



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de  
Warr, Cook y Wall en una empresa privada, Lima 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

**AUTORES:**

Paz Pacheco, Erika Tatiana (ORCID: 0000-0002-0686-8762 )

Pereda Rojas, Andrea Carolina (ORCID: 0000-0002-3362-2741)

**ASESORA:**

Mg. Ledesma Luzuriaga, Lizbeth Yvonne (ORCID: 0000-0003-3158-6473 )

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Psicométrica

CALLAO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Esta tesis va dedicada en primer lugar a nuestra familia: padres, hermanas y abuelos; también a nuestra familia elegida y personas especiales que nos han acompañado a lo largo de esta travesía, brindándonos día a día motivación y apoyo incondicional para cumplir nuestro objetivo y, por último, a nuestras mascotas que nos acompañaron en todo el proceso de este estudio.

## **Agradecimiento**

Principalmente damos gracias a Dios por darnos la fortaleza y herramientas necesarias para no rendirnos y salir airoso de esta hermosa etapa, a nuestros docentes a lo largo de toda nuestra carrera por darnos la confianza y compartir su sabiduría con nosotros, finalmente agradecemos a nuestra alma mater por ser la base de nuestro crecimiento profesional.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
31. . Tipo y diseño de Investigación: .....	14
32 Variables y Operacionalización: .....	14
33 . Población, muestra y muestreo: .....	15
34 . Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5 Procedimientos .....	17
36 . Método de análisis de datos .....	18
37. . Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS .....	41

## Índice de tablas

1. Tabla N°1	–	Validez de Contenido por criterio de jueces según el coeficiente V de Aiken	19
2. Tabla N°2	–	Prueba KMO	20
3. Tabla N°3	–	Prueba de Esfericidad de Bartlett	21
4. Tabla N°4	–	Varianza Total Análisis Paralelo	22
5. Tabla N°5	–	Matriz de Correlación	23
6. Tabla N°6	–	Los Descriptivos Univariados	24
7. Tabla N°7	–	Análisis de Mardia	25
8. Tabla N°8	–	Comunalidades	26
9. Tabla N°9	–	Estadísticas de Fiabilidad	27
10. Tabla N°10	–	Estadísticas de Elemento	28
11. Tabla N°11	–	Estadísticas de total de Elemento	29

## RESUMEN

**Objetivo:** Explorar las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en colaboradores de una empresa privada de telecomunicaciones en Lima metropolitana. **Metodología:** Estudio psicométrico, la muestra fue de 200 colaboradores de la empresa privada a quienes se les aplicó de forma virtual la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, la cual está conformada por 15 ítems que según los autores evalúan dos dimensiones; la satisfacción laboral intrínseca y la satisfacción laboral extrínseca. Se realizó la validez de contenido mediante juicio de expertos, a su vez, se hizo el análisis factorial exploratorio. **Resultados:** Los resultados nos indican que la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall es válida y confiable, pero, difiere con la versión original respecto a sus dimensiones, ya que, solo se presenta un factor en la muestra realizada. **Conclusiones:** La escala demostró la unifactorialidad dentro de la cultura peruana.

**Palabras claves:** Satisfacción Laboral, Psicometría, Validez, Análisis Factorial Exploratorio

## ABSTRACT

**Objective:** To explore the psychometric properties of the Warr, Cook and Wall Job Satisfaction Scale in employees of a private telecommunications company in metropolitan Lima. **Methodology:** Psychometric study, the sample consisted of 200 private company collaborators to whom the Warr, Cook and Wall Job Satisfaction Scale was applied virtually, which is made up of 15 items that according to the authors evaluate two dimensions; intrinsic job satisfaction and extrinsic job satisfaction. The content validity was carried out through expert judgment, in turn, the exploratory factor analysis was made. **Results:** The results indicate that the Warr, Cook and Wall Job Satisfaction Scale is valid and reliable, but it differs from the original version regarding its dimensions, since only one factor is presented in the sample carried out. **Conclusions:** The scale demonstrated the unifactoriality within the Peruvian culture.

**Keywords:** Job Satisfaction, Psychometrics, Validity, Exploratory Factor Analysis

## I. INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se detallarán algunas realidades problemáticas en el ámbito organizacional, específicamente de la variable Satisfacción Laboral, a continuación, se presentarán las realidades internacionales como nacionales.

En el año 2008 se hizo una investigación en la universidad de Córdoba cuyos resultados indicaron que la Satisfacción Laboral a nivel mundial va disminuyendo en países como Brasil, Italia y España a diferencia de Japón, Alemania, Reino Unido, Estados Unidos, China y Canadá (Sánchez et al., 2008, p. 60). En esta investigación se usó la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) que es la única encuesta de ámbito diseñada específicamente para el análisis de la calidad de la vida profesional, los autores muestran que una mejora de la calidad dentro del trabajo es imprescindible para el bienestar del trabajador y sobre todo para la capacidad de producción dentro de la organización.

Se ha podido investigar que en varios países es muy importante para los empresarios y dueños de cadenas de empresas, la satisfacción de sus trabajadores dentro de su área laboral y cómo se están desarrollando en ellas, como el Diario Navarra indica: “la comunidad que es mejor pagada en España es la que tiene mayor satisfacción laboral” (De San Miguel, 2019, p.1). Así también, se tiene a la empresa hotelera llamada ROOM MATE ubicada en Estados Unidos, esta empresa interesada en el bienestar mental de sus empleados ha decidido brindarles distintas formas de complacencia donde les recompensan con un mes más de vacaciones por maternidad o paternidad y una semana adicional de vacaciones a todos sus trabajadores, según ellos, esto eleva el nivel de satisfacción y es importante que sus trabajadores sean felices, según indica el presidente de dicha empresa, Kike Sarasola. (El Mundo, 2019, p.1).

Se denota la diferencia del contexto global con el contexto nacional, como indica el diario virtual de RPP noticias (2018), en una investigación por

la consultora Ronald Career Services Group, que el 74% de los peruanos abandonarían su trabajo por uno que los haga sentir más felices, esto indica que el nivel de satisfacción no es total y que el peruano está trabajando por cumplir con sus responsabilidades monetarias (p. 1).

También se tiene al diario virtual El comercio (2019), que hizo un estudio en el área de salud indicando que la mayor cantidad de trabajadores se retira del trabajo por no tener un sueldo elevado, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (En SUSALUD) del 2016, el 17% de los médicos cirujanos y el 20% de las enfermeras del MINSA manifestaron que han pensado cambiar de empleo (p. 1). Es por este y todos los ejemplos ya mencionados que se le da una mayor importancia a lo que puede causar la Insatisfacción Laboral en los colaboradores peruanos.

Por lo cual, en esta investigación se manifiesta el siguiente problema: ¿Cuáles son las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una empresa privada, Lima 2020?, el cual se irá desarrollando a lo largo de este trabajo.

Es por ello que se ha decidido validar la prueba de satisfacción laboral que mide dos dimensiones, las cuales son la intrínseca y la extrínseca; a su vez, el nivel de satisfacción de los trabajadores de cualquier organización es de suma importancia, ya que, estar satisfecho en el área laboral puede influenciar de forma positiva y ayudar en el cumplimiento de metas y objetivos tanto individuales como a nivel empresarial.

Entendiendo la importancia de la justificación teórica del presente estudio, acerca de la Satisfacción Laboral, se espera que la escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall pueda medir y evaluar correctamente la variable principal, teniendo en cuenta la cultura peruana; en base a la justificación práctica, con este estudio se ayudará a contar con el instrumento para su próxima evaluación en las distintas organizaciones peruanas, para poder conocer el nivel de Satisfacción laboral de sus colaboradores y así contar con un plan operacional para que sea de un nivel óptimo y por último, la justificación metodológica permitirá validar e investigar

esta prueba con la cual se estaría contribuyendo a la investigación científica en el Perú.

Es por ello, que el objetivo principal es explorar las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra de colaboradores de una empresa de ventas del sector privado en Lima Metropolitana, esto incluye a los objetivos específicos, los cuales son: Obtener evidencias de validez del contenido de la prueba de Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, obtener evidencias de validez de estructura interna de la prueba de Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall mediante el análisis factorial exploratorio, obtener evidencias de confiabilidad de las puntuaciones derivadas de los ítems que conforman la prueba de Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall mediante el método de consistencia interna.

## II. MARCO TEÓRICO

Durante años anteriores, se han realizado diversas investigaciones internacionales, así como también nacionales analizando la satisfacción laboral en diversos aspectos y ámbitos. Internacionalmente encontramos a Gálvez, Grimaldi, Sánchez, Fernández y García (2017) en el artículo científico Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness presentado en la revista Psicología del Deporte propone como finalidad de la investigación, comprobar las propiedades psicométricas de una escala que incluye los temas de satisfacción laboral y cultura organizacional, evaluado en el ámbito de los centros fitness en la localidad de Mallorca – España.

El diseño utilizado en este estudio fue psicométrico. La muestra con la que se contó fue de 180 trabajadores pertenecientes a 27 centros fitness españoles; se contó exactamente con 79 damas y 101 varones. Los instrumentos utilizados fueron dos; Culture Index for Organizations (CIFO) de MacIntosh y Doherty para evaluar Cultura Organizacional y Overall Job Satisfaction de Warr, Cook y Wall para Satisfacción Laboral. En el tratamiento estadístico se emplearon diferentes procesos; como son el índice de KMO el cual indicó ser el adecuado con .92 y a su vez el Test de Esfericidad de Bartlett mostró la significancia debida, es por ello que se procedió al Análisis Factorial Exploratorio (AFE) por el cual se excluyeron 2 ítems por tener cargas cruzadas (ítem 2 y 4), a su vez, la consistencia interna resultó ser la adecuada con un valor superior al .70.

