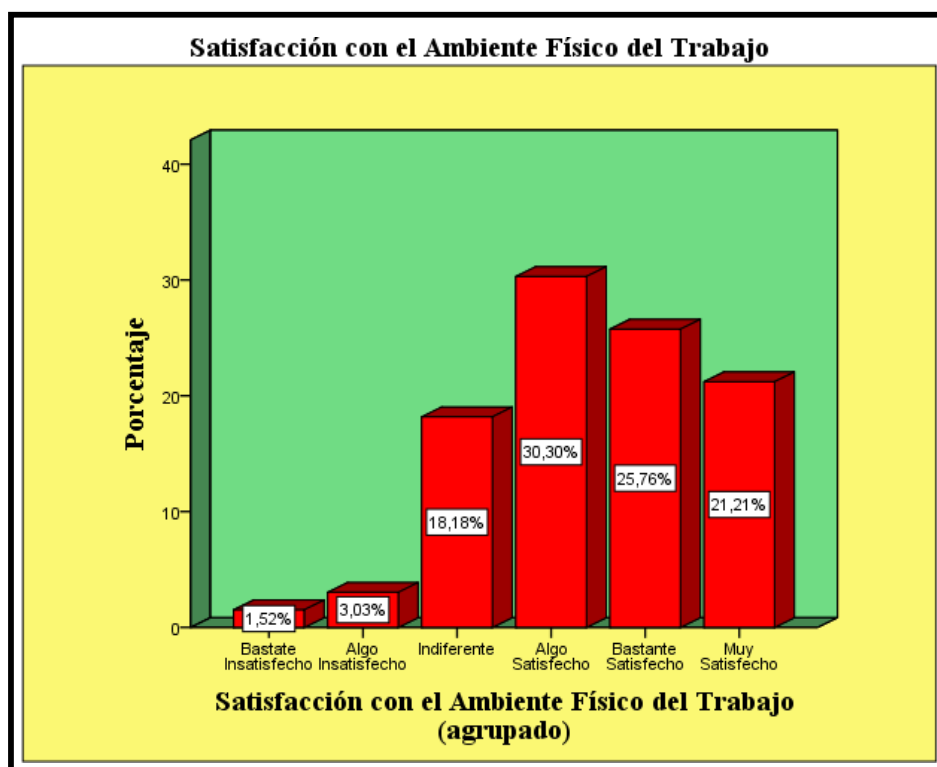


Figura 3: Satisfacción con el Ambiente Físico del Trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la figura N° 2, de un total de 66 encuestados, el 30,30% de las personas afirma que el medio ambiente del trabajo es “Algo Satisfecho”, el 25,76% afirma que es “Bastante Satisfecho”, el 21,21% afirma que el medio ambiente del trabajo es “Muy Satisfecho” y el 18,18% afirma que el medio ambiente del trabajo es “Indiferente”. Por lo tanto, según el modelo S20/23 la mayoría de los encuestados de la empresa Grupo Vamer Security afirman que el medio ambiente del trabajo es satisfactorio.

Tabla 8: Satisfacción con las Prestaciones

Satisfacción con las Prestaciones (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo Insatisfecho	3	4,5	4,5	4,5
Indiferente	5	7,6	7,6	12,1
Algo Satisfecho	19	28,8	28,8	40,9
Válido Bastante Satisfecho	26	39,4	39,4	80,3
Muy Satisfecho	13	19,7	19,7	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

¿Cómo son las prestaciones en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?

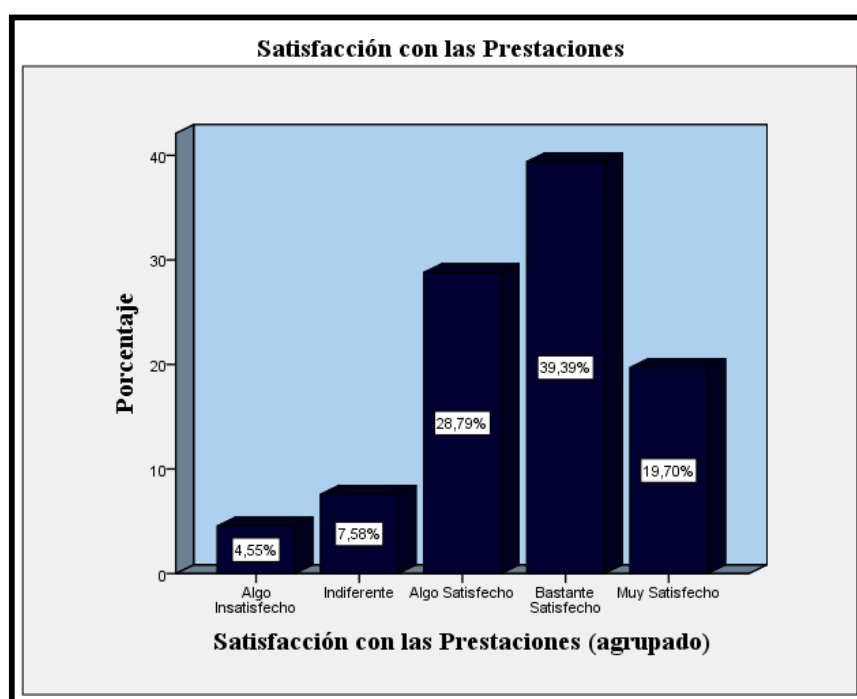


Figura 4: Satisfacción con las prestaciones

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la figura N° 3, de un total de 66 encuestados, el 39,39% de las personas afirma que las prestaciones son consideradas como “Bastante Satisfecho”, el 28,79% afirma que es “Algo Satisfecho”, el 19,70% afirma que las prestaciones recibidas son consideradas como “Muy Satisfecho” y el 7,58% afirma que las prestaciones recibidas son consideradas como “Indiferente”. Por lo tanto, según el modelo S20/23 la mayoría de los encuestados de la empresa Grupo Vamer Security afirman que las prestaciones recibidas son satisfactorias.

Tabla 9: Satisfacción Intrínseca

Satisfacción Intrínseca (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bastante Insatisfecho	2	3,0	3,0
	Algo Insatisfecho	2	3,0	6,1
	Indiferente	8	12,1	18,2
Válido	Algo Satisfecho	23	34,8	53,0
	Bastante Satisfecho	19	28,8	81,8
	Muy Satisfecho	12	18,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

¿Cómo es la satisfacción intrínseca en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?

