

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**“SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
OPERADORA EN LIMA DURANTE LA PANDEMIA”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA**

Autora: Bach. Antuaned Jannette Miranda Torres

Asesora: Dra. María del Carmen Espinoza Reyes

Lima – Perú

2021

DEDICATORIA

A mis padres, quienes han estado apoyándome desde un inicio, guiándome en mi camino ante las adversidades y ayudándome a crecer en el ámbito personal y profesional, a ellos les quiero dedicar mi gran logro.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradezco a Dios, por brindarme fortaleza para poder cumplir mis metas.

También le doy un agradecimiento especial a todos participantes del estudio y a mi asesora de tesis, Dra. María del Carmen Espinoza Reyes, quién me brindó su apoyo y paciencia desde el primer día.

Introducción

La presente investigación se basa en un tema de suma importancia en la actualidad, como es la satisfacción laboral en tiempo de pandemia, para conocer si existen diferencias estadísticamente significativas en colaboradores teniendo en consideración su sexo, antigüedad, puesto y sede de trabajo, por lo que tiene varios capítulos detallados en las siguientes líneas.

En el primer capítulo, se presenta el planteamiento y formulación del problema, se definen los objetivos tanto general como específicos, junto con la justificación y las limitaciones del estudio.

En el segundo capítulo, se basa en el marco histórico de las variables consideradas dentro del estudio, reforzado con investigaciones nacionales e internacionales realizados por otros autores, así como las bases teóricas - científicas y se puntualizan las definiciones principales.

En el tercer capítulo, se presentan los supuestos científicos del estudio y se determinan las variables que serán consideradas.

En el cuarto capítulo, se define la población y muestra del estudio, así como el diseño de la investigación, además se explica el instrumento usado en base a su ficha técnica y el procedimiento y técnicas de procesamiento de los datos recogidos.

En el quinto capítulo, se hace la presentación de los datos del estudio de manera detallado, se realiza la descripción de los datos obtenidos a través del SPSS 25, conjunto a la discusión de ello con los otros estudios y teóricas detalladas dentro del estudio.

En el sexto capítulo, y último capítulo, se presenta las conclusiones del estudio en base al análisis de los resultados, brindando recomendaciones que se pueden tomar en

consideración a un futuro para que pueda mejorar el nivel de satisfacción en los trabajadores de una operadora, también se realiza el resumen de la investigación. Para concluir, se presentan las referencias y los anexos correspondientes.

Índice

CAPÍTULO I	12
Planteamiento del Estudio	
1.2. Objetivos.....	14
1.2.1. General.....	14
1.2.2. Específicos.....	14
1.3. Importancia y justificación del estudio.....	15
1.4. Limitaciones del estudio.....	17
CAPÍTULO II	18
Marco Teórico	
2.1. Marco Teórico.....	18
2.2. Investigaciones relacionadas con el tema.....	20
2.2.1. Investigaciones Nacionales.....	20
2.2.2. Investigaciones Internacionales.....	22
2.3. Bases teórico-científicas del estudio.....	24
2.3.1. Teoría sobre la Motivación.....	24
2.3.2. Teorías sobre la Discrepancia.....	25
2.3.3. Teorías sobre la Situación.....	27
2.3.4. Planteamiento Dinámico.....	29
2.4. Definición de términos básicos.....	29
CAPÍTULO III	32
Hipótesis y Variables	
3.1. Supuestos científicos.....	32
3.2. Hipótesis.....	33
3.2.1. General.....	33
3.2.2. Específicas.....	33
3.3. Variables de estudio o áreas de análisis.....	33
CAPÍTULO IV	36
Método	
4.1. Población, muestra o participantes.....	36
4.2. Tipo y diseño de investigación.....	38
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39

4.3.1.	Descripción del Instrumento	39
4.3.2.	Confiabilidad y Validez del Instrumento	41
4.4.	Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos	45
CAPÍTULO V	48
Resultados		
5.1.	Presentación de datos	48
5.2.	Análisis de datos	52
5.3.	Análisis y discusión de resultados	58
CAPÍTULO VI	64
Conclusiones y recomendaciones		
6.1.	Conclusiones generales y específicas.....	64
6.2.	Recomendaciones	65
6.3.	Resumen. Términos clave	67
6.4.	Abstract. Key words.....	68
Referencias	69
Anexos	78
Anexo 1.	Consentimiento para uso del instrumento de evaluación	78
Anexo 2.	Consentimiento para la aplicación del instrumento en la empresa operadora.....	79
Anexo 3.	Consentimiento Informado.....	81
Anexo 4.	Ficha Sociodemográfica.....	82
Anexo 5.	Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC	83
Anexo 6.	Matriz de Consistencia	93
Anexo 7.	Matriz de Operacionalización	96