Los investigadores concluyeron que en al ámbito de centros fitness la consistencia interna de las pruebas fue mayor a estudios originales ya antes realizados, es por ello, que el AFC refiere tener en cuenta a la escala de satisfacción laboral y de cultura organizacional como pruebas válidas y fiables, lo que aumenta la idea a los centros deportivos de evaluar a su personal.

Salessi y Omar (2016) también presentaron su artículo científico Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla publicado en el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONCITEC) tuvo como motivo hallar la igualdad funcional de la

Escala de Satisfacción Laboral Genérica a través de análisis de sus aspectos sociales, semánticos y métricos, medido en la población argentina.

El diseño empleado fue psicométrico y correlacional. Se realizó una muestra piloto que contó con 82 estudiantes de postgrado, los cuales trabajaban en indistintas organizaciones, este piloto se hizo con la finalidad de constatar si la prueba adaptada cumplía con los datos de la ficha técnica como son, tiempo, espacio e instrucciones y también se quiso conseguir datos los cuales lleven a cabo un análisis de ítems preliminar. La muestra definitiva con la que se llevó a cabo este estudio fue de 328 colaboradores de organizaciones públicas y privadas del país; el 55.7% fueron varones y el 44.3% fueron mujeres. Los instrumentos empleados fueron Cuadernillo de la Escala de Satisfacción Laboral Genérica, Inventario de Confianza Organizacional, Escala de Compromiso Organizacional de Meyer & Alle y Escala de Cinismo Organizacional de Brandes, Dharwadkar y Dean. El tratamiento estadístico se hizo a través de un KMO el cual dio un valor aceptable de .89 y el test de Esfericidad de Bartlett fue adecuadamente significativo, por eso se condujo a un Análisis Factorial Exploratorio (AFE) el que presentó 1 factor y 10 variables, luego se continuó con un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), en el que no se obtuvieron los resultados esperados, por ello se revisaron 3 fuentes de información, las cuales indicaron la eliminación de 3 ítems (ítem 1, 3 y 8), en consecuencia se reiteró el análisis de AFC, con las 7 variables y dio un resultado conveniente para el estudio, también se estudió la validez de constructo con las diferentes variables que evalúan los instrumentos ya mencionados; por último, se usó el Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad, esta se encontró dentro de las referencias establecidas (.87).

Los autores llegaron a conclusión de que la escala es una herramienta confiable para medir la satisfacción laboral en los distintos ámbitos laborales, se logró adaptar mediante 7 ítems la prueba, la cual permite una evaluación rápida y eficaz de la variable central. Asimismo, se confirmó mediante las correlaciones que cuando un trabajador se encuentra a gusto en su ambiente laboral, aumenta su productividad e identidad con la empresa en la cual labora.

Tejero y Fernández (2009) también realizaron un artículo científico en la Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa (RELIEVE), esta investigación tuvo la finalidad de crear una escala que mida Satisfacción Laboral y hallar su validez y confiabilidad.

El diseño empleado fue el psicométrico. La muestra con la que se hizo este estudio fue con 492 directores escolares de la Comunidad Autónoma de Madrid, cuyos centros presentan educación inicial, primaria y secundaria. El instrumento con el que se evaluó fue el creado para el estudio el cual lleva por nombre Escala de Satisfacción Laboral en la Dirección Escolar. Los procedimientos estadísticos utilizados fueron el KMO con un resultado de .873 lo cual es aceptable y la esfericidad de Barlett fue significativa, es por ello que se prosiguió con un Análisis Factorial Exploratorio (AFE) en el cual se utilizaron métodos oblicuos y octogonales. Luego de ello se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC). La fiabilidad por consistencia interna, fue hallada mediante Alfa de Cronbach, el cual estuvo con el índice aceptable (.80). También previo a todo lo estadístico se llevó a cabo un criterio de jueces, conformado por 9 profesionales.

La conclusión a la cual estos autores llegaron fue que logró realizar la escala y cumplir con la confiabilidad y validez requerida, se realizaron varios procesos rigurosos para que la escala esté adecuada, con el AFC la escala se redujo a 12 ítems con 4 dimensiones.

Respecto a las investigaciones nacionales, Arias, Rivera y Ceballos (2017) realizó un artículo científico Análisis Psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú en la revista INTERACCIONES, revista psicológica, este estudio tuvo como finalidad hacer un análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall evaluada en colaboradores de distintos rubros laborales.

El diseño empleado fue el psicométrico. La muestra con la que se realizó esta investigación fue de 454 colaboradores de la ciudad de Arequipa de distintas empresas tanto públicas como privadas. El instrumento que se usó para el estudio fue Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall. Los procedimientos estadísticos empleados fueron el KMO con un resultado

de .956 lo cual es superior y la esfericidad de Battlett fue significativa, es por ello que se siguió con un Análisis Factorial Exploratorio (AFE) donde se obtuvo un resultado indiferente a la versión original y adaptaciones en otros países (España), por esa razón los autores manifiestan la hipótesis de que la prueba pueda ser unidimensional y no bifactorial como se da en los estudios anterior, sin embargo, este resultado unidimensional solo sucede en Perú, por lo cual los investigadores refieren que una variable en ese resultado puede ser la diferente cultura o ámbito social y de las distintas costumbres que presentamos. La fiabilidad por consistencia interna, fue hallada mediante Alfa de Cronbach.

La conclusión a la cual llegaron estos autores fue que el instrumento es válido y confiable, indistintamente si es bifactorial o unidimensional, sin embargo, en los resultados si se denota la diferencia de acuerdo a la población y ambiente cultural en la que se dé la escala. A su vez, Domínguez, Calderón y Arroyo (2016) realizaron un artículo científico Cuestionario de Satisfacción S21/26: Análisis psicométrico preliminar en colaboradores administrativos difundido en la revista de Investigación ISSN, este tuvo como finalidad principal un análisis psicométrico preliminar del Cuestionario de Satisfacción Laboral- S21/26 evaluado en trabajadores de una empresa retail ubicada en Lima Metropolitana.

El diseño que se empleó fue el psicométrico. La muestra que contribuyó en esta investigación fue de 100 trabajadores, los cuales laboran en la empresa ya antes mencionada. El instrumento con el que se llevó a cabo el procedimiento fue Cuestionario de Satisfacción S21/26 de Meliá et al. Los procedimientos estadísticos usados fueron una evaluación de criterio de jueces, conformado por 8 psicólogos organizacionales, donde sus veredictos fueron sistematizados por la V de Aiken y con uso de intervalos de confianza en el programa ad – hoc. Después se realizó un Análisis Factorial Exploratorio (AFE) mediante el programa factor, asimismo, se hizo la simplicidad de ítems y factores mediante el programa SIMLOAD. Por último, la confiabilidad tuvo procedimiento mediante el Alfa de Cronbach y Mc Donald.

Los investigadores pudieron concluir que este cuestionario manifiesta los indicadores de confiabilidad aceptables y un sistema factorial correcto en relación a las diversas teorías, asimismo, los resultados no están tan alejados de la versión original del cuestionario. Por lo que, se presentan adecuadas evidencias de validez y confiabilidad, el autor da la opción de proceder con más investigaciones respecto al instrumento ya evaluado, en diferentes ámbitos laborales.

Por último, Boluarte (2014) realizó un artículo científico Propiedades Psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español para la revista Med Hered, esta investigación tuvo como objetivo general evaluar las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español (Escala General de Satisfacción NTP 394 – Pérez & Bilbao) realizada en colaboradores profesionales y administrativos del Instituto Nacional de Rehabilitación en la ciudad de Lima-Perú.

El diseño empleado fue el psicométrico. La muestra que contribuyó en esta investigación fue de 88 trabajadores escogidos de manera no probabilística, lo cuales laboran en la institución ya antes referida. El instrumento que se usó para el estudio fue Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español (Escala General de Satisfacción NTP 394 – Pérez & Bilbao). Los procedimientos estadísticos aplicados fue KMO con un resultado de .81 cual es adecuado y la esfericidad de Battlett fue significativo, debido a ello se siguió con un Análisis Factorial Exploratorio (AFE) donde se obtuvieron dos soluciones, con uno y dos factores. La fiabilidad por consistencia interna, fue hallada mediante Alfa de Cronbach.

La autora manifiesta en sus conclusiones que de acuerdo a su muestra solo se halló un factor, pero, puede que esto haya sido posible por la cantidad pequeña de su muestra, finalmente ella expresa que los resultados dan por confirmado que la prueba es válida y confiable.

Por consiguiente, se procederá a conceptualizar algunos términos de suma importancia:

La Satisfacción Laboral desde hace unos años se ha vuelto un factor indispensable en el ambiente organizacional (Martin y Proença, 2012; Van Saane et al., 2003), ya que, hoy en día el área de talento humano vela más por el bienestar de sus colaboradores.

Warr, Cook y Wall (1979) definieron la Satisfacción Laboral como el grado en la cual un individuo comunica su satisfacción a través de las características intrínsecas y extrínsecas del trabajo (p. 133), también varios autores han hecho hincapié sobre esta variable, principalmente manifiestan la satisfacción laboral como un estado emocional (Gálvez et al., 2017; Yañez et al., 2010; Parada et al., 2005; Escobedo et al., 2014; Alonso, 2008; Morales et al., 2015), una actitud o conjunto de estas (Boluarte, 2014; Domínguez et al., 2016; Martin y Proença, 2012) o una respuesta positiva (Arias y Arias, 2014; Pérez et al., 2012; Muhammad, 2015) que tienen los colaboradores respecto a su centro de trabajo, ya sea, ambiente, clima, infraestructura, salario, horas de labor, jefes inmediatos o relaciones interpersonales; esto se reduce a un aspecto afectivo y cognitivo (Salessi y Omar, 2016) que tiene el empleador respecto a su centro de labores.