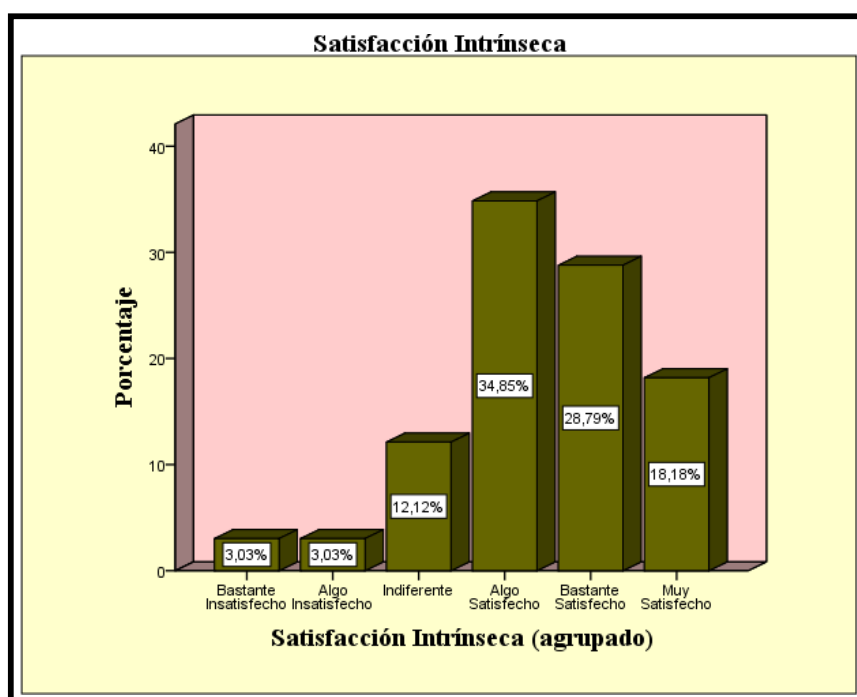


Figura 5: Satisfacción Intrínseca

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la figura N° 4, de un total de 66 encuestados, el 34,85% de las personas afirma que las satisfacciones intrínsecas son consideradas como “Algo Satisfecho”, el 28,79% afirma que es “Bastante Satisfecho”, el 18,18% afirma que las satisfacciones intrínsecas son consideradas como “Muy Satisfecho” y el 12,12% afirma que las satisfacciones intrínsecas son consideradas como “Indiferente”. Por lo tanto, según el modelo S20/23 la mayoría de los encuestados de la empresa Grupo Vamer Security afirman que las satisfacciones intrínsecas son satisfactorias.

Tabla 10: Satisfacción con la Participación

Satisfacción con la Participación (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo Insatisfecho	3	4,5	4,5
	Indiferente	10	15,2	19,7
	Algo Satisfecho	15	22,7	22,7
	Bastante Satisfecho	23	34,8	34,8
	Muy Satisfecho	15	22,7	22,7
	Total	66	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

¿Cómo es la participación en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?

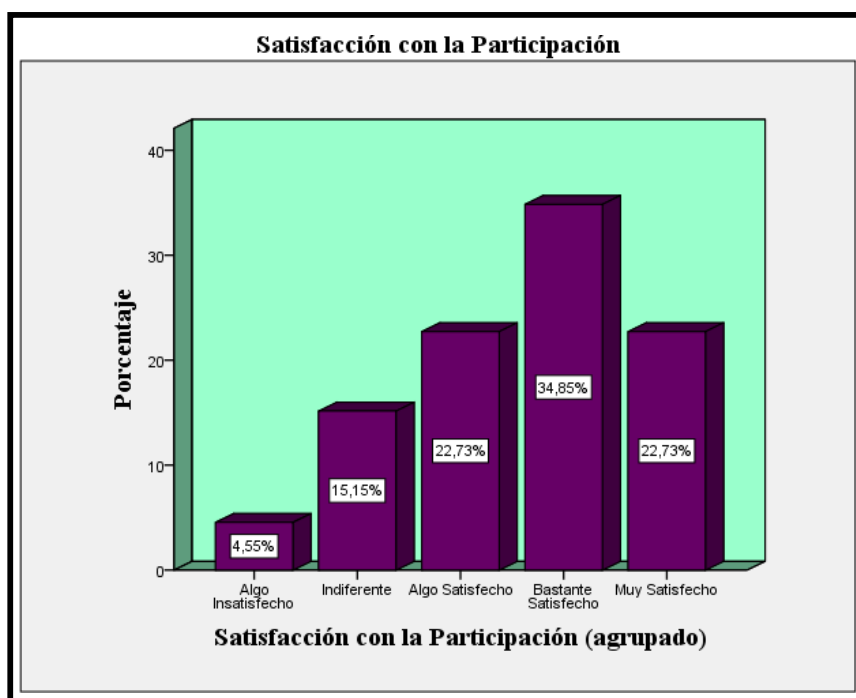


Figura 6: Satisfacción con la Participación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la figura N° 5, de un total de 66 encuestados, el 34,85% de las personas afirma que la satisfacción con la participación es considerada como “Bastante Satisfecho”, el 22,73% afirma que es “Muy Satisfecho”, así como con el mismo porcentaje afirma como “Algo Satisfecho” y el 15,15% afirma que las satisfacciones intrínsecas son consideradas como “Indiferente”. Por lo tanto, según el modelo S20/23 la mayoría de los encuestados de la empresa Grupo Vamer Security afirman que la satisfacción con participación es satisfactoria.

IV. DISCUSIÓN

Para poder desarrollar la discusión, se valdrá de los datos hallados en la figura 1 donde nos muestra el resultado de la satisfacción laboral según modelo S20/23 en la empresa Grupo Vamer Security, San Juan de Lurigancho, 2018; observamos que el 16,67% cree estar “Muy Satisfecho”, el 33,33% menciona estar “Bastante Satisfecho”, mientras que el 37,88% registran estar “Algo Satisfecho”, obteniendo una información que demuestra la gran satisfacción que tienen los colaboradores de la empresa Grupo Vamer Security. Así mismo lo mencionado en esta tabla se puede corroborar con el trabajo de investigación de Duarte (2014), en donde llego a la conclusión que los colaboradores de la organización muestran una satisfacción con sus actividades, dando a conocer y a la vez confirmando que esta empresa ofrece a sus trabajadores los aditamentos y condiciones estándares de trabajo la cual les permiten estar muy bien en sus puestos de labores.

El objetivo general de la presente investigación tiene relación con lo que sostiene Dad (2016), el cual tuvo una metodología de muestreo por conveniencia para llegar a toda la población de la Generación “Y” trabajadora, donde se llegó a una conclusión que la satisfacción laboral en los empleados de la Generación “Y” es moderado.

La presente investigación adjuntando con su objetivo general mantienen una relación con lo que sostienen en su artículo Orgambídez, Pérez y Borrego (2015), en la cual se obtuvieron que la ambigüedad y el conflicto del rol en conjunto con el engagement fueron predictores importantes de la satisfacción. Es así que se concluye que dentro de la satisfacción del engagement se involucra con mayor proporcionalidad el estrés del rol como demanda obstaculizadora la cual daría explicación sobre el mayor impacto sobre este.