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Características de la Muestra de Estudio</i>	37
Tabla 2 <i>Correlación entre la Escala SL-SPC y Cuestionario de Minnesota</i>	41
Tabla 3 <i>Correlación entre ítem – puntaje total (Alfa de Cronbach)</i>	42
Tabla 4 <i>Confiabilidad Escala SL-SPC</i>	44
Tabla 5 <i>Confiabilidad Escala SL-SPC</i>	44
Tabla 6 <i>Frecuencia de la población considerando el sexo</i>	49
Tabla 7 <i>Frecuencia de la población considerando la sede donde trabaja</i>	49
Tabla 8 <i>Frecuencia de la población considerando puesto de trabajo</i>	50
Tabla 9 <i>Frecuencia de la población considerando antigüedad</i>	51
Tabla 10 <i>Análisis descriptivo de la Satisfacción Laboral según niveles</i>	52
Tabla 11 <i>Análisis de confiabilidad de la Satisfacción Laboral</i>	52
Tabla 12 <i>Análisis de normalidad inferencial de la Satisfacción Laboral</i>	53
Tabla 13 <i>Análisis descriptivo comparativo de la Satisfacción Laboral según sexo</i>	54
Tabla 14 <i>Análisis descriptivo comparativo de la Satisfacción Laboral según Puesto de Trabajo</i>	55
Tabla 15 <i>Análisis descriptivo comparativo de la Satisfacción Laboral según Sede de Trabajo</i>	56
Tabla 16 <i>Análisis descriptivo comparativo de la Satisfacción Laboral según Antigüedad</i>	58

CAPÍTULO I

Planteamiento del Estudio

1.1. Formulación del Problema

En el Perú hay varios operadores telefónicos para la elección y preferencia de todos los peruanos. De acuerdo al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel, 2020), hay 14 operadores telefónicos que están vigentes en el país. Para que estos operadores sigan vigentes se rigen a la cantidad de colaboradores que ayudan a que estas empresas generen ingresos. Sin embargo, los trabajadores de estos operadores telefónicos no solo se encargan de vender los servicios, sino que también atienden reclamos de sus propios clientes. Conforme a Radio Programas del Perú (RPP, 2019), Osiptel hizo una encuesta a los usuarios de telefonía en el año 2018 que presentaron reclamos (3 millones 054 mil 257 reclamos), los resultados evidenciaron que Movistar tiene el 71% de los reclamos, Claro obtuvo el 19%, Entel alcanzó el 6%, Bitel 2% y otras empresas 2%.

En los últimos meses se ha incrementado la venta de celulares o de servicio telefónico en un 13% debido a la pandemia, ya que el consumidor peruano ha aprovechado las ofertas para poder comprar y entretenerse durante el aislamiento social causado por el Covid19, indicó el retail manager en GfK Perú, Jean Vargas (El Peruano, 2020). Es por ello que es necesario, que las organizaciones de operadores tengan conocimiento de cómo se sienten sus colaboradores trabajando, ya que tiene un gran impacto en las ventas de servicios y en la atención al cliente.

El personal que va a trabajar a una empresa es porque tiene metas y objetivos que quiere lograr a través de la organización (Morgan, 1998), es por ello que en algunas organizaciones han fidelizado a su personal a través de reconocimiento por el trabajo que realiza (Lee & Chan, 2008), sin embargo, hay varios factores que pueden fomentar la satisfacción o, todo lo contrario (Galup, Klein & Jiang, 2008), esto quiere decir que sí hay una relación entre la organización y el colaborador, y si hay una modificación en uno de ellos, también altera o modifica el otro.