Para poder crear una satisfacción externa con los clientes, primero, se tiene que tener una interna con los colaboradores de la institución u organización (Pérez et al., 2012). Sin embargo, existen ideas como la de Pitombo et al. (2014) que indica que la satisfacción laboral no puede tener una definición general, ya que, varía de persona a persona debido a las circunstancias de estas por los años (pp. 480 – 481).

La satisfacción laboral se puede estudiar desde dos distintos puntos de vista, la satisfacción global, la cual se aborda la satisfacción como un ente unidimensional y la satisfacción y sus distintas dimensiones; las cuales se dividen en 3, como son la naturaleza extrínseca, la de naturaleza intrínseca y la de naturaleza personal. La naturaleza extrínseca abarca todo lo externo, como es, el salario, las condiciones en las cuales se labora y el entorno de la organización; la de naturaleza intrínseca, principalmente son las funciones a realizar y el nivel de libertad o desafío que demanda el trabajo y la de naturaleza personal, se refiere básicamente al sentimiento de autorrealización y las relaciones con sus demás iguales (Tejeros y

Fernández, 2009.

La satisfacción laboral también muestra incidentes, las evidencias muestran que los colaboradores insatisfechos suelen ausentarse más en los días de trabajo e incluso suelen renunciar debido a ello, sin embargo, el personal debidamente satisfecho con su trabajo goza de mejor salud y humor (Alonso, 2008).

Existen autores que consideran que la satisfacción laboral puede generar un deterioro en la salud mental y física del individuo (Hoboubi et al., 2017; Van Saane et al., 2003), debido a ello se han dos factores que afectan la satisfacción laboral, como son los factores higiénicos, así como los factores motivacionales; los factores higiénicos, suelen relacionarse con las políticas y condiciones de la organización, remuneraciones, proceso de seguridad y las relaciones interpersonales con los demás colaboradores, mayormente son los causantes de un impacto perjudicial en la satisfacción laboral; por otro parte, se encuentran los factores motivacionales, los cuales se basan en los logros cumplidos o por cumplir dentro de la organización, las responsabilidades laborales y los reconocimientos hacia el trabajo realizado, que por lo general elevan el nivel de satisfacción laboral en el trabajador (Arias et al., 2017).

Los factores antes mencionados, también son conocidos como factores extrínsecos e intrínsecos respectivamente (Tapia et al., 2009; Arias y Arias, 2014), los factores intrínsecos generan la satisfacción laboral, sin embargo, los factores extrínsecos provocan la insatisfacción laboral (Tapia et al., 2009).

La satisfacción laboral mantiene relación con dos aspectos diarios de nuestra vida como son la ergonomía y la felicidad, diversas investigaciones refieren que la satisfacción laboral forma parte de los componentes de la felicidad, pero, lo que satisface a un colaborador no lo hace obligatoriamente feliz (Arias y Arias, 2014); y con respecto a la ergonomía, se relaciona por la interacción que tienen los usuarios con su ambiente, el cual puede ser el lugar donde se encuentra ubicado el colaborador, la iluminación que este presenta y los ruidos que se presentan (Escobedo et al., 2014).

Por otro lado, la insatisfacción laboral, no puede ser permitida en las empresas actualmente, ya que, los colaboradores insatisfechos pueden no hacerse cargo de su área y también de no cumplir los estándares requeridos por la empresa, por ende, podrían ser despedidos y esto generaría costos adicionales, como la contratación de nuevo personal de trabajo (Raziq y Maulabakhsh, 2015), asimismo, se viene relacionando con distintos síndromes o cuadros de trastornos mentales comunes, como son la depresión y la ansiedad; a su vez causa problemas en los aspectos físicos de la salud (Alonso, 2008; Hills et al., 2012), también se relaciona con la desmoralización afectando así a la organización como a su propia integridad (Pérez et al., 2012); mantener la insatisfacción laboral sin llevar a cabo alguna solución o recomendación puede conllevar a un agotamiento profesional o síndrome de BORNOUT (Pérez et al., 2012; Parada et al., 2005; Escobedo et al. , 2014), ya que, según Khamisa et al. (2015) existe una relación negativa entre la Satisfacción Laboral y el Bornout (p. 653). Es por ello que para una institución u organización es significativo conocer los niveles de satisfacción laboral con el fin de corregir las situaciones deficientes y mejorarlas (Boluarte, 2014).

Respecto a las conceptualizaciones psicométricas, se tiene como variable principal a la Psicometría, la cual se define como una técnica de procesos mentales que se fundamenta en la medición o en la metodología cuantitativa que representa el conocimiento de la naturaleza de una manera exacta en comparación con el lenguaje frecuentemente utilizado para la descripción de fenómenos naturales (Pasquali, 2009).

En cuanto a los principios básicos de esta técnica, se tiene 4; el primero y uno de los más importantes es la validez, la cual nos refiere cuando un instrumento esta apto, ya que, ha confirmado lo que pretendía, por medio de los resultados. Esto es debido a que analiza los antecedentes y verifica la credibilidad de estos, por medio de fuentes certeras para luego dar un resultado afirmativo de dicho instrumento (Martínez et al., 2014). Para que este resultado se presente de manera adecuada, existen diferentes procedimientos que podemos abarcar, como son la validez de contenido, validez de constructo y validez referida al criterio.

La validez de contenido, es aquel procedimiento que se realiza mediante un juicio de expertos, en el cual estos valoran la pertenencia, claridad y relevancia de los ítems con respecto al test, a su vez, este procedimiento se usa para realizar las inferencias con respecto a los resultados del test (Abad et al., 2006).

Por otro lado, se tiene que un constructo es aquel concepto psicológico que se le da a la explicación de un comportamiento humano, este a su vez tiene indicadores que detallan ese comportamiento, estos indicadores son los ítems del test, los cuales se deben comprobar para que midan el constructo en referencia, a este suceso se le llama validez de constructo (Abad et al., 2006). Este último procedimiento detallado tiene un método en particular, el cual se denomina validez de constructo factorial, ya que, se requiere técnicas estadísticas con mayor precisión para su resultado. Una de estas estadísticas es el Análisis Factorial Exploratorio (AFE), cuya finalidad es demostrar la correlación entre las variables realizando un estudio exhaustivo, y colocando cada ítem dentro de cada factor o dimensión correspondiente, generando así la cantidad exacta de dimensiones de acuerdo a la población en donde se ha evaluado dicho instrumento (Abad et al., 2006).

Para finalizar con los 3 procedimientos, se presenta a la validez referida al criterio; la cual nos permite correlacionar el índice de validez con un criterio externo al test (Abad et al., 2006).

De igual forma, en segundo lugar, se encuentra a la fiabilidad, que es una propiedad en el área de la psicometría que indica la escasez de errores en el instrumento y a su vez, si refleja con exactitud lo que ha anunciado, pudiendo tomar este mismo instrumento a diferentes muestras e indicando la estabilidad del resultado y del mismo modo ubicándolos dentro del parámetro esperado (Martínez et al., 2014).

En tercer lugar, se encuentra a la comparabilidad, esta nos explica que la recogida de datos en muchas ocasiones se puede hacer tanto a diferentes individuos como en diferentes ocasiones. Este principio resuelve cuestiones de diferencias sistemáticas en las conclusiones o la manera distinta en cómo se aplicó el test (Martínez et al., 2014). Y por último

principio, de igual manera importante que los anteriores, se tiene a la equidad, es quien nos explica una alternativa de resultados, que pueden relacionarse a diferentes factores, como son los datos sociodemográficos, datos personales, ámbitos educativos, etc (Martínez et al., 2014).

### III. METODOLOGÍA

#### 31. . Tipo y diseño de Investigación:

El tipo de investigación utilizado es aplicada, ya que, busca utilizar los conocimientos base y a su vez, obtener otros. El uso de todos estos conocimientos y los resultados nuevos originados dan como producto saber y comprender la realidad (Vargas, 2009)

Según Hernández et al. (2014), indica que el siguiente estudio se considera no experimental, ya que, no existe el manejo intencional de las variables y se procede a observar, analizar y tomar nota de situaciones que ya son preexistentes en nuestro ambiente; a su vez, es transversal, puesto que, se realiza en un exclusivo momento (Montero y León, 2005).

El diseño para la validación de la Escala de Satisfacción Laboral (Warr, Cook y Wall) fue instrumental, que según Montero y León (2005), este se usa para el desenvolvimiento de pruebas de investigación y la determinación de propiedades psicométricas de un instrumento (p. 11).

#### 32 Variables y Operacionalización:

Variable: Satisfacción Laboral

##### **Definición conceptual**

Warr, Cook y Wall (1979) definieron la satisfacción laboral como el grado en la cual un individuo comunica su satisfacción a través de las características intrínsecas y extrínsecas del trabajo, a su vez, la satisfacción laboral total es la unión de estas características antes mencionadas, y la satisfacción laboral general se informa como satisfacción con el trabajo en su conjunto.

## **Definición Operacional**

La variable del estudio será calculada mediante la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall; la cual consta de 15 ítems que están agrupados en dos dimensiones, la satisfacción extrínseca y la satisfacción intrínseca.