En esta investigación con su objetivo general guarda relación con lo expresado por Cernas, Mercado y León (2017), en donde se mostró que la presencia del problema en cuestión podría estar exagerada, pues solo se encontraron niveles leves en la correlación entre la satisfacción con la vida y laboral. En este sentido, este resultado brinda confianza en las proposiciones que indican que es muy importante la fomentación de actividades que incrementen la felicidad de aquellos trabajadores que encuentren sus trabajos más satisfactorios.

Existe relación en la presentación del objetivo general de la investigación con lo mencionado por Merino, et. al. (2017), el método utilizado fue el estudio transversal realizado en el 2015, Los resultados mostraron que la media de la satisfacción laboral fue de 7,21 y la seguridad percibida fue de 7,21. Las variables sociodemográficas mostraron mínima valoración, además el estudio de la información mostró muchas relaciones relevantes y correlaciones cruzadas entre las dimensiones que dan conceptos a ambos. En conclusión, se dio evidencia que si existe correlación entre la cultura de la seguridad y la satisfacción laboral.

Finalmente existe relación entre el objetivo general de la presente investigación con lo expuesto por Sanera y Zihni (2014), En su investigación en donde el instrumento utilizado fue el estudio de la forma corta del Cuestionario de Satisfacción de Minnesota que mide la satisfacción con 20 facetas de trabajos. El cuestionario se distribuyó a 723 empleados del banco; se concluyó que los empleados del banco fueron moderadamente satisfechos con su trabajo.

V. CONCLUSIONES

De la presente investigación se dan las siguientes conclusiones:

Respecto al objetivo general el cual fue identificar la satisfacción laboral en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018, ha sido logrado ya que se han demostrado a través del programa SPSS versión 25.

En relación al primer objetivo específico, el cual fue determinar la supervisión en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018, se logró determinar puesto que al realizar y aplicar el programa estadístico SPSS versión 25 se logró constatar la satisfacción de los empleados dentro de la empresa.

Con respecto al segundo objetivo específico de la investigación el cual fue determinar el ambiente físico del trabajo en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018; a través de la aplicación del programa SPSS versión 25 se halló y se constató la satisfacción de los empleados en base a esta dimensión.

Con respecto al tercer objetivo específico de la investigación el cual fue determinar las prestaciones recibidas en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018, también el objetivo fue alcanzado ya que se constató con la medición estadística, teniendo como resultado la satisfacción de los empleados de la empresa, respecto a la decisión de prestaciones recibidas.

En el cuarto objetivo específico fue determinar la satisfacción intrínseca en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018, ha sido confirmado mediante el análisis e interpretación de los resultados de la satisfacción intrínseca de los empleados de la empresa.

En el quinto y último objetivo específico fue determinar la participación en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018, se pudo determinar la satisfacción dentro de la participación con la aplicación de métodos estadísticos.

VI. RECOMENDACIONES

De la presente investigación se han realizado las siguientes recomendaciones:

Los resultados que se mostraron dentro de la empresa Grupo Vamer Security, se denotaron que existió una moderada y alta satisfacción por parte de los empleados en estas cinco dimensiones (Supervisión, Ambiente físico del trabajo, Prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca y Participación).

En base a estos resultados podemos decir, que la organización debe seguir enfocándose en la mejora de aquellos aspectos que satisfacen a los empleados. Así como se debe prestar mucha atención a lo que buscan los trabajadores dentro de la empresa, es decir si tienen la motivación para sentirse identificados con la organización.

En consecuencia, la empresa debería continuar con la motivación intrínseca, formando un apoyo constante con la parte extrínseca, de manera que ambos cumplan con los objetivos propuestos.

Estas mejoras de motivación deberían ser aplicado con programas de reconocimientos y recompensas, en donde se les puedan designar premios por los cumplimientos de sus objetivos, estas pueden ser compensaciones económicas o en forma de elogios, la cual hagan sentir al colaborador como parte del crecimiento de la empresa. Teniendo como único objetivo la satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo, para que de esta manera se generen mayor productividad e identificación por parte de ellos.

VII. REFERENCIAS

- Aldao, C. (2009). *La negociación. Un enfoque transdisciplinario con específicas referencias a la negociación laboral*. (4a. ed.). Montevideo: CINTERFOR.
- Alles, M. (2012). *Diccionario de términos. Recursos Humanos*. Buenos Aires: GRANICA.
- Alvarez, T. (2015). *Iluminación en el puesto de trabajo. Criterios para la elevación y acondicionamiento de los puestos*. Madrid: INSHT.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires: CENGAGE Learning.
- Arrupe, O. (s.f.). Igualdad, diferencia y equidad en el ámbito de la educación. Recuperado de <https://campus-oei.org/equidad/Arrupe.PDF>.
- Barrios, D., Bermúdez, S. y Contreras, O. (2010). *Condiciones y medio ambiente de trabajo: ruido, iluminación y ventilación*. Caracas: UNEXPO.
- BBVA (2014). Empleados felices, empresas más productivas. El Espectador. Recuperado de <https://www.elespectador.com/especiales/empleados-felices-empresas-mas-productivas-articulo-528650>.
- Boix, P. y Vogel, L. (s.f.). Participación de los trabajadores. Recuperado de <http://www.istas.ccoo.es/descargas/ipar03.pdf>.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/50386790_El_concepto_de_satisfaccion_en_el_trabajo_y_su_proyeccion_en_la_ensenanza.
- Casanova, F. (2003). *Formación profesional y Relaciones Laborales*. Montevideo: CINTERFOR.
- Castaño, P., Henao, L. y Martínez, D. (2016). Formas de comunicación y relaciones interpersonales, en el desempeño del rol docente: un estudio de percepción (Tesis de especialidad). Recuperada de http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2935/1/Comunicacion_Relaciones_Interpersonales_Henao_2016.pdf.

- Cernas, D., Mercado, P. y León, F. (2017). La varianza del método común en la relación ente la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. Estudios Gerenciales. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012359231730075X>.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. (8a. ed.). México: McGraw Hill.
- CIHMAS. (2012). Higiene y seguridad y su relación con el orden y limpieza. Recuperado de <http://www.cihmas.com.ar/higiene-y-seguridad-y-su-relacion-con-el-orden-y-limpieza/>.
- Cimo, C. (2002). Seguridad e Higiene en el trabajo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/seguridad-e-higiene-en-el-trabajo/>.
- Colomeischi, A. (2014). Emotional life as influence on work satisfaction. Procedia. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814065161>.
- Daud, N. (2016). Determinants of job satisfaction: How satisfied are the new generation employees in Malaysia?. Procedia. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816300672>.
- Donneys, F. (s.f.). Fundamentos del Comportamiento de los grupos. Recuperado de <https://cursoco.weebly.com/toma-de-decisiones-en-grupo.html>.
- Duarte, S., Aguirre, J. y Jarquín, G. (2014). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa ADARA S.A. REICE. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5109457.pdf>.
- Escuela colombiana de ingeniería Julio Garavito. (2009). Temperatura protocolo. Laboratorio de condiciones de trabajo. Recuperado de <http://copernico.escuelaing.edu.co/lpinilla/www/protocols/HYSI/PROTOCOLO%20DE%20TEMPERATURA%202008-1.pdf>.