De este modo cabe recalcar que el constructo de satisfacción laboral es importante para que una empresa pueda salir adelante, asimismo, son indicadores de punto de mejora para la organización (Gospel, 2003). Se debe considerar que la satisfacción laboral de los colaboradores es reflejada en la disminución del nivel de estrés y un incremento en la motivación con respecto al trabajo (García, et al., 2009). Adicional a ello, hay estudios donde se determina que los colaboradores que están satisfechos disfrutan de mejor salud (Alonso, 2008). Por otro lado, Atencio y Ortega (2009), manifiestan que los trabajadores que no se sienten a gusto, faltan a sus centros de trabajo de manera continua o hay renuncias tempranas.

Al investigar la satisfacción laboral, se evidenció de cómo se siente el colaborador al trabajar en la empresa, teniendo en consideración, el sexo, antigüedad en la empresa, cargo actual y la tienda o sede en dónde trabaja. Por lo explicado, el planteamiento del problema del estudio fue ¿Cuál es el nivel general de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la pandemia?.

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Comparar el nivel general de la satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) de los trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la pandemia.

1.2.2. Específicos

Comparar el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función al sexo.

Comparar el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función a la antigüedad.

Comparar el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) en

trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función a la tienda en donde trabaja.

Comparar el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función al puesto.

1.3. Importancia y justificación del estudio

Palma (1999), afirma que la satisfacción laboral es la forma en cómo el colaborador se desenvuelve en su entorno laboral, tomando en cuenta factores que le permiten sentirse a gusto en su trabajo, como por ejemplo las condiciones laborales y/o materiales, beneficios laborales, remuneración, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas, desarrollo personal, y la relación con su jefe inmediato que le permitan desarrollar con facilidad su trabajo.

Aguilar, et al. (2010), sostienen que la satisfacción laboral, es un constructo que abarca tres disciplinas: la Psicología, Recursos Humanos y la Economía. La disciplina de psicología trata de manifestar las diferentes formas de satisfacción entre los colaboradores que realizan los mismos deberes, haciendo un hincapié cómo la organización percibe al empleador y viceversa. Con respecto a recursos humanos, está enfocado en buscar más beneficios y condiciones laborales para que sus colaboradores se sientan satisfechos y ello se vea reflejado en su productividad, siendo mayor. Mientras que, en la disciplina de la economía consta en la evaluación de los componentes del trabajo que abarca la satisfacción. Asimismo, hay varios factores que pueden generar la no satisfacción como los beneficios laborales o remunerativos, las políticas administrativas, las condiciones

físicas y/o materiales, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad.

Por otro lado, Fuentes (2012), manifiesta que hay algunas organizaciones que no prestan la real importancia de la satisfacción laboral, ya que lo perciben como un gasto innecesario y no como una mejoría para su personal y su organización, sin embargo, este constructo debería ser considerado de suma relevancia en todas las empresas ya que si todos ofrecieran oportunidades de crecimiento (ascenso) o de mejoras pero que sea dentro de la organización, los trabajadores se enfocarían en desarrollar mejor sus responsabilidades, sobre todo en hacerlo con eficacia, ya que le va a gustar su trabajar en la organización ya que sentirá que si hace bien sus deberes, la empresa lo recompensará, y así la organización pueda llegar a lograr mayor satisfacción en sus colaboradores.

Es por ello, que se realizó esta investigación, para poder determinar la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia. Esto permitió brindar puntos de mejora a la empresa y así beneficiar a ambos, tanto a la organización como al colaborador. A la organización le va a beneficiar, ya que, si el trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo, va a incrementar su producción y será de manera efectiva, con respecto, al colaborador, se verá beneficiado, debido a que su efectividad laboral será recompensada, con reconocimientos ya sea monetarios, premios o días compensados. Tener en consideración, que ambos, deben de trabajar de la mano, porque si uno está mal repercute en el otro de manera no favorable.

1.4. Limitaciones del estudio

Algunas de las limitaciones de este estudio fueron que los resultados de la investigación no se pueden inferir hacia otro rubro que no sea de telecomunicaciones, ya que probablemente los factores de satisfacción laboral sean otros, pero se puede tomar como referencia o como guía.

Adicional a ello, no se pudo controlar la veracidad de cada individuo al responder los ítems que constituyen la prueba de la satisfacción laboral, ya que existe un sesgo porque el individuo querrá dar una impresión o imagen personal, por lo que probablemente pudo interferir en los resultados de la prueba psicológica a tomar.