## **Indicadores de las dimensiones**

### **Indicadores de la Satisfacción Laboral Intrínseca**

- Desarrollo personal; aquel proceso de transformación donde adquieres conocimientos e ideas nuevas que te ayudan a crecer en todos los ámbitos de tu vida.
- Motivación; aquel impulso que te permite como persona alcanzar tus objetivos trazados.
- Relaciones interpersonales; aquellas interacciones que mantienes con las personas de tu alrededor, ya sea, en el trabajo, amigos, familia, etc.

### **Indicadores de la Satisfacción Laboral Extrínseca**

- Sueldo; aquella remuneración que se te otorga por cumplir o realizar alguna actividad pautada.
- Ambiente laboral; aquel medio físico y humano que te acompaña a lo largo del desarrollo de tu empleo.
- Ergonomía; aquel proceso de mejora y adaptación para que una persona pueda desarrollar adecuadamente su labor.

## **Escala de medición**

Ordinal

### **33 . Población, muestra y muestreo:**

**Población:** Es el grupo de personas donde se ha decidido hacer dicha investigación y en la cual caerán los resultados y conclusiones del estudio (Jiménez, 1998, p. 37) por ello, el estudio a detallar se dio en los

colaboradores de una empresa privada dedicada al rubro del call center, la cual su población es de 200 trabajadores.

La muestra se denomina como una parte de la población (Jiménez, 1998, p. 37); el tipo de muestra a realizar será la muestra censal, ya que, se usará la totalidad de los colaboradores (Hayes, 1990). Respecto a nuestro estudio la totalidad de colaboradores es de 200 personas que actualmente laboran en la organización ya antes mencionada.

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

Se utilizó la técnica de la encuesta, que se basa en la recolección de datos primarios, por medio de la utilización de métodos virtuales donde interviene la comunicación con los individuos (Solorzano, 2003).

A su vez, en este aspecto se van a detallar los instrumentos a utilizar con los colaboradores de la institución; en primer lugar, se le brindó una ficha para rellenas datos personales, edad, sexo y puesto en el que labora; también, se le hizo entrega del instrumento a validar el cual es la escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, el cuál mide la satisfacción Laboral en dos dimensiones, que son 1) Satisfacción Laboral Intrínseca y 2) Satisfacción Laboral Extrínseca, esto con un total de 15 ítems.

#### **Ficha Técnica**

Nombre del instrumento	: Escala de Satisfacción Laboral - versión en español
Autores	: Warr, Cook y Wall
Lugar	: Empresa privada de Telecomunicaciones
Tiempo	: 10 – 15 minutos

### **Validez del instrumento**

Se refiere al grado en el cual un instrumento mide lo que se desea valorar (Hernández, 2014, pág. 200), por ello, se basó en los resultados del alfa de cronbach del instrumento, estos oscilan entre 0,85 y 0,88 y se puede considerar que la prueba se encuentra validada a nivel internacional.

Sin embargo, para centrarnos en la cultura peruana, el instrumento será validado por un juicio de expertos y así verificar la aplicabilidad en este entorno.

### **Fiabilidad del instrumento**

Hace consideración al grado en el cual el instrumento arroja resultados congruentes y consistentes (Hernández, 2014, pág. 200), debido a ello se procedió a aplicar una prueba piloto a 20 personas con los parámetros similares en una distinta población a la del estudio. Luego de ello se usó el Alfa de Cronbach para considerar la fiabilidad del instrumento.

## **3.5 Procedimientos**

Para iniciar con este estudio se procedió a utilizar la técnica “lluvia de ideas” entre las integrantes para la elección de la variable. Luego de haber seleccionado la variable se continuó con la indagación de teorías y antecedentes relacionados al tema que puedan sostener la investigación. Posterior a ello se coordinó una asamblea personal con el gerente general de la organización privada para poder pedir el consentimiento y explicar cómo serían los pasos a seguir en su organización y el tiempo que se tardaría la realización del estudio, luego de la coordinación se procedió a adquirir la carta de presentación con las autoridades correspondientes de la Universidad César Vallejo - Filial Callao, la cual constaba de la autorización y presentación formal de nuestro estudio y finalmente se entregó dicha carta al gerente general para su respectiva firma para luego empezar a trabajar en la investigación. Paralelo a ello se realizó la validación del instrumento por

medio de un juicio de expertos, que contó con la participación de 5 profesionales en la materia. Posteriormente se realizó una prueba piloto con 20 trabajadores del rubro al que pertenece la empresa. Después se realizó la descarga de datos a un documento de Microsoft Excel para derivarlo al software estadístico SPSS y así obtener los resultados solicitados.

Ratificando tales resultados se inició la evaluación virtual con la totalidad de trabajadores de dicha organización que fueron 200 colaboradores. Por último, se realizaron los procedimientos estadísticos respectivos para así terminar con la exposición de resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

### **36 . Método de análisis de datos**

La primera fase, que tuvo como nombre prueba piloto, se realizó con 20 trabajadores de ambos sexos del mismo rubro que la muestra principal y de edades comprendidas entre 18 a 60 años de edad. Para ello se usó el programa Microsoft Excel versión 2019, también se usó el software estadístico SPSS versión 25. Se hizo la validez de contenido mediante un juicio de expertos, que contó con 5 especialistas en la materia, posterior a eso se procedió a ingresar los datos en Microsoft Excel para la V Aiken. Asimismo, para confiabilidad se utilizó el método de consistencia interna para obtener los resultados del coeficiente alfa de Cronbach mediante el software ya mencionado anteriormente, el cual indicó un valor bastante favorable.

En la segunda fase, la aplicación de la muestra final fue una muestra censal de 200 colaboradores de una empresa privada dedicada al call center, los resultados se dieron mediante el programa Factor, aquí se procedió con la validez de estructura mediante el AFE, asimismo, en este programa se encontró el AFE, también se realizó un análisis de ítems donde se estableció los índices de homogeneidad y las comunalidades, para un adecuado funcionamiento de los reactivos. Finalmente, se

estableció la confiabilidad del instrumento mediante los coeficientes de alfa de Cronbach.

### **37. . Aspectos éticos**

El estudio se realizó en base a los principios bioéticos que deben tener los proyectos de investigación según e informe Belmont (2003), los cuales refieren; a la autonomía como indicador de que cada participante es responsable de sus decisiones. entre ellas llenar las encuestas, a su vez, la beneficencia, que indica que haciendo la investigación se aportará a la comunidad científica, también, la no maleficencia, que se basa en no causar daño con la aplicación del instrumento mencionado líneas arriba y, por último, a la justicia, la cual se trata de hacer una selección, por partes iguales, de las personas que deseen participar (pp. 3 – 7). A su vez, el estudio se ajustará al Art. 2 que implica responsabilidad respecto a las investigaciones; Art. 20 el cual involucra la confidencialidad de los participantes; y, por último, el Título XI que comprende los Art. 79 al Art. 87 los cuales hacen referencia a nuestro comportamiento durante las actividades de investigación, todo ello en referencia al Código de Ética Profesional del Colegio de Psicólogos del Perú. Se garantiza que estos principios, se cumplieron a lo largo del estudio por ambas participantes.

#### IV. RESULTADOS

Siguiendo con el desarrollo del estudio se presentan los resultados adquiridos de acuerdo a los objetivos ya antes planteados.

##### 4.1 VALIDEZ DE CONTENIDO

**TABLA N°1**

*Validez de contenido por criterio de jueces, según el Coeficiente V de Aiken*

Ítem	Criterio de Pertinencia	Criterio de Relevancia	Criterio de Claridad	V Aiken Pertinencia	V Aiken Relevancia	V Aiken Claridad
1	5	5	5	1	1	1
2	5	5	5	1	1	1
3	5	5	5	1	1	1
4	5	5	5	1	1	1
5	5	5	5	1	1	1
6	5	5	5	1	1	1
7	5	5	5	1	1	1
8	5	5	5	1	1	1
9	5	5	5	1	1	1
10	5	5	4	1	1	0.8
11	5	5	5	1	1	1
12	5	5	5	1	1	1
13	5	5	5	1	1	1
14	5	5	5	1	1	1
15	5	5	5	1	1	1

Fuente: Programa Factor

*Nota.* En la tabla 1 se puede observar que se cumple con la validez de contenido, ya que, en su mayoría los ítems son mayores a 0.8, siendo este un puntaje alto (Escurra, 1988).

## VALIDEZ DE ESTRUCTURA INTERNA

### TABLA N° 2

*Prueba de KMO*

---

Kaiser-Meyer-Olkin test	0.91453 (very good)
-------------------------	---------------------

---

Fuente: Programa Factor

*Nota.* En la tabla 2 se puede apreciar que el valor de la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) es de ,914 por lo tanto, nos indica que se puede realizar el análisis factorial exploratorio, ya que, los valores mayores a 0,75 son sumamente aceptados (De la Fuente, 2011, p.8).