- FUNDESYRAM. (2011). ¿Cómo enseñar a tomar decisiones acertadas?. Proceso para tomar decisiones. Recuperado de http://www.fundesyram.info/document/PDFPUB/TOMA_DECISIONES.pdf.
- Gómez, A. (2012). *Derecho Laboral I*. Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a. ed.). México D.F.: MC Graw Hill.
- López, J. (1997). Instituciones de derecho del trabajo y de la seguridad social. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/29.pdf>.
- Martínez, M. (s.f.). El concepto de productividad en el análisis económico. Recuperado de <http://www.critica-azcapotzalco.org/AECA/promotores/archivo%20laboral/eugenia1.pdf>.
- Meliá, J. y Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción S20/23. Recuperado de https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF.
- Mercader, J. (2015). *Lecciones de Derecho del Trabajo*. (8a. ed.). Valencia: TIRANT LO BLANCH.
- Merino, M. et al.. (2017). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gaceta Sanit.* Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911117301024>.
- Mesa, J. (s.f.). Motivación intrínseca y extrínseca PDF. Recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/motivacion-intrinseca-y-extrinseca-pdf/>.
- Nagy, J. & Vilela, M. (2017). Liderazgo y dirección. Recuperado de <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/liderazgo/administracion-efectiva/apoyo-al-personal/principal>.
- Orbegoso, A. (s.f.). La motivación intrínseca según Ryan & Deci y algunas recomendaciones para maestros. Recuperado de <https://revistas.unasp.edu.br/lumen/article/download/743/pdf>.

- Orgambídez, A, Pérez, P. y Borrego, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Journal of work and organizational psychology*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596215000195>.
- Pavalache, M. (2014). Organizational citizenship behaviour, work satisfaction and employees personality. *Procedia*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814023878>.
- Pérez, A. (2013). RRHH: El entorno, el ambiente y el espacio. Recuperado de <https://vivoemprendiendo.com/2013/10/28/rrhh-el-entorno-el-ambiente-y-el-espacio/>.
- Puig, C. (2007). Trabajo Social y supervisión: un encuentro necesario para el desarrollo de las competencias profesionales. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4111380.pdf>.
- Real Academia Española. (2018). Diccionario de la lengua española (23a. ed.). Consultado en <http://dle.rae.es/srv/search/search?w=frecuencias>.
- Real Academia Española. (2018). Diccionario de la lengua española (23ª. ed.) Consultado en <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=MbWK64n>.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (ed. 10a.). México: PEARSON.
- Robles, M. et al. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanit*. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112005000200006.
- Rodríguez, G. (2007). ¿Qué son las competencias laborales?. Recuperado de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/que_son_las_competencias_laborales.pdf.
- Rodríguez, J. y Fuentes, C. (2015). Redacción de metas y objetivos para evidenciar el aprendizaje [Diapositivas]. Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico.
- Romero, C. y Coronado, S. (2005). *Módulo de Aprendizaje. Comportamiento Organizacional*. Lima: Fondo Editorial UCV.

Sánchez, M. (2012). *Administración I*. México: Grupo Editorial Patria.

Saner, T. y Zihni, S. (2015). The job satisfaction of bank employees in north Cyprus. *Procedia*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115005948>.

SOYSANA. (s.f.). Procedimiento de selección y promoción de personal. Recuperado de <http://www.soysana.com/descargas/empresa/procedimiento-seleccion-personal-soysana.pdf>.

Tarvid, A. (2015). Job satisfaction determinants of tertiary graduates in Europe. *Procedia*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115006747>.

UGT. (2012). Factores psicosociales. Recuperado de <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas01%20Riesgos%20y%20factores%20psicosociales.pdf>.

Uribe, S., Olivero, J. y Castro, V. (2011). Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0718539114000263>.

Velázquez, G. (2013). *Comportamiento en las organizaciones*. México: LIMUSA.

Villaseñor, B. (2013). Salud laboral: la higiene en el trabajo. Recuperado de <https://www.uhmasalud.com/blog/bid/267702/salud-laboral-la-higiene-en-el-trabajo>.

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. (6a. ed.). México: McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Tabla 11: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones / Indicadores	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo es la satisfacción laboral en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Identificar la satisfacción laboral en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018.</p>			<p>Supervisión / Relación con supervisores, Supervisión individual, Frecuencia de supervisión, Juicio de supervisor, Igualdad y justicia y Apoyo</p>	<p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental - Transversal</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo es la supervisión en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la supervisión en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018.</p>			<p>Ambiente físico del trabajo / Limpieza, higiene y salubridad, Entorno y espacio, iluminación, ventilación y temperatura.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p>
<p>¿Cómo es el ambiente físico del trabajo en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p>Determinar el ambiente físico del trabajo en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018.</p>			<p>Prestaciones recibidas / Salario, Formación, Promoción, Cumplimiento de leyes laborales, Negociación de aspectos laborales</p>	<p>Población</p> <p>80</p>
<p>¿Cómo son las prestaciones en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p>Determinar las prestaciones recibidas en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018.</p>	No aplica	Satisfacción laboral	<p>Satisfacción intrínseca / Satisfacción del trabajo, personal, Habilidades, Hacer lo que te gusta, Objetivos, metas y productividad</p>	<p>Muestra</p> <p>No aplica</p>
<p>¿Cómo es la satisfacción intrínseca en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p>Determinar la satisfacción intrínseca en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018.</p>			<p>Participación / Decisión autónomo, Decisiones del área, Decisiones de grupo</p>	<p>Técnica de procesamiento de la información</p> <p>Programa estadístico SPSS24</p>
<p>¿Cómo es la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p>Determinar la participación en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018.</p>				

Anexo 2: Instrumento de medición: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 - de la Universidad de Valencia.



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA
Unitat d'Investigació de Psicometria/ Psychometrics Research Unit

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE / LINE OF RESEARCH FOR

SAFETY PSYCHOLOGY

PSICOLOGÍA DE LA SEGURETAT

PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD

<http://www.uv.es/seguridadlaboral> Prof. Josep L. Melià

***CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN LABORAL S20/23
J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)***



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márkela con una cruz.