Por otro lado, como se envió las escalas mediante GOOGLE FORMS debido a la coyuntura, el ambiente donde lo realizaron tiende a alterar los resultados de los cuatros factores de la prueba, ya que cabe la posibilidad de que lo hayan respondido durante una gestión de ventas o reclamos de sus clientes y por el apuro de realizarlo marcaron al azar sin concluir la lectura de la pregunta.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1. Marco Teórico

La satisfacción laboral ha sido uno de los temas más debatidos en la literatura directiva y de conducta organizativa. En ese tiempo, toda investigación sobre la satisfacción laboral era aceptada siempre y cuando ayudara a aclarar el concepto y en qué consiste. Seashore y Taber (1975) determinaron tres conceptos de la satisfacción laboral desde el punto de vista prácticos:

- a. La satisfacción laboral es el resultado importante de la sociedad, lo cual es relacionado con el nivel psicológico de los individuos.
- b. La satisfacción laboral ayuda a mejorar y a ajustar factores de la organización, ya que es considerada como un indicador anticipado en la etapa inicial de la empresa.
- c. La satisfacción laboral también funciona como referencias para la proyección de planes o como un indicador del comportamiento organizacional.

El interés inicia desde que la satisfacción laboral empezó a relacionarse con otros factores organizacionales como el ausentismo, la rotación de personal, el compromiso organizativo y el desempeño (Scott & Taylor, 1985), lo cual ha ayudado a identificar los puntos de mejora para que las organizaciones puedan mantener e incrementar la productividad de sus colaboradores.

Mientras que en la definición teórica consideran factores de expectativas o evaluativos. Mottaz (1988) describe la satisfacción laboral como una respuesta afectiva debido al resultado de la evaluación situacional de su centro de trabajo. También es considerado como la perspectiva individual (positiva o negativo) que tiene cada colaborado con respecto a su trabajo (Robbins & Coulter, 2000).

Weiss y Cropanzano (1996), determinaron un nuevo marco en que la satisfacción laboral está constituido por un componente cognitivo (juicio racional) y afectivo, que ambos componentes pueden ser afectados por las influencias sociales y de la personalidad. Llegaron a esta conclusión, ya que consideraron tres enfoques importantes para determinar la estructura, causas y consecuencias de la satisfacción laboral:

- a. Enfoque del Juicio Cognitivo: se basa en la teoría de la discrepancia y la teoría del ajuste en el trabajo.
- b. Enfoque de las Influencias Sociales: considera que puede afectar la perspectiva del colaborador causando actitudes negativas hacia su trabajo.
- c. Enfoque de la Disposición Personal: enfatiza en el papel de la personalidad y la disposición que tiene el individuo a disfrutar o no las actividades de su centro de trabajo.

2.2. Investigaciones relacionadas con el tema

2.2.1. Investigaciones Nacionales

En el transcurso de los años, la Satisfacción Laboral ha ido incrementando importancia en las organizaciones como otros factores que pueden influir en generar satisfacción o viceversa.

Aroni (2019), efectuó una investigación titulada “Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en Operarios de una Empresa Privada de Limpieza”, su muestra fue de 83 operarios de limpieza, el 60% estuvo conformado por mujeres, entre los 20 y 60 años. Utilizó el Cuestionario de Comunicación Organizacional (CO) de Portugal realizado en 1994 pero adaptado por Zempoaltecatl en el 2005 y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma realizado en 1999 pero actualizado por ella misma en el 2005. Al realizar la correlación de ambos instrumentos, se encontró una correlación significativa positiva moderada (.493). Además, se halló una relación significativa positiva entre la satisfacción laboral y la comunicación ascendente (.482), y al relacionar la satisfacción con la comunicación descendente se encontró una relación de .346, se halló una relación significativa positiva pero bajo al comparar la satisfacción y la comunicación horizontal (.277). Estos resultados lo ayudaron a aceptar su hipótesis que a mayor comunicación en cualquier nivel, habrá mayor satisfacción laboral dentro de su centro de trabajo.