### TABLA N°3

#### *Prueba de Esfericidad de Bartlett*

---

Bartlett's statistic	931.7 (df = 105; P = 0.000010)
----------------------	--------------------------------

---

Fuente: Programa Factor

*Nota.* El Test de Esfericidad de Bartlett tiene un valor significativo, es por ello que al tener un valor menor a 0,05 se puede afirmar que accede a un AFE. (De la Fuente, 2011, p.7)

**TABLA N°4***Varianza Total**Análisis Paralelo*

Variable	Real - data % of variance	Mean of random % of variance	95 percentile of random % of variance
1	48.0673*	13.7111	15.3116
2	8.5264	12.3307	13.5506
3	6.9934	11.2499	12.3977
4	6.0897	10.273	11.1596
5	5.8805	9.3085	10.1005
6	5.6292	8.3954	9.2059
7	4.8854	7.4899	8.2548
8	3.8259	6.5931	7.3508
9	3.3918	5.6943	6.5582
10	2.2798	4.7907	5.7313
11	1.7813	3.9182	4.8287
12	1.6202	3.0432	4.0516
13	0.8675	2.1034	3.0584
14	0.1616	1.0987	2.0763

Fuente: Programa Factor

*Nota.* En la tabla 4 en lo referente a la varianza total realizada con el Análisis Paralelo explicada se observa que el 48% está siendo explicado por un único factor.

**TABLA N°5***Matriz de correlación*

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
V1	1														
V2	0.355	1													
V3	0.447	0.248	1												
V4	0.437	0.274	0.415	1											
V5	0.288	0.344	0.211	0.383	1										
V6	0.29	0.35	0.227	0.353	0.245	1									
V7	0.323	0.282	0.24	0.461	0.227	0.22	1								
V8	0.303	0.35	0.123	0.429	0.312	0.39	0.337	1							
V9	0.383	0.372	0.293	0.403	0.368	0.298	0.379	0.34	1						
V10	0.408	0.331	0.387	0.437	0.264	0.27	0.398	0.27	0.407	1					
V11	0.382	0.303	0.366	0.45	0.432	0.252	0.443	0.326	0.485	0.458	1				
V12	0.405	0.425	0.302	0.409	0.393	0.307	0.38	0.378	0.517	0.431	0.449	1			
V13	0.24	0.347	0.291	0.295	0.217	0.289	0.338	0.339	0.278	0.462	0.39	0.439	1		
V14	0.328	0.402	0.267	0.311	0.237	0.341	0.311	0.292	0.317	0.325	0.345	0.369	0.326	1	
V15	0.336	0.194	0.367	0.304	0.216	0.182	0.317	0.229	0.287	0.277	0.315	0.407	0.309	0.312	1

Fuente: Programa Factor

*Nota.* En la tabla 5 se muestra la correlación entre los ítems, donde en su mayoría indican valores aceptados, debido a que son mayores a 0.30(Ferrando y Angiano – Carrasco, 2010).

**TABLA N°6***Descriptivos Univariados*

V	variable	Mean	Confidence Interval -95%		Kurtosis (Zero centered)
V	1	5.545	(5.35	5.74)	3.292
V	2	5.595	(5.4	5.79)	2.713
V	3	5.605	(5.38	5.83)	2.721
V	4	5.47	(5.23	5.71)	2.842
V	5	5.495	(5.27	5.72)	1.319
V	6	5.565	(5.35	5.78)	1.77
V	7	5.31	(5.06	5.56)	1.306
V	8	5.54	(5.32	5.76)	2.14
V	9	5.49	(5.27	5.71)	2.134
V	10	5.525	(5.29	5.76)	0.975
V	11	5.38	(5.16	5.60)	1.603
V	12	5.515	(5.3	5.73)	1.564
V	13	5.565	(5.33	5.80)	1.379
V	14	5.625	(5.44	5.81)	1.976
V	15	5.655	(5.43	5.88)	1.574

Fuente: Programa Factor

*Nota.* En la Tabla 6 se reporta la kurtosis, donde se observa picos elevados en los ítems 1, 2, 3, 4, y se puede presumir que las respuestas han sido respondidas bajo cierta direccionalidad. Si se analiza ítem por ítem hay una respuesta homogénea y es por ello que sale elevado.

## TABLA N°7

### *Análisis de Mardia - 1970*

	Coefficient	Statistic	df	P
Kurtosis	361.402	33.316		0.0000**

Fuente: Programa Factor

*Nota.* En la tabla 7 se obtuvo un coeficiente kurtosis multivariado de 361.402, el cual se encuentra por encima del valor permitido ( $G^2 < 70.0$ ; Mardia, 1970), por consiguiente, se tomará en cuenta el método de estimación recomendada para el análisis factorial exploratorio (RULS).

**TABLA N°8***Comunalidades*

Ítem	F 1	Comunalidades
I1	0.606	0.368
I2	0.558	0.311
I3	0.513	0.263
I4	0.664	0.441
I5	0.509	0.26
I6	0.485	0.236
I7	0.577	0.333
I8	0.54	0.292
I9	0.64	0.409
I10	0.638	0.407
I11	0.673	0.453
I12	0.7	0.49
I13	0.559	0.312
I14	0.545	0.297
I15	0.494	0.244

Fuente: Programa Factor

*Nota.* En la Tabla 8 se observa la comunalidad que es la varianza común, por ende, cada uno de los ítems comparte un porcentaje con el resto de los demás ítems (De la Fuente, 2011, p.31). Asimismo, se observa que los valores de la comunalidad se encuentran comprendidos entre el 0.26 y 0.453. Los que puntúan por encima de .40 son considerados adecuados, como lo son los ítems 4, 9, 10, 11 y 12. (Ferrando y Angiano – Carrasco, 2010). Sin embargo, los ítems 1, 2, 3, 5, 6 ,7, 8, 13, 14 y 15 puntúan por debajo del umbral mínimo establecido.

## 4.2 CONFIABILIDAD

**TABLA N°9**

*Estadísticas de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	15

Fuente: SPSS

*Nota.* En la Tabla 9 detalla que, de acuerdo a la recolección de datos, se realizaron los análisis estadísticos pertinentes para la validación de la Escala de Satisfacción Laboral. Los hallazgos señalan que la escala presenta un índice de fiabilidad aceptable ( $\alpha = 0.883$ ), Ponterotto & Ruckdeschel consideraron valores  $>.70$  como aceptables (2007).

**TABLA N°10***Estadísticas de Elemento*

	Media	Desv. Desviación	N
P1	5,55	1,097	200
P2	5,60	1,085	200
P3	5,61	1,252	200
P4	5,47	1,318	200
P5	5,50	1,240	200
P6	5,57	1,176	200
P7	5,31	1,380	200
P8	5,54	1,227	200
P9	5,49	1,228	200
P10	5,53	1,322	200
P11	5,38	1,205	200
P12	5,52	1,207	200
P13	5,57	1,305	200
P14	5,63	1,044	200
P15	5,66	1,222	200

Fuente: SPSS

*Nota.* En la Tabla 10 los análisis descriptivos presentan a una media en las puntuaciones de los ítems que se encuentra dentro del valor número 5, como también una desviación estándar (DE) menor a la mitad de la media de las puntuaciones de todos los ítems.

**TABLA N°11***Estadísticas de Total de Elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	77,34	113,400	,569	,875
P2	77,29	114,577	,523	,877
P3	77,27	113,567	,479	,879
P4	77,41	108,927	,627	,872
P5	77,38	113,886	,472	,879
P6	77,32	115,031	,456	,880
P7	77,57	110,387	,539	,876
P8	77,34	113,160	,507	,877
P9	77,39	111,023	,594	,874
P10	77,35	109,637	,597	,873
P11	77,50	110,452	,632	,872
P12	77,37	109,881	,655	,871
P13	77,32	111,704	,525	,877
P14	77,26	115,307	,513	,877
P15	77,23	114,296	,464	,879

Fuente: SPSS

*Nota.* En la Tabla 11 se observa que los datos de la Correlación total de elementos corregida son mayores a .20 (Nunnally y Bernstein; 1994).

## V. DISCUSIÓN

En la investigación se tomó en cuenta la definición principal del constructo Satisfacción Laboral dado por Warr, Cook y Wall (1979) la cual indicaba que es grado en la cual un individuo comunica su satisfacción a través de las características intrínsecas y extrínsecas del trabajo (p. 133), donde las características intrínsecas son la motivación, desarrollo personal y relaciones interpersonales; y las extrínsecas, son el sueldo, el ambiente laboral, la ergonomía, entre otros.

El principal objetivo de este estudio fue explorar las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra de 200 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones. Por consiguiente, se presentan los principales resultados del estudio en paralelo con los antecedentes referidos y marco teórico vigente que le da la base a esta investigación.

El análisis de validez de contenido del instrumento utilizado fue aprobado por cinco jueces expertos, procesándolo por medio del coeficiente V Aiken, donde 2 jueces corrigieron una palabra de un ítem aduciendo efectuar la sinonimia de esta para su mayor entendimiento dentro de la cultura peruana, a su vez, no se eliminó ningún ítem.

Luego de someter los datos adquiridos en la muestra del estudio se obtuvo como resultado que esta escala tiene una alta confiabilidad, ya que, en el programa estadístico SPSS, se obtiene un resultado mayor al promedio ( $\alpha = 0.88$ ). Por otro lado, se tiene también los resultados del análisis factorial exploratorio (AFE), el cual se realizó mediante el programa estadístico Factor, que según indica el KMO (0.91) y la prueba de esfericidad de Bartlett (0.000010) se procede a realizar dicho análisis. A su vez, se puede observar que los ítems se han agrupado en una sola dimensión para formar una sola variable, evidenciando la falta de diferenciación entre la satisfacción intrínseca y la satisfacción extrínseca.

Con respecto a la Escala de Satisfacción Laboral utilizada, aquella está conformada por 15 ítems, que fueron creados por Warr, Cook y Wall en el año 1979, los cuales tratan de explicar el nivel de conformidad y satisfacción de los colaboradores dentro de una empresa o institución, dado que, actualmente no se han realizado muchas investigaciones de este tipo o que involucren dicha variable.

La Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall propone dos factores; sin embargo, no fueron replicados en esta investigación, ya que, los resultados obtenidos mostraron un solo factor, esto quiere decir que, el presente estudio discrepa con las investigaciones internacionalmente mencionadas, como en el análisis realizado por Gálvez, Grimaldi, Sánchez, Fernández y García en el año 2017, en una muestra de 180 personas en diferentes centros fitness de España, donde se utilizó la Escala de Satisfacción de Wall, Cook y Warr. Asimismo, en la versión original de la Escala se encontró una diferencia significativa donde los autores aplicaron dicha investigación en una población de 590 obreros de una empresa industrial, ambos estudios obtuvieron como resultados dos dimensiones bien esclarecidas, la satisfacción laboral intrínseca y la satisfacción laboral extrínseca.

El resultado unifactorial que se encontró en esta investigación concuerdan con los resultados unidimensionales de un estudio realizado en el año 2014 por Alicia Boluarte, quien hizo el estudio en una población de 88 personas del sector salud en Lima – Perú. A su vez, en la ciudad de Arequipa, se encontró a Arias, Rivera y Ceballos quienes, en el año 2017, utilizaron la misma escala en 454 colaboradores de distintas instituciones tanto públicas como privadas y de distintas áreas laborales para un análisis psicométrico de dicha escala; finalmente, estos autores comparten los mismos resultados en referencia a la unifactorialidad en el test.

Todo lo mencionado líneas arriba indica que en el Perú hay una clara desigualdad con otras investigaciones internacionales, ya que, esto se puede dar debido a la diferencia de culturas, creencias y costumbres que están presentes en la mentalidad del peruano donde también se observa a

la satisfacción laboral como un concepto genérico del bienestar laboral sin aducir que existen indicadores en esta, como inicialmente proponen los autores de la escala.

Finalmente, se sugiere la administración de la escala de satisfacción laboral en poblaciones más amplias y de distintas áreas laborales, ya que, las se han realizado en colaboradores en rubro empresarial común.

## VI. CONCLUSIONES

1. El estudio se realizó en primera instancia a una población piloto de 20 personas trabajadoras del rubro de telecomunicaciones y luego con una cantidad de 200 colaboradores de una empresa privada del mismo sector, la cual fue nuestra muestra censal.
2. Se realizó la validez de contenido mediante el método de juicio de 5 expertos, donde la validez V de Aiken arrojó resultados sumamente favorables en toda nuestra escala luego de haber seguido las recomendaciones de los expertos.
3. Se hizo la confiabilidad por medio del método de consistencia interna y se obtuvo como resultado 0,88 lo que indica una adecuada puntuación.
4. Se obtuvieron los resultados favorables del KMO (0.91453) y la prueba de esfericidad de Bartlett (0.000010) lo que indicó que se procedía a un AFE.
5. A través del análisis factorial exploratorio se confirmó la validez de constructo, donde se arrojó que la escala es unidimensional.
6. Respecto a las cargas de los ítems en tabla de comunalidades se observó que los valores se encuentran comprendidos entre el 0.26 y 0.453. Los que puntúan por encima de .40 son considerados adecuados, como lo son los ítems 4, 9, 10, 11 y 12. Sin embargo, los ítems 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 13, 14 y 15 puntúan por debajo del umbral mínimo establecido.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Seguir con las investigaciones en la línea psicométrica para brindarle a la comunidad científica más estudios basados en la metodología cuantitativa y así dar un conocimiento de forma más precisa.
2. Evaluar periódicamente la Satisfacción Laboral de los colaboradores para así generar una cultura organizacional adecuada donde prime el bienestar emocional de los trabajadores.
3. Continuar con las investigaciones que utilicen el constructo mencionado para así darle la importancia debida al bienestar total de los colaboradores.
4. Realizar los estudios psicométricos en poblaciones más extensas y en otro sector laboral para confirmar o rectificar los resultados obtenidos.

## REFERENCIAS

- Abad, F., Garrido, J., Olea, J., & Ponsoda, V. (2006). *Introducción a la Psicometría*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25 - 40. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494002>
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185 - 191. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000300010](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010)
- Arias, W., Rivera, R., & Ceballos, K. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones: Revista de avances en Psicología*, 3(2), 79 - 85. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093599>
- Balza, F., & Chavez, L. (13 de 09 de 2019). *El Comercio*. Recuperado de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/peru/congreso-aprueban-alza-sueldos-sector-salud-mejorara-calidad-servicio-minsa-salarios-medicos-noticia-ecpm-675485-noticia/>
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Rev Med Hered*, 25(2), 80 - 84. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2014000200005&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2014000200005&script=sci_abstract)
- Colegio de Psicólogos del Perú, C. (1995). *Código de Ética Profesional*. Lima: Colegio de Psicólogos del Perú. Recuperado de [https://www.colpsic.org.co/aym\\_image/files/CodigoEticaPeru.pdf](https://www.colpsic.org.co/aym_image/files/CodigoEticaPeru.pdf)

- De la Fuente, S. (2011). Análisis Factorial. *Universidad Autónoma de Madrid*, 1 - 34. Recuperado de <http://www.fuenterrebollo.com/Economicas/ECONOMETRIA/MULTIVARIA/NTE/FACTORIAL/analisis-factorial.pdf>
- De Miguel, D. (14 de septiembre de 2019). El salario medio y el poder adquisitivo, claves de la satisfacción laboral. *Diario de Navarra*, págs. 1 - 5. Recuperado de <https://www.diariodenavarra.es/noticias/negocios/dn-management/2019/09/14/el-salario-medio-poder-adquisitivo-claves-satisfaccion-laboral-664387-2541.html>
- Domiguez, S., Calderón, G., & Arroyo, F. (2016). Cuestionario de Satisfacción S21/26: Análisis psicométrico preliminar en trabajadores. *Revista de Investigación*, 7, 51 - 67. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/312277357\\_Cuestionario\\_de\\_Satisfaccion\\_S2126\\_analisis\\_psicometrico\\_preliminar\\_en\\_trabajadores\\_administrativos](https://www.researchgate.net/publication/312277357_Cuestionario_de_Satisfaccion_S2126_analisis_psicometrico_preliminar_en_trabajadores_administrativos)
- Escobedo, M., Cuautle, L., Maynez, A., & Estebané, V. (2014). Escala de Satisfacción Laboral a Partir de Factores Socioculturales y Ergoambientales para los Docentes de las Instituciones de Educación Superior en México. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 177 - 184. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-24492014000300009&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492014000300009&lng=es&nrm=iso)
- Ferrando, P., & Anguiano - Carrasco, C. (2010). El Análisis Factorial como técnica de Investigación en Psicología. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 18 - 33. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441003.pdf>
- Gálvez, P., Grimaldi, M., Sánchez, A., Fernández, J., & García, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centro fitness. *Revista de la Psicología del Deporte*, 26(4), 104 - 109. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235152047019>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F, México: Interamericana Editores S.A. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

- Hills, D., Joyce, C., & Humphreys, J. (2012). Validation of a Job Satisfaction Scale in the Australian Clinical Medical Workforce. *Evaluation & the Health Professions*, 35(1), 47 - 76. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21411473>
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari, F., Keshavarzi, S., & Akbar, A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work*, 67 - 71. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791116300841>
- Jiménez, R. (1998). *Metodología de la Investigación: Elementos básicos para la investigación clínica*. La Habana, Cuba: Editorial de Ciencias Médicas. Recuperado de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-doc/metodologia\\_dela\\_investigacion-texto.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-doc/metodologia_dela_investigacion-texto.pdf)
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., & Ilic, D. (2015). Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 652 - 666. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/270775829\\_Work\\_Related\\_Stress\\_Burnout\\_Job\\_Satisfaction\\_and\\_General\\_Health\\_of\\_Nurses](https://www.researchgate.net/publication/270775829_Work_Related_Stress_Burnout_Job_Satisfaction_and_General_Health_of_Nurses)
- Lorenzo-Seva, U., & Ferrando, P.J. (2006). FACTOR: A computer program to fit the exploratory factor analysis model. *Behavioral Research Methods*, 38(1), 88-91. 10.3758/bf03192753
- Mardia, K.V. (1970). Measures of multivariate skewness and kurtosis with applications. *Biometrika*, 57, 519–530.
- Martin, H., & Proença, T. (2012). Minnesota satisfaction questionnaire: psychometric properties and validation in a population of portuguese hospital workers. *FEP Working Papers*(471), 1 - 23. Recuperado de <http://wps.fep.up.pt/wps/wp471.pdf>

- Martinez, R., Hernández, J., & Hernández, V. (2014). *Psicometría*. Madrid: Alianza Editorial.
- Montero, I., & León, O. (2005). Sistema de clasificación del método en los informes de investigación en Psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 5(1), 115 - 127. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/26420297\\_Sistema\\_de\\_clasificacion\\_del\\_metodo\\_en\\_los\\_informes\\_de\\_investigacion\\_en\\_Psicologia](https://www.researchgate.net/publication/26420297_Sistema_de_clasificacion_del_metodo_en_los_informes_de_investigacion_en_Psicologia)
- Muhammad, H. (2015). The Influence of Competence, Motivation, and Organisational Culture to High School Teacher Job Satisfaction and Performance. *International Education Studies*, 38 - 45. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1060782.pdf>
- NIH. (18 de 04 de 1979). *BIOETICA*. Recuperado de <https://www.bioeticaweb.com/el-informe-belmont-principios-y-guizas-acticas-para-la-protecciasn-de-los-sujetos-humanos-de-investigaciasn-18-abril-1979/>
- Nunnally, J., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill. Recuperado de <https://www.worldcat.org/title/psychometric-theory/oclc/28221417>
- Parada, M., Moreno, R., Mejías, Z., Rivas, A., Rivas, F., Cerrada, J., & Rivas, F. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA). *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(1), 33 - 45. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12023104>
- Pasquali, L. (2009). *Psicometría*. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 43, 992 - 999. Recuperado de [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-62342009000500002](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342009000500002)
- Perez, I., Guillén, F., Brugos, A., Aguinaga, I., & Fernández, C. (2012). Validación de un cuestionario de mejora de la satisfacción laboral (cMsl) en profesionales de atención primaria. *Anales Sis San Navarra*, 35(3), 413 -