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>



6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>



DATOS DESCRIPTIVOS

- A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. _____
- B.- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) _____
- 83.- Sexo: 1. Varón 2. Mujer
- 84.- Edad. (Escriba su edad en años). _____
- 85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:
- 1) Ninguno
 - 2) Sabe leer y escribir
 - 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
 - 4) Formación Profesional Primer Grado
 - 5) Formación Profesional Segundo Grado
 - 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
 - 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
 - 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios
- 86.- Situación laboral:
- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
 - 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
 - 3) Contrato de seis meses o menos.
 - 4) Contrato hasta un año.
 - 5) Contrato hasta dos años
 - 6) Contrato hasta tres años
 - 7) Contrato hasta cinco años.
 - 8) Fijos.
87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:
- 1) Jornada partida fija.
 - 2) Jornada intensiva fija.
 - 3) Horario flexible y/o irregular.
 - 4) Jornada parcial
 - 5) Turnos fijos.
 - 6) Turnos rotativos
88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. _____
- 89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:
- 1) Empleado o trabajador
 - 2) Supervisor o capataz
 - 3) Mando intermedio
 - 4) Directivo
 - 5) Alta dirección o dirección general
- 90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____ (91).

Muchas gracias por su colaboración.



INSTRUCCIONES PARA LA INTRODUCCION DE DATOS:

El cuestionario S4/82 presenta 82 variables, más las 9 variables descriptivas de muestra codificadas de la última página, suponen un total de 91 variables así numeradas en el cuestionario. El S20/23 y el S10/12 están integrados en el S4/82.

Los datos se introducen en una hoja EXCEL (preferentemente versión 4.0 o superior para PC) de modo que cada fila es un caso o sujeto y cada columna (hasta la columna 91) es una variable.

En la columna número 92 se escribe el número de cuestionario por orden y ese mismo número se escribe en la hoja de datos descriptivos (la última) en el margen superior derecho.

Lo que se introduce en las celdillas de la hoja de EXCEL es el número que figura en el cuestionario junto a la respuesta elegida por el sujeto. En el caso de variables donde se escribe un número, como la variable número 84, "edad", lo que se escribe es directamente la edad en años.

La antigüedad requiere dos variables. En la nº 90 escribimos los años de antigüedad, en la 91 los meses. Por ejemplo si alguien tiene una antigüedad de 2 años y 3 meses la columna 90 dirá 2 y la 91 dirá 3. Si alguien solo tiene 4 meses de antigüedad en el puesto escribiremos 0 (cero) en la 90 y 4 en la 91.

Es muy importante identificar *físicamente* cada cuestionario escribiéndole el mismo número de orden (el 1, el 2, etc... hasta el tamaño N de la muestra) que escribamos en la columna nº 92 de la hoja de datos en EXCEL. Esto permite saber a quien atribuir después la información de las variables cualitativas de la última hoja que no se deben introducir inicialmente e identificar y comprobar el caso si surge algún problema o error con los datos.

Se ruega devolver los datos introducidos en EXCEL en un disquete, preferentemente para PC, y, *además, los cuestionarios originales*. De lo contrario no se puede obtener la información cualitativa adicional de las respuestas.

Los cuestionarios S10/12, S20/23 y S4/82 están diseñados de modo que cada uno de ellos es parte seleccionada del siguiente. Por tanto, cuando administra e introduce los datos de los 82 ítems del S4/82 simultáneamente obtiene e introduce los datos de los 23 ítems del S20/23 y de los 12 del S10/12. Si únicamente administra los 23 ítems del S20/23 también está administrado e introduciendo los 10 ítems del S10/12 que es la versión más sintética.

Muchas Gracias por su Colaboración.

Anexo 3: Aplicación del turnitin – Resultado valido

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&lang=es&s=1&o=1169540217&u=1055284503

LUIS_FERNANDO_HUAMAN_ANTONIO_Turnitin.pdf

feedback studio

Resumen de coincidencias

20 %

20

1 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 8 %

2 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 3 %

3 repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet 1 %

4 Entregado a EP MBS S... Trabajo del estudiante 1 %

5 acacia.org.mx Fuente de Internet 1 %

6 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 1 %

7 repositorio.unep.edu.pe Fuente de Internet 1 %

8 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO VAMER SECURITY SEGÚN MODELO S20/23, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
 HUAMAN ANTONIO LUIS FERNANDO

ASESOR:
 Dr. COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ
 2018

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 INVESTIGACIÓN
 DE LA EP
 ADMINISTRACIÓN
 LIMA

Página: 1 de 33 Número de palabras: 8494 Text-only Report High Resolution Apagado

Anexo 4: Validación de instrumento – Encuesta de Satisfacción Laboral S20/23

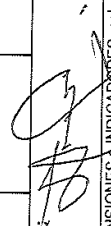
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO VAMER SECURITY SEGÚN MODELO S20/23, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018."

Apellidos y nombres del investigador: Luis Fernando Huaman Antonio

Apellidos y nombres del experto: *Dr. Carranza Estela Teodoro*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
			RELACIÓN CON SUPERVISORES	INDICADORES			SI CUMPLE	NO CUMPLE
SATISFACCIÓN LABORAL	SUPERVISIÓN	RELACIÓN CON SUPERVISORES	Las relaciones personales con sus superiores					
		SUPERVISIÓN INDIVIDUAL	La supervisión que ejercen sobre usted					
		FRECUENCIA DE SUPERVISIÓN	La proximidad y frecuencia con que es supervisado					
		JUICIO DE SUPERVISOR	La forma en que sus superiores juzgan su tarea					
		IGUALDAD Y JUSTICIA	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa					
		APOYO DE SUPERVISORES	El apoyo que recibe de sus superiores					
		LIMPIEZA, HIGIENE Y SALUBRIDAD	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
SATISFACCIÓN LABORAL	AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	ENTORNO Y EL ESPACIO	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo			Muy insatisfecho		
		ILUMINACIÓN	La iluminación de su entorno de trabajo			Bastante insatisfecho		
		VENTILACIÓN	La ventilación de su lugar de trabajo			Algo insatisfecho		
		TEMPERATURA	La temperatura de su local de trabajo			Indiferente		
		SALARIO	En qué medida está satisfecho con el salario que usted recibe			Algo insatisfecho		
		FORMACIÓN	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa			Bastante satisfecho		
		PROMOCIÓN	Las oportunidades de promoción que tiene			Bastante satisfecho		
SATISFACCIÓN LABORAL	PRESTACIONES RECIBIDAS	CUMPLIMIENTO DE LEYES LABORALES	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales			Bastante satisfecho		
		NEGOCIACIÓN DE ASPECTO LABORALES	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales			Muy satisfecho		
		SATISFACCIÓN DEL TRABAJO PERSONAL	El trabajo le produce satisfacciones por sí mismo					
		HABILIDADES	El trabajo le ofrece oportunidades en realizar actividades en que usted destaca					
		HACER LO QUE TE GUSTA	El trabajo le ofrece oportunidades de hacer actividades que le gustan					
		OBJETIVOS, METAS Y PRODUCTIVIDAD	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar					
		DECISIÓN AUTÓNOMA	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo					
SATISFACCIÓN LABORAL	PARTICIPACIÓN	DECISIONES DEL ÁREA	Su participación en las decisiones de su departamento o sección					
		DECISIONES DE GRUPO	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa					
		Fecha: <i>09/12/18</i>						

Firma del experto: 

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO VAMER SECURITY SEGÚN MODELO S2023, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018."