Paucar (2018), ejecutó la investigación titulada “Riesgos psicosociales emergentes y satisfacción laboral en colaboradores de una minera peruana”, su muestra fue de 314 colaboradores de una empresa que se encuentra bajo un contrato tercerizado, el rango de edades oscilaba entre 22 a 64 años y de ambos sexos. Para esta investigación utilizó dos

pruebas adaptadas a la población peruana, el Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo adaptada en el 2016 por Pando, Elizalde, Aranda y Varillas, y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC realizado por Sonia Palma en 1999. Se encontró una correlación entre ambos constructos, lo cual significa que como su centro de trabajo es en una minera, hay actividades que generan riesgo psicosocial como las condiciones del lugar del trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la tarea, interacción social y aspectos organizacionales, sobre todo la remuneración, todo ello afecta el incremento de la satisfacción laboral del colaborador.

Bravo (2015), indagó sobre la relación entre dos variables importantes dentro de las organizaciones. Su investigación nombrada “Clima organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima”, para ello empleó las Escalas de Clima Organizacional CL-SPC realizada en el 2000 y las Escalas de Satisfacción Laboral SL-SPC del 2005, ambas realizadas por Sonia Palma. La población era de 180 trabajadores, de los cuales 175 colaboradores aceptaron de manera voluntaria y fueron consideradas como muestra del proyecto, estas personas tenían contrato vigente en una empresa industrial teniendo en cuenta que han pasado por un proceso de cambios desde hace siete años. Los resultados de esta investigación determinaron que hay una relación entre ambos constructos pero de manera positiva.

Marquina-Vergara (2013), exploró en los constructos de satisfacción laboral y compromiso organizacional en su investigación titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima”, para ello utilizó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma del 1999 y la Escala del

Grado de Compromiso de los Empleados Universitarios ASD de Grajales del 2001, siendo su población de 300 colaboradores, de los cuales eligió a 121 personas de manera aleatoria para su muestra. Los resultados determinaron que el 51.3% se encontraban insatisfechos con su trabajo, sin embargo, el 91% de los trabajadores se sienten comprometidos con su centro de trabajo.

Alfaro, et. al (2012), realizaron una investigación nombrada “Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, utilizaron Escala de Opiniones SL-SPC del 2005 para medir las variables ocupacionales y para la satisfacción laboral usaron la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC del 2005 ambas pruebas elaboradas por Sonia Palma. Su población fue de 3179 colaboradores distribuidos en 3 municipalidades. Los resultados fueron que en las 3 municipalidades se encuentran en un nivel promedio de satisfacción laboral, asimismo, se encontró que el factor de significación de tarea es considerado como el más importante y los beneficios económicos fue el de menor importancia entre los trabajadores y que el nivel de satisfacción laboral varía de acuerdo a la condición laboral.

2.2.2. Investigaciones Internacionales

Esta variable también es considerada de gran importancia a nivel internacional.

Montoya, et al. (2016), en su investigación llamada “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”, su población fue de 166 trabajadores de Chile, usaron el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el Instrumento para Clima Organizacional y un formato para recolectar los datos sociodemográficos. Los resultados evidenciaron que el 95% de los profesores y 90.6% de administrativos se sienten satisfechos. Con respecto al clima laboral,

el 80% de profesores y el 72.7% de administrativos presentan un nivel alto en esta variable. Esto quiere decir, que entre los resultados de las dos variables hay una relación positiva.

Barahona (2015), indagó dos variables que son relacionadas durante varios años, en su investigación titulada “Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en la Unidad Educativa Jaques Dalcroze”, donde su muestra fue de 52 trabajadores de esta institución ecuatoriana. El objetivo de su estudio fue determinar los niveles de ambas variables y hallar la correlación (positiva o negativa) de ambas. Utilizó los cuestionarios, para la Satisfacción laboral usó Job Descriptive Index (JDI) y para medir el Compromiso Organizacional utilizó Organizational Commitment Questionnaire (OCQ). Se llegó a identificar los niveles de los factores que hacen que haya satisfacción o no satisfacción laboral, además, se encontró relación positiva entre ambas variables, lo cual manifiesta que cuando hay compromiso es porque hay un mayor nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores.

Cocha (2015), realizó un estudio nombrado “La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato”, su muestra fue de 60 trabajadores de la entidad financiera en Ecuador, donde respondieron preguntas a través de un cuestionario semiestructurado lo que ayudó a determinar mediante el chi cuadrado, que dentro de la organización del banco, la satisfacción laboral influye de manera satisfactoria en el desempeño dentro de ella, lo cual ayudó al investigador dar una propuesta y ejecutarla llamándolo “Capacitaciones y Mejoras en cuanto a la Satisfacción Laboral y Medición Continua del Desempeño Laboral para el personal del Banco Internacional de la ciudad de Ambato”, lo cual logró que el desempeño laboral de la entidad mejore.