423. Recuperado de  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272012000300007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272012000300007)

Pitombo, N., De Aguiar, A., & De Albuquerque, L. (2014). Organizational Commitment and Job Satisfaction: What Are the Potential Relationships? *Brazilian Administration Review*, 477 - 495. Recuperado de [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1807-76922014000400476&lng=en&tlng=en#:~:text=provides%20support%20for%20the%20assumption,Thus%3A&text=These%20studies%20found%20higher%20scores,satisfaction%20with%20pay%20and%20commitment](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-76922014000400476&lng=en&tlng=en#:~:text=provides%20support%20for%20the%20assumption,Thus%3A&text=These%20studies%20found%20higher%20scores,satisfaction%20with%20pay%20and%20commitment).

Ponterotto, J., & Ruckdeschel, D. (2007). An Overview of Coefficient Alpha and a Reliability Matrix for Estimating Adequacy of Internal Consistency Coefficients with Psychological Research Measures. *Perceptual and Motor Skills*, 105(3), 997 - 1014. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2466/pms.105.3.997-1014#articleCitationDownloadContainer>

Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *ScienceDirect*, 717 - 725. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115005249>

RPP Noticias. (30 de 04 de 2018). *RPP Noticias*. Recuperado de RPP Noticias: <https://rpp.pe/economia/economia/dia-del-trabajo-los-peruanos-son-felices-en-sus-empleos-noticia-1119772>

Salessi, S., & Omar, A. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Alternativas Psicología*, 23(34), 93 - 108. Recuperado de <http://alternativas.me/23-numero-34-febrero-julio-2016/116-satisfaccion-laboral-generica-propiedades-psicometricas-de-una-escala-para-medirla>

Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2008). Rannkings internacionales de la Satisfacción Laboral. *Capital Humano*(219). Recuperado de [https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1888/c212\\_060\\_a\\_Rankings%20internacionales\\_219\\_2.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf)

- Sarasola, K. (1 de Octubre de 2019). Room Mate: una semana más de vacaciones, día libre por el cumpleaños y un mes más de baja por paternidad. *El mundo*, pág. 1. Recuperado de <https://www.elmundo.es/economia/empresas/2019/10/01/5d93268621efa0f0458b45db.html>
- Solorzano, N. (2003). *Técnicas de Investigación y Documentación* (1era ed.). Quito: Escuela Superior Politecnica del Litoral, ESPO. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/316170196\\_TECNICAS\\_DE\\_INVESTIGACION\\_Y\\_DOCUMENTACION\\_1era\\_Edicion](https://www.researchgate.net/publication/316170196_TECNICAS_DE_INVESTIGACION_Y_DOCUMENTACION_1era_Edicion)
- Tapia, H., Ramírez, C., & Islas, E. (2009). Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Medico Nacional siglo XXI IMSS. *Enfermería Universitaria*, 6(4), 21 - 25. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741831004>
- Tejero, C., & Fernández, J. (2009). MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIRECCIÓN ESCOLAR. *RELIEVE*, 15(2), 1 - 16. Recuperado de [https://www.uv.es/RELIEVE/v15n2/RELIEVEv15n2\\_1.pdf](https://www.uv.es/RELIEVE/v15n2/RELIEVEv15n2_1.pdf)
- Van Saane, N., Sluiter, J., Verbeek, J., & Frings-Dresen, M. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction—a systematic review. *Occupational Medicine*, 191 - 200. Recuperado de <https://academic.oup.com/occmed/article/53/3/191/1404194>
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades como evidencia. *Educación*, 33(1), 155 - 165. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129 - 148.
- Yañez, R., Arenas, M., & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la Satisfacción Laboral General. *LIBERABIT*, 16(2), 193 - 202. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO N°1

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Warr, Cook y Wall (1979) definieron la satisfacción laboral como el grado en la cual un individuo comunica su satisfacción a través de las características intrínsecas y extrínsecas del trabajo, a su vez, la satisfacción laboral total es el conjunto de estas características antes mencionadas, y la satisfacción laboral general se informa satisfacción con el trabajo en su conjunto.	La variable del estudio será calculada mediante la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall; la cual consta de 15 ítems que están agrupados en dos dimensiones, la satisfacción extrínseca y la satisfacción intrínseca.	Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo Personal</li> <li>- Motivación</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> </ul>	Escala Ordinal
			Extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sueldo</li> <li>- Ambiente Laboral</li> <li>- Ergonomía</li> </ul>	

## ANEXO N°2

### Escala de Satisfacción Laboral

En este cuestionario encontrarás 15 preguntas, las cuales tienen diferentes opciones de acuerdo a cómo te sientes en tu ámbito laboral, responde de la manera más sincera. Las opciones que encontrarás a continuación son:

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Condiciones físicas del trabajo. \*

Elegir ▼

Libertad para elegir tu propio método de trabajo. \*

Elegir ▼

Tus compañeros de trabajo \*

Elegir ▼

Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho. \*

Elegir



Tu superior inmediato. \*

Elegir



Responsabilidad que se te ha asignado. \*

Elegir



Tu sueldo. \*

Elegir



La posibilidad de utilizar tus capacidades. \*

Elegir



Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa. \*

Elegir



Tus posibilidades de crecer profesionalmente. \*

Elegir



El modo en que tu empresa está gestionada. \*

Elegir



La atención que se presta a las sugerencias que haces. \*

Elegir



Tu horario de trabajo. \*

Elegir



La variedad de tareas que realizas. \*

Elegir



Tu estabilidad en el empleo. \*

Elegir



Atrás

Enviar

ANEXO N°3

CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA ORIGINAL

Media	70,53
Desviación típica	15,42
Coefficiente alpha	entre 0,85 y 0,88

ANEXO N°4

AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA DONDE SE APLICÓ LA ESCALA



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Callao, 2 de diciembre 2019

**CARTA N° 234- 2019 /EP-PSI-UCV- FC**

**LANDO ADRIANZÉN MERGONI**  
Gerente General – Contacto BPO  
Av. Juan del Mar y Bernedo 1265-1271- Chacra Ríos Sur - Lima  
Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo institucional y a la vez presentar a la estudiante de nuestra Escuela Profesional:

APellidos y Nombres	CÓDIGO	DNI
Pereda Rojas Andrea Carolina	6700292933	73872975
Paz Pacheco Erika Tatiana	6700293234	47503181

Quien solicita autorización para recoger información necesaria para su Proyecto de investigación titulado: "Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción Laboral de Wall, Cook, Warr en una empresa privada 2019". Línea de investigación Psicométrica

La administración del instrumento dura máximo 15 minutos y estaría dirigido a 150 trabajadores.

Agradeceremos otorgar las facilidades del caso.

Atentamente,



*[Signature]*  
Dra. Lourdes Yaque Rueda  
Coordinadora de E.P. Psicología  
UCV Filial Callao

*[Signature]*  
LINDO INVESTIGACIONES  
CALLAO S.P.A.  
INVERSIÓN Y C.A.

## ANEXO N°5

### AUTORIZACIÓN DE AUTORES PARA EL USO DE LA ESCALA

 **Andrea Pereda** <andreapereda201... Mon, Oct 7, 2019, 7:32 PM  
to t.d.wall →

Esteemed researcher, you are greeted by two Peruvian students of Psychology who would like your honorable permission to use your OVERALL JOB SATISFACTION, which has 18 items, this will be used in an adaptation.

We await your prompt reply, Thanks

Atte:  
Andrea Pereda  
Erika Paz

---

 **Toby Wall** <t.d.wall@sheffield.ac... Mon, Oct 14, 2019, 5:57 AM  
to me →

You are welcome to se the scale. Good luck with your project.

\*\*\*

 **Andrea Pereda** <andreapereda201... Mon, Oct 7, 2019, 7:18 PM  
to P.Warr →

Esteemed researcher, you are greeted by two Peruvian students of Psychology who would like your honorable permission to use your OVERALL JOB SATISFACTION, which has 18 items, this will be used in an adaptation.

We await your prompt reply, Thanks

Atte:  
Andrea Pereda  
Erika Paz

---

 **Peter Warr** <p.warr@sheffield... Tue, Oct 8, 2019, 3:52 AM  
to me →

That will be fine. Good luck with your project.

Peter Warr

CONSENTIMIENTO PRUEBA PILOTO

# PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE WARR, COOK Y WALL VERSIÓN EN ESPAÑOL

\*Obligatorio

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

En la actualidad, la Satisfacción Laboral ha tomado auge, ya que un colaborador feliz trae consigo muchos indicadores positivos para su persona y para la empresa en la que destacan, es por ello que, nosotras como estudiantes de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo estamos realizando un proyecto que tiene como objetivo validar una escala para que las instituciones puedan usar este instrumento con el fin de poder medir la Satisfacción Laboral, para que así las empresas en general tengan en cuenta algunos detalles globales para el mejoramiento de plan de trabajo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. Si accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas que tomarán aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Sus respuestas a los cuestionarios son totalmente anónimas.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. No hay ningún problema ni riesgo que pueda causar esta actividad.