Apellidos y nombres del investigador: Luis Fernando Huaman Antón

Apellidos y nombres del experto: *Dr. Mariela Alejandra Luján*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
SATISFACCIÓN LABORAL	SUPERVISIÓN	RELACION CON SUPERVISORES	Las relaciones personales con sus superiores		<input checked="" type="checkbox"/>	
		SUPERVISIÓN INDIVIDUAL	La supervisión que ejerce sobre usted		<input checked="" type="checkbox"/>	
		FRECUENCIA DE SUPERVISIÓN	La frecuencia y frecuencia con que es supervisado		<input checked="" type="checkbox"/>	
		JUNIO DE SUPERVISOR	La forma en que sus superiores juegan su tarea		<input checked="" type="checkbox"/>	
		IGUALDAD Y JUSTICIA	La "igualdad" y "justicia" de todo que recibe de su empresa		<input checked="" type="checkbox"/>	
		APOYO DE SUPERVISORES	El apoyo que recibe de sus superiores		<input checked="" type="checkbox"/>	
		LIMPEZA, HIGIENE Y SALUBRIDAD	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	
		ENTORNO Y EL ESPACIO	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	
		ILUMINACIÓN	La ventilación de su entorno de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	
		TEMPERATURA	La ventilación de su lugar de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	
PRESTACIONES RECIBIDAS	SALARIO	FORMACIÓN	En qué medida está satisfecho con el salario que usted recibe	1. Muy insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	
		PROMOCIÓN	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	2. Bastante insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	
		CUMPLIMIENTO DE LEYES LABORALES	Las oportunidades de promoción que tiene	3. Algo insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	
		NEGOCIACION DE ASPECTO LABORALES	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	4. Insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	
		SATISFACCIÓN DEL TRABAJO PERSONAL	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	5. Algo insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	
		HABILIDADES	El trabajo le produce satisfacciones por sí mismo	6. Bastante insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	
		HACER LO QUE TE GUSTA	El trabajo le ofrece oportunidades en realizar actividades en que usted realiza	7. Muy insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	
		DECISION AUTÓNOMA	El trabajo le ofrece oportunidades de hacer actividades que le gustan		<input checked="" type="checkbox"/>	
		DECISIONES DEL AREA	Los objetivos, metas y tareas de profesión que debe alcanzar		<input checked="" type="checkbox"/>	
		DECISIONES DE GRUPO	La capacidad para decidir autónomamente respecto rebajas a su trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	
PARTICIPACIÓN	DECISIONES DEL AREA	Se participa en las decisiones de su departamento o sección		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Se participa en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: <i>[Firma]</i>						
Fecha: <u>25/10/23</u>						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se procesan, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Titulo de la investigación: "SATISFACCION LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO VAMER SECURITY SEGUN MODELO S2623, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018."

Apellidos y nombres del investigador: Luis Fernando Huaman Antonio

Apellidos y nombres del experto: Dr. Arce Alvarez Edwin

ASPECTO POR EVALUAR		OPINION DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	ITEM PREGUNTA	ESCALA
SATISFACCION LABORAL	RELACION CON SUPERVISORES SUPERVISION INDIVIDUAL FRECUENCIA DE SUPERVISION JUICIO DE SUPERVISOR IGUALDAD Y JUSTICIA APOYO DE SUPERVISORES LIMPIEZA, HIGIENE Y SALUBRIDAD ENTORNO Y EL ESPACIO ILUMINACION VENTILACION TEMPERATURA SALARIO FORMACION PROMOCION CUMPLIMIENTO DE LEYES LABORALES NEGOCIACION DE ASPECTO LABORALES SATISFACCION DEL TRABAJO PERSONAL HABILIDADES HACER LO QUE TE GUSTA OBJETIVOS, METAS Y PRODUCTIVIDAD DECISION AUTONOMA DECISIONES DEL AREA DECISIONES DE GRUPO	Las relaciones personales con sus superiores	
		La supervisión que otorgan sobre usted	
		La proximidad y frecuencia con que es supervisado	
		La forma en que sus superiores juzgan su tarea	
		La "justicia" y "equidad" de trato que recibe de su empresa	
		El apoyo que recibe de sus superiores	
		La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	
		El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	
		La iluminación de su entorno de trabajo	
		La ventilación de su lugar de trabajo	
		1. Muy insatisfecho	
		2. Bastante insatisfecho	
		3. Algo insatisfecho	
		4. Indiferente	
		5. Algo satisfecho	
		6. Bastante satisfecho	
		7. Muy satisfecho	
		El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	
		La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	
		El trabajo le produce satisfacciones por sí mismo	
		El trabajo le ofrece oportunidades en realizar actividades en que usted destaca	
		El trabajo le ofrece oportunidades de hacer actividades que le gustan	
		Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	
		La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	
		Se participación en las decisiones de su departamento o sección	
		Se participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativos a la empresa	
Firma del experto:	Fecha <u>25/10/18</u>		

Nota: Las DIMENSIONES Edwin Arce Alvarez en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Dr. Econ. Reg. CEC 404



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO VAMER
SECURITY SEGÚN MODELO S20/23, SAN JUAN DE
LURIGANCHO, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

LUIS FERNANDO HUAMAN ANTONIO

ASESORA

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA- PERÚ

2018

Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

“SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO VAMER SECURITY SEGÚN MODELO S20/23, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018” del estudiante **HUAMAN ANTONIO LUIS FERNANDO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 09 de octubre de 2019



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Anexo 7: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo **LUIS FERNANDO HUAMAN ANTONIO**, identificado con DNI N° **70537936**, egresadO de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO VAMER SECURITY SEGÚN MODELO S20/23, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



 LUÍS FERNANDO HUAMAN ANTONIO

DNI: **70537936**

FECHA: 09 de octubre de 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Anexo 8: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de investigación de la Escuela Profesional de Administración – Sede Lima Norte, a la versión final del trabajo de investigación que presente el estudiante:

Sr. LUIS FERNANDO HUAMAN ANTONIO

Trabajo de investigación titulado:

SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO VAMER SECURITY SEGÚN MODELO S20/23, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018.