Peña, et al. (2013), realizaron la investigación “Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal –

Mecánica”. La muestra fue de 33 trabajadores de México, el instrumento utilizado fue Job Satisfaction Survey de Spector – JSS, que consta de 36 ítems, a la que se agregó la variable condiciones del área del trabajo, aumentando 4 ítems. Fue adaptada a la población diseñada del estudio mediante prueba piloto, obteniendo .89 de Alfa de Cronbach, lo cual es aceptable. En el estudio se encontró una relación significativa entre ambas variables.

2.3. Bases teórico-científicas del estudio

Palma (2005), sostiene la elaboración de las escalas en base a las siguientes teorías, debido a que se relacionan entre ellas:

2.3.1. Teoría sobre la Motivación

Toma una gran importancia esta variable, ya que hay varios autores que indican que es muy importante este factor para que el individuo se sienta satisfecho en varios factores de su vida personal.

a) Teoría Higiene – Motivacional: Fue planteado por Herzberg, Mausner y Snyderman (1968, como se citó en Palma, 2005) quienes indican que la satisfacción es el resultado de un buen estado emocional, debido a los factores higiénicos (extrínsecos) y de factores emocionales (intrínsecos).

Por un lado, los factores higiénicos, se refiere en el ámbito laboral como las condiciones físicas y ambientales donde labora el sujeto. Estos factores no incrementan el nivel de la satisfacción, sin embargo, éstas evitan la no satisfacción. Por otro lado, los factores motivacionales se evidencian en el puesto del colaborador, lo cual puede causar satisfacción y si no está presente causa la indiferencia, debido a que son factores

intrínsecos. Estos factores son importantes para que haya un nivel alto de motivación para que el colaborador tenga un buen desempeño.

En la actualidad, esta teoría tiene vigencia como Di Pietro, et al. (2014) sostienen que la motivación es primordial para el individuo, ya que los ayuda a mejorar y a trabajar en equipo para que puedan desempeñarse sin dificultar en su centro de trabajo.

2.3.2. Teorías sobre la Discrepancia

Estas teorías manifiestan que los individuos se sienten satisfechos o no satisfechos debido a que hay una discrepancia en su ámbito personal con lo laboral.

a) Teoría del ajuste en el trabajo: Fue planteado por Dawis (1994) manifiesta que la satisfacción o no satisfacción del individuo es originado por la disputa de la correspondencia o discrepancia entre las necesidades, valores, expectativas laborales con la realidad de su centro laboral. En la gran mayoría hay correspondencia entre el centro de trabajado con el trabajador, ya que cada individuo trata de desarrollarse para mantener la correspondencia. De acuerdo a Dawis, hay dos formas de correspondencia:

- Modo de adaptación activo: Enfatiza las habilidades del trabajador y cómo estas ayudan al colaborador a que se desarrolle las actividades de su puesto laboral.

- Modo de adaptación reactivo: Hay una comparativa entre las necesidades y valores del colaborador con lo que su ambiente laboral le ofrece.

Pinazo (1997) explica la función del nuevo empleador con la organización en base a esta teoría, cuando en la organización no se encuentra satisfecho con el nuevo colaborador, tiene dos maneras de responder, puede generar un cambio de ella misma (modo reactivo) para que se pueda acercar al nuevo colaborador y ayudarlo o solicitar el cambio del colaborador que se ajuste al gusto de la organización (modo activo). Estos modos son el

resultado de la presencia nula de las actividades o necesidades a cubrir y la teoría no se limita en que solo se use un modo de adaptación, pueden usar los dos ya que estos ayuda a mejorar o incrementar la relación entre sí.

b) Teoría de la discrepancia: Realizado por Locke (1984, como se citó en Palma, 2005) indica que la satisfacción laboral se rige a la perspectiva que tiene el colaborador sobre los valores laborales que él mismo considere como importante sobre su trabajo, para que este pueda desarrollar de manera idónea en su puesto laboral. Esto quiere decir, que el aspecto laboral y el valor que el colaborador le da son aspectos importantes para que uno se sienta satisfecho. Locke manifestó que la no satisfacción se puede generar debido a:

- Cuando hay discrepancia entre los aspectos que el individuo dice tener en su centro laboral con los que a él le gustaría tener en realidad.