Para resolver el cuestionario, usted debe encontrarse laborando y tener entre los 18 a 60 años.

Si tiene alguna pregunta, duda o queja, escriba por favor a cualquiera de los correos de contacto solicitándolo. Asimismo, solo es válida una encuesta por persona, si ya respondió, le pedimos que no lo haga de nuevo. A su vez se le dejará el correo de la asesora universitaria

Desde ya, agradecemos su participación.

Correos de contacto:

Tatiana Paz  
[fabiana2891@gmail.com](mailto:fabiana2891@gmail.com)

Andrea Pereda  
[andreapereda2013@gmail.com](mailto:andreapereda2013@gmail.com)

Lisbeth Ledesma  
[lledesmal@ucvvirtual.edu.pe](mailto:lledesmal@ucvvirtual.edu.pe)

Acepto	72694991
Acepto	46599383
Acepto	45244272
Acepto	43565297
Acepto	46896201
Acepto	45350404
Acepto	71319123
Acepto	72210064
Acepto	75564452
Acepto	74609917
Acepto	74610691
Acepto	10727124
Acepto	41188285
Acepto	44826308
Acepto	72531956
Acepto	71858076
Acepto	43110438
Acepto	72035274
Acepto	46176088
Acepto	41738666

CONSENTIMIENTO MUESTRA

Acepto	70106495
Acepto	40875335
Acepto	71858080
Acepto	40426947
Acepto	18217757
Acepto	72014033
Acepto	70941689
Acepto	76421070
Acepto	78374944
Acepto	75278719
Acepto	72583001
Acepto	70472553
Acepto	77270245
Acepto	40821738
Acepto	08156118
Acepto	08131357
Acepto	12345678
Acepto	10766218
Acepto	09277674
Acepto	73378592
Acepto	47503181
Acepto	73699184
Acepto	73321069
Acepto	74505327
Acepto	44674735
Acepto	72715696
Acepto	46959268
Acepto	41635744
Acepto	7268967
Acepto	74565677

Acepto	76438028
Acepto	46409651
Acepto	71237694
Acepto	48306388
Acepto	08153339
Acepto	09271758
Acepto	73049266
Acepto	09428041
Acepto	72808387
Acepto	76035326
Acepto	42574826
Acepto	44787435
Acepto	47339138
Acepto	42736902
Acepto	47403278
Acepto	25837665
Acepto	63325975
Acepto	70501531
Acepto	72163656
Acepto	06456784
Acepto	41322626
Acepto	70561375
Acepto	70864243
Acepto	72529942
Acepto	73306802
Acepto	76790566
Acepto	42587223
Acepto	74733679
Acepto	70599397
Acepto	09392986
Acepto	10831322
Acepto	73529884

Acepto	47264326
Acepto	71834728
Acepto	72878393
Acepto	70854100
Acepto	06048308
Acepto	42113491
Acepto	10282407
Acepto	44307748
Acepto	48523611
Acepto	45349764
Acepto	45436921
Acepto	25455509
Acepto	70605821
Acepto	73446089
Acepto	06800560
Acepto	72185863
Acepto	73930404
Acepto	74883987
Acepto	44050713
Acepto	70905962
Acepto	47696884
Acepto	72191958
Acepto	43115010
Acepto	70501433
Acepto	42408043
Acepto	48538118
Acepto	72922144
Acepto	76450970
Acepto	08724502
Acepto	4112702
Acepto	73122929
Acepto	47895817

Acepto	47975566
Acepto	73870898
Acepto	25783911
Acepto	60749010
Acepto	48985769
Acepto	76085800
Acepto	70851974
Acepto	74046695
Acepto	76724697
Acepto	73619866
Acepto	41596158
Acepto	41598921
Acepto	06804795
Acepto	10431397
Acepto	45335313
Acepto	72220960
Acepto	44363414
Acepto	72738735
Acepto	45400077
Acepto	41284801
Acepto	45752461
Acepto	47248527
Acepto	48073167
Acepto	25542171
Acepto	74565677
Acepto	45093849
Acepto	72735857
Acepto	41735238
Acepto	76652610
Acepto	72353404
Acepto	46618643
Acepto	70568244

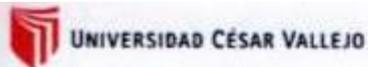
Acepto	25668035
Acepto	40763888
Acepto	72896953
Acepto	47108427
Acepto	42099254
Acepto	47453159
Acepto	72303147
Acepto	46966516
Acepto	72366702
Acepto	72746453
Acepto	45952333
Acepto	25849554
Acepto	76011864
Acepto	72674172
Acepto	46969531
Acepto	48429445
Acepto	70901498
Acepto	73119157
Acepto	42258050
Acepto	48112391
Acepto	76961395
Acepto	74505327
Acepto	70551797
Acepto	71746669
Acepto	45422128
Acepto	72531674
Acepto	41840665
Acepto	76587283
Acepto	73192620
Acepto	72904272
Acepto	43953307
Acepto	42222581

Acepto	70081592
Acepto	41550584
Acepto	42234241
Acepto	41197083
Acepto	47190734
Acepto	40735179
Acepto	42861480
Acepto	72626107
Acepto	40151585
Acepto	25546253
Acepto	42760428
Acepto	45783862
Acepto	70065148
Acepto	47856714
Acepto	76438028
Acepto	77506357
Acepto	70668860
Acepto	76372686
Acepto	25854371
Acepto	41735238
Acepto	42661248
Acepto	10731595
Acepto	10341460
Acepto	44582538
Acepto	45346338
Acepto	70456826
Acepto	8726230
Acepto	46118676
Acepto	70490607
Acepto	43756039
Acepto	43431155
Acepto	46957398

Acepto	42661248
Acepto	40912250
Acepto	46204189
Acepto	70473908
Acepto	73708961
Acepto	10618480
Acepto	00246161
Acepto	45703116
Acepto	20047971
Acepto	44780523

ANEXO N°7

EVIDENCIAS DE CRITERIO DE JUECES



### AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE ESCALA

Yo Guelly Villalobos Sanchez con grado de Doctor en Psicología en el área con DNI 18214653 apruebo el uso de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall – versión en español previamente revisada, con el fin de realizar la investigación psicométrica.

Doy fe que la información anteriormente brindada es congruente y está debidamente desarrollada.

Lo autoriza,



Firma  
Guelly Villalobos Sanchez  
DNI 18214653

### AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE ESCALA

Yo RAUL ARMANDO CRUZADO CASANOVA, MAGÍSTER en Psicología en el área ORGANIZACIONAL con DNI 08054622, apruebo el uso de la Escala de Satisfacción Laboral de ~~Warr~~ Cook y Wall - versión en español previamente revisada, con el fin de realizar la investigación psicométrica.

Doy fe que la información anteriormente brindada es congruente y está debidamente desarrollada.

Lima, Mayo del 2020.

Lo autoriza,



Firma

Mag.  
Raul Cruzado Casanova  
DNI 08054622

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL DE WARR, COOK Y WALL  
VERSION EN ESPAÑOL (DOCS)**

Observaciones: **Observaciones de tipo semántico**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  )      **Aplicable después de corregir (  )**      No aplicable (  )

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. / Mg: Dr. Edgard Rivero Contreras**

Formación profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCION	ESPECIALIDAD	PERIODO FORMATIVO
01	UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES	PSICOLOGO	1984 -1990
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DOCTOR EN PSICOLOGIA	2013-2015
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

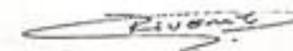
	INSTITUCION	Cargo	Lugar	Periodo Laboral	Funciones
01	MINSA	COORDINADOR	DISA	17 AÑOS	ASISTENCIAL - GESTION
02	UCV	DIRECTOR	LN Y CALLAO	14 AÑOS	GESTION – DOCENTE ORDINARIO PRINCIPAL
03					

**Pertinencia:** El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



**FIRMA**  
Rivero Contreras, Edgard

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL DE WARR, COOK Y WALL  
VERSION EN ESPAÑOL (DOCS)**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable ()                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mgtr. Graciela Esmeralda Carranza León

**DNI:** 25746382

**Formación profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	INSTITUCION	ESPECIALIDAD	PERIODO FORMATIVO
01	Universidad Federico Villarreal	Terapia Familiar Sistémica	2 años
02	Universidad Cesar Vallejo	Problemas de Aprendizaje	2 años
03			

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo Callao	Psicóloga clínica e investigadora	Callao	1 años	Docencia
02	Universidad Privada S.J.B	Psicóloga clínica e investigadora	Lima	2 años	Docencia

**Pertinencia:** El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



FIRMA  
GRACIELA ESMERALDA  
CARRANZA LEON

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE WARR, COOK Y WALL VERSIÓN EN ESPAÑOL (DOCS)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /Mg: Luis Eduardo Allan Izquierdo  
DNI: ...06175625.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	U. I. G. V	Lic- Psicología	1981-1986
02	UNIV. OF. PHOENIX - U. S A	MASTER IN Psychology	2007-2009

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. C. V	DOCENTE	Lima Norte	2015-2020	DOCENCIA
02					
03					

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Luis E. Allan Izquierdo  
Psicólogo  
C.P.F. 19231

13 de mayo del 2020