Para obtener el Grado Académico y/o Título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA :30 de noviembre del 2018

NOTA O MENCIÓN :13 (trece)

Lima, 09 de octubre del 2019



MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración

Anexo 9: Planilla de trabajadores de la empresa Grupo Vamer Security

TRABAJADOR	EDAD	ESTADO CIVIL	ESTADO	SEXO	FECHA DE NACIMIENTO	FECHA DE INGRESO	SUELDO BÁSICO S/ 800.00	HORAS EXTRAS S/ 410	FERIAS S/ 410	BONO S/ 40.00	TOTAL INGRESOS	Ingresos brutos	COMISION	PRIMA DE SEGUROS	APORTE OBLIGATORIO	TOTAL APP	ON P	TOTAL INGRESOS (-) APP // ONP	QUINCENA	ADELANT OB
ARIFA CHAVEZ, JAVIER	30						930.00	0.00	0.00	0.00	930.00	930.00	9.95	12.65	93.00	115.60		814.40	0.00	0.00
ALFARAZA DE LA CRUZ CARLOS ALBERTO	30	0	0	0	30	0	930.00	410.00	0.00	40.00	1,380.00	1,340.00				174.20	174.20	1,205.80	300.00	0.00
ARIAS FLORES, MELCHOR	30	4	0	0	1	30	930.00	350.00	44.07	0.00	1,324.67	1,324.67				172.21	172.21	1,152.46	300.00	0.00
BURBOS BO COCHEA RUBEN	30	3	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,424.67	1,384.67	21.45	18.83	138.47	178.76		1,245.91	300.00	0.00
CABREJOS DIAZ, JOSE ENRIQUE	10	0	1	0	0	11	310.00	130.07	0.00	13.33	460.00	416.67	0.80	6.07	44.67	51.55		408.45	0.00	0.00
CANALES SOSA ROLANDO DANILLO	30	1	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,424.67	1,384.67	21.45	18.83	138.47	178.76		1,245.91	300.00	0.00
CASTRO VERGARA, CESAR EDUARDO	30	4	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,424.67	1,384.67				180.01	180.01	1,244.66	300.00	0.00
DE LA CRUZ BUNDA JAVIER	30	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,424.67	1,384.67	21.45	18.83	138.47	178.76		1,245.91	300.00	0.00
DE LA CRUZ AVILA LEO	30	2	1	0	1	30	1,500.00	0.00	50.00	0.00	1,550.00	1,350.00	24.80	21.08	155.00	20.88		1,240.12	500.00	0.00
DE LA CRUZ POZO VICTOR DAVID	30	0	0	0	1	0	1,400.00	0.00	46.07	0.00	1,446.67	1,416.67				188.07	188.07	1,228.60	300.00	0.00
FRANCIA ZEPATA EDUARDO	30	1	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,424.67	1,384.67				180.01	180.01	1,244.66	300.00	100.00
GUARDIA CABRERA RONALD WILLIAM	30	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,424.67	1,384.67	5.26	18.83	138.47	162.55		1,202.11	300.00	0.00
HEREDIA CARO JOSE SANTOS	30	4	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,424.67	1,384.67	12.45	18.83	138.47	159.76		1,244.91	300.00	0.00
UNRAY SOBRINO EDER GUARDARCO	30	1	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,424.67	1,384.67	2.49	18.83	138.47	159.79		1,244.88	300.00	0.00
MATOS PARDAVE OSCAR ANTONIO	30	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,424.67	1,384.67	2.49	18.83	138.47	159.79		1,244.88	300.00	0.00
MATOS PARDAVE LUIS RAMIRO	30	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,424.67	1,384.67				180.01	180.01	1,244.66	300.00	0.00
MELGAREJO CARPENA ESTEBAN	30	0	0	0	1	30	890.00	390.33	44.07	38.07	1,378.67	1,340.00				174.20	174.20	1,204.47	300.00	0.00

MERCADO MERCADO, MELUJACSE	30	2	2	0	0	1	32	930.00	410.00	44.07	40.00	1,438.67	1,384.67	12.46	18.83	138.47	169.76	1,354.91	300.00	0.00	
FOUALAZA ROSAL RONALD	30	2	0	0	1	32	930.00	410.00	44.07	40.00	1,438.67	1,384.67					180.01	1,344.66	300.00	0.00	
REANO MONTEBANO JOSE	30	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,438.67	1,384.67	23.40	18.83	138.47	180.70	1,343.97	300.00	0.00		
REYES CANCHES LEOPOLDO	30	0	0	0	0	30	930.00	410.00	0.00	40.00	1,390.00	1,340.00					174.20	1,205.80	300.00	0.00	
RODRIGUEZ VALDIVIA JULIO CESAR	25	0	2	0	0	1	28	808.00	355.33	44.07	34.07	1,240.67	1,205.00					155.78	1,089.89	300.00	0.00
SANTAMARIA CEBEPES FELIX PIERO	30	1	0	0	0	1	31	930.00	410.00	44.07	40.00	1,438.67	1,384.67					180.01	1,244.66	300.00	0.00
SEBASTIANO BALUARTE RAUL ADOLFO	30	0	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,438.67	1,384.67					180.01	1,244.66	300.00	0.00
VERA CASTAÑEDA BELTRAN	30	1	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,438.67	1,384.67					180.01	1,244.66	300.00	0.00
VILLAVENDE VIGIL ARMANDO WILLIAM	30	0	1	0	0	1	31	930.00	410.00	44.07	40.00	1,438.67	1,384.67	21.46	18.83	138.47	178.76	1,345.91	300.00	0.00	
ZULLUETA SOTO WILBERT	30	0	2	0	0	0	32	930.00	410.00	0.00	40.00	1,390.00	1,340.00					174.20	1,205.80	300.00	0.00
MOSCO SO AGUIRRE MARCO ANTONIO	30	1	0	0	0	1		930.00	370.00	43.33	0.00	1,343.33	1,343.33					174.63	1,168.70	300.00	0.00
CHAVEZ SILVA JULIO CESAR	30	2	0	0	0	1	30	930.00	370.00	43.33	0.00	1,343.33	1,343.33	12.09	16.27	134.33	154.69	1,178.64	300.00	0.00	
URIBE BALAZAR JOSE LUIS	25	0	0	0	0	1	25	775.00	341.07	44.07	133.33	1,258.67	1,161.33	10.45	15.79	116.13	142.38	1,152.29	300.00	0.00	
CHERO ESQUIVEL JESUS MARTIN	30	0	0	0	0	1	30	930.00	370.00	43.33	0.00	1,343.33	1,343.33	12.09	16.27	134.33	154.69	1,178.64	300.00	0.00	
MORERA BERIANO (EL ESPAÑOL)	30	4	0	0	0	1	35	1,400.00	0.00	44.07	0.00	1,446.67	1,446.67					188.07	1,258.60	300.00	0.00
JESSICA THEODOR MARCHAN	30							930.00	0.00	0.00	0.00	990.00	990.00	9.95	12.65	93.00	115.60	814.40	0.00	0.00	
TEOFILO BOURJAREMEZ	30	0	0	0	0	0	30	930.00	410.00	0.00	40.00	1,390.00	1,340.00					174.20	1,205.80	300.00	0.00
MARIA TRICY COBIE MARCELO	30	4	0	0	0	1	30	930.00	350.00	44.07	0.00	1,338.67	1,284.67					172.21	1,152.46	300.00	0.00
YOLANDA KAR BENTES	30	3	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	160.00	1,544.67	1,384.67	21.46	18.83	138.47	178.76	1,365.91	300.00	0.00	