- La comparación entre el grado de importancia que el colaborador da a cada aspecto de su centro laboral con su experiencia en ella.

Arévalo-Reyes (2015) hace hincapié en la teoría de Locke, ya que se basa con gran importancia en las dimensiones del centro de trabajo para que el trabajador se sienta satisfecho. Por lo que la satisfacción laboral se basa en el valor dado a cada una de las dimensiones del trabajo y la relación positiva entre lo que ha logrado y desea lograr dentro o fuera del centro laboral actual.

c) Teoría de la satisfacción por facetas: Elaborado por Lawler (1973) afirma que hay un vínculo entre la satisfacción y el rendimiento, debido a los premios alcanzados (mediación intrapersonal) y su percepción de los premios que según él debería recibir (mediación interpersonal). La satisfacción está relacionada a la discrepancia entre los

premios que la empresa le brinda al colaborador por su trabajo y lo que él (colaborador) piensa que premio debería recibir de acuerdo a su trabajo y la importancia que él mismo les da a dichos premios.

Arévalo-Reyes (2015) refuerza esta teoría ya que menciona que entre los premios que deberían de recibir con los que reciben, pueden generarse tres situaciones:

- Primera: Si los premios recibidos al comparar con los premios que debía de recibir están nivelados se genera la satisfacción.

- Segunda: Si hay un nivel menor de premios recibidos con los merecidos, resulta la no satisfacción.

- Tercera: Si hay un nivel mayor de premios recibidos con los merecidos, es igual al sentimiento de culpa o inequidad.

2.3.3. Teorías sobre la Situación

Estas toman un gran peso ya que se ve reflejado el individuo se adapta en la sociedad en la que se rodea.

- a) Teoría del procesamiento de la información social: De acuerdo a Sclamink (1977, como se citó en Palma, 2005) planteó que los individuos adecuan sus actitudes, conductas y creencia al ambiente en donde se está desarrollando actualmente. Esto quiere decir que el medio ambiente donde se desarrolla en individuo, influye en que él focalice su atención en ello, por lo que la satisfacción es el resultado de cómo el trabajador evalúa la relación entre su trabajo con la información que le trasmite el ambiente laboral. Esta evaluación va a depender de:

- La percepción y la evaluación que tiene el colaborador sobre los componentes afectivos del ambiente laboral.

- Las actitudes aceptadas que son transmitidas por el propio ambiente laboral del individuo.

- La autoevaluación del individuo sobre sus conductas pasadas que han sido adquiridas de manera casual.

Perea y Castro (2016) se basó en esta teoría para determinar que la satisfacción laboral es el resultado de la relación que le da el colaborador respecto a la información que brinda la empresa con sus valores.

b) Teoría de eventos situacionales: Quarstein, et al. (1992) afirman que las emociones del colaborador definidas por la percepción laboral y los eventos situacionales hacen que el individuo se sienta satisfecho con su trabajo. Las características situacionales pueden ser la evaluación previa del puesto, estabilidad laboral, dificultad para cambiar el trabajo, la capacidad del manejo de manifestaciones emocionales que conllevan los eventos situacionales como la evaluación posterior del puesto, brevedad, disposición para el cambio, inconveniente para manejar sus emociones. Por lo que las características situacionales son positivas para lograr la satisfacción, mientras que los eventos situacionales logran la no satisfacción debido al control de sus emociones del individuo.

Pera y Castro (2016) sostiene que esta teoría se refiere sobre la diferencia entre las características y eventos situacionales, ya que las características son niveles del propio ambiente del trabajo y que puede ser duradero, mientras que los eventos son del momento y suelen durar poco tiempo.

2.3.4. Planteamiento Dinámico

Bruggemann, et al. (1975) aunque no haya una teoría formal ni establecida, ellos plantearon que el nivel de satisfacción es a causa de la percepción que se tiene el individuo de sí mismo, y de otros factores como los cambios del medio y la interacción del individuo con el medio hacia su trabajo. Esta interacción se puede manifestar de 6 maneras:

- a) Satisfacción laboral progresiva
- b) Satisfacción laboral establecida
- c) Satisfacción laboral resignada
- d) Insatisfacción laboral constructiva
- e) Insatisfacción laboral fija
- f) Pseudosatisfacción laboral

Perea y Castro (2016) se basó en esta teoría para determinar que la satisfacción laboral es el resultado del conjunto o todo lo que compete el medio ambiente en relación a la valoración que da en el propio individuo con respecto a su trabajo.