SELENY CASTILLO JENIA	10	0	1	0	0	0	0	0	0	11	310.00	136.67	0.00	13.33	460.00	446.67	0.00	6.07	44.67	51.55	408.45	0.00	0.00
PAHELILARIO FERRATA	30	1	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.67	40.00	1,438.67	1,384.67	21.46	18.63	138.47	178.76	18.63	138.47	178.76	1,345.91	300.00	0.00
LUIS GUEVARA PUCA	30	4	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.67	40.00	1,438.67	1,384.67	21.46	18.63	138.47	178.76	18.63	138.47	178.76	1,345.91	300.00	0.00
REYNALDO CARRILLANQUI CAMARENA	30	0	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.67	40.00	1,438.67	1,384.67	21.46	18.63	138.47	178.76	18.63	138.47	178.76	1,345.91	300.00	0.00
PATINO MEDINA CARLOS	30	2	1	0	0	1	30	1,590.00	0.00	50.00	0.00	1,550.00	1,550.00	24.80	21.08	155.00	20.88	21.08	155.00	20.88	1,349.12	500.00	0.00
YESU EN FIESTAS AURELO	30	0	0	0	0	1	0	1,400.00	0.00	46.67	0.00	1,446.67	1,446.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,358.80	300.00	0.00
RODRIGUEZ LAURIANO LEONCIO	30	1	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.67	40.00	1,438.67	1,384.67	21.46	18.63	138.47	162.55	18.63	138.47	162.55	1,302.11	300.00	0.00
CASTRO JUSTO CARLOS	30	0	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.67	40.00	1,438.67	1,384.67	5.26	18.63	138.47	162.55	18.63	138.47	162.55	1,302.11	300.00	0.00
MERINO ESQUIVEL JOAN	30	4	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.67	40.00	1,438.67	1,384.67	12.46	18.63	138.47	169.76	18.63	138.47	169.76	1,354.91	300.00	0.00
PALOMINO ESQUIVEL LUIS	30	1	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.67	40.00	1,438.67	1,384.67	2.49	18.63	138.47	169.79	18.63	138.47	169.79	1,304.88	300.00	0.00
ESPINO ZACUENA MOISES	30	0	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.67	40.00	1,438.67	1,384.67	2.49	18.63	138.47	169.79	18.63	138.47	169.79	1,304.88	300.00	0.00
SANCHEZ VOJAR URBANO	30	0	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.67	40.00	1,438.67	1,384.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,344.88	300.00	0.00
SAN TIEBESAN AYALA IRVIN	20	0	0	0	0	1	20	800.00	392.33	44.67	38.67	1,378.67	1,340.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,304.47	300.00	0.00
ZAPATA JULIA RICAR	30	2	2	0	0	1	32	930.00	410.00	44.67	40.00	1,438.67	1,384.67	12.46	18.63	138.47	169.76	18.63	138.47	169.76	1,354.91	300.00	0.00
ZAVALETA HOMER JULIA	30	2	0	0	0	1	32	930.00	410.00	44.67	40.00	1,438.67	1,384.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,344.88	300.00	0.00
MANRIQUE DUSPE DAYANA	30	0	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.67	40.00	1,438.67	1,384.67	23.40	18.63	138.47	180.70	18.63	138.47	180.70	1,343.97	300.00	0.00
SPARCANA FLORENCEZ STEFANY	30	0	0	0	0	0	30	930.00	410.00	0.00	40.00	1,390.00	1,340.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,305.80	300.00	0.00

ABENCIO SOLIS VICTORIA	26	0	2	0	0	1	28	800.00	355.33	44.07	34.07	1,240.67	1,206.00					155.76	1,083.89	30.00	0.00
BANDA PAUCAR VILMA	30	1	0	0	0	1	31	930.00	410.00	44.07	40.00	1,438.67	1,384.57					180.01	1,248.66	30.00	0.00
CARRION TRUJCHI MARIA	30	0	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,438.67	1,384.57					180.01	1,248.66	30.00	0.00
CHUICA RIVERA ROSA MARIA	30	1	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,438.67	1,384.57					180.01	1,248.66	30.00	0.00
CUADRA SOLIS VICTORIA	30	0	1	0	0	1	31	930.00	410.00	44.07	40.00	1,438.67	1,384.57	21.46	18.83	138.47	178.76		1,248.91	30.00	0.00
CUBA DE CASTILLO ALBINA	30	0	2	0	0	0	30	930.00	410.00	0.00	40.00	1,390.00	1,340.00					174.20	1,205.80	30.00	0.00
DAZ ROSIQUEZLLA	30	1	0	0	0	1		930.00	370.00	43.33	0.00	1,343.33	1,343.33					174.53	1,168.70	30.00	0.00
FRANCISCO CAULEON BLANCA AURORA	30	2	0	0	0	1	30	930.00	370.00	43.33	0.00	1,343.33	1,343.33	12.09	18.27	134.33	154.69		1,178.64	30.00	0.00
HUMAN MARIQUE YESICA	25	0	0	0	0	1	25	775.00	341.07	44.07	13.33	1,284.67	1,161.33	10.45	15.79	116.13	142.38		1,152.29	30.00	0.00
PANAQUE DE TOLEDO YANET	30	0	0	0	0	1	30	930.00	370.00	43.33	0.00	1,343.33	1,343.33	12.09	18.27	134.33	154.69		1,178.64	30.00	0.00
LIÑAN ESQUERRE ALICIA	30	4	0	0	0	1	35	1,400.00	0.00	46.07	0.00	1,446.67	1,446.67					188.07	1,258.60	30.00	0.00
ALVACASTRO ROJANA	30	2	2	0	0	1	32	930.00	410.00	44.07	40.00	1,438.67	1,384.57	12.46	18.83	138.47	159.76		1,254.91	30.00	0.00
LIMA BRADO BESTHER	30	2	0	0	0	1	32	930.00	410.00	44.07	40.00	1,438.67	1,384.57					180.01	1,248.66	30.00	0.00
LLANOS BRAVO ALICIA	30	0	0	0	0	1	30	930.00	410.00	44.07	40.00	1,438.67	1,384.57	23.40	18.83	138.47	180.70		1,243.97	30.00	0.00
ESCOBAR LLAUCE CARLA	30	0	0	0	0	0	30	930.00	410.00	0.00	40.00	1,390.00	1,340.00					174.20	1,205.80	30.00	0.00
LOURDES MONTOYA EVELYN	26	0	2	0	0	1	28	800.00	355.33	44.07	34.07	1,240.67	1,206.00					155.76	1,083.89	30.00	0.00
MARQUINA ALDANA YESICA	30	1	0	0	0	1	31	930.00	410.00	44.07	40.00	1,438.67	1,384.57					180.01	1,248.66	30.00	0.00