2.4. Definición de términos básicos

Satisfacción Laboral:

La satisfacción laboral es la disposición positiva frente a su centro de trabajo, debido a la relación que hay entre sus creencias y valores surgidas a raíz de su experiencia laboral (Palma, 2005).

Significación de la Tarea

Es la disposición que tiene el colaborador frente a las actividades que se relacionan con su puesto de trabajo, como el sentido de esfuerzo, equidad, realización y aporte material (Palma, 2005).

Condiciones de Trabajo

Es la evaluación de las actividades con respecto a la existencia o accesibilidad de los instrumentos para poder realizarlas (Palma, 2005).

Reconocimiento Personal y/o Social

Se basa en la valoración del trabajo relacionado al propio reconocimiento o de las personas que trabajan en la entidad, evaluando los logros obtenidos en el trabajo (Palma, 2005).

Beneficios Económicos

Es la apertura al trabajo debido a la remuneración o incentivos recibidos dentro de ella por la culminación de una tarea asignada (Palma, 2005).

Empresa Operadora:

En el año 1993, el Estado estableció el Decreto Supremo N°013-93-TCC, lo cual ayudó a dar orden a la Ley de Telecomunicaciones, clasificándolos en Servicios Portadores, Teleservicios o Servicios Finales, Servicio de Difusión y Servicios de Valor Añadido (Vinatea, 2006).

Pandemia de COVID – 19:

La Organización Mundial de la Salud reconoció como pandemia global el 11 de marzo del 2020, debido a que en el año 2019 se originó la enfermedad por coronavirus (COVID-19) y a causa del virus SARS-COV-2 (MINSA,2020).

Estado de Emergencia Sanitaria:

De acuerdo al Decreto Supremo N°008-2020-SA se da un plazo de 90 días calendarios a nivel nacional para la prevención de la propagación del COVID-19, durante ese tiempo el Decreto Supremo N°044-2020-PCM se extiende y declara Estado de Emergencia Nacional, dándose de manera obligatorio el aislamiento social para evitar el brote del virus. (EsSalud, 2020). A partir del mes de Julio del año 2020, se levanta la cuarentena en varias provincias del Perú que tengan menor número de contagio del virus, incluido Lima. De manera paulatina, se ha ido reactivando las cuatro fases de la economía del Perú, teniendo en consideración los cuidados y protocolos de la prevención del virus.

CAPÍTULO III

Hipótesis y Variables

3.1. Supuestos científicos

Palma (2005), manifiesta que la Satisfacción Laboral ha incrementado su importancia en el Perú a través de los años. El vínculo que hay entre la Satisfacción laboral y las variables intrínsecos del colaborador fueron planteados por León y Pejerrey (1978), además se toma en cuenta el vínculo que hay entre la Satisfacción Laboral con las expectativas que tiene el colaborador del puesto, planteados por primera vez por León, et al. (1975).

A raíz de estos autores, se tomó sus estudios como modelo para las tesis a través de los años, asimismo otros autores llegaron a relacionar esta variable con otras que también llegaron a impactar en el rubro laboral, como por ejemplo Calderón (1980) quien realizó un estudio asociando la inestabilidad con la satisfacción de los empleados de una empresa particular, Cossio (1990, como se citó en Palma, 2005) quien relacionó las actitudes laborales considerando el cargo de los trabajadores.

Álvarez (1992) su investigación relacionó la jerarquía en el puesto, tiempo de servicio en la empresa y la edad del colaborador, donde encontró diferencias significativas

e importantes en la jerarquía en el puesto y el tiempo de servicio en la empresa. Luego, de 7 años, Palma (1999) encontró un nivel promedio de satisfacción en colaboradores dependientes en Lima Metropolitana, donde se reportó un mayor nivel de satisfacción en mujeres respecto a los factores intrínsecos, quienes trabajaban en atención al cliente y percibían los mejores sueldos.

3.2. Hipótesis

3.2.1. General

H1: Existen diferencias significativas en el nivel general de la satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) de los trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la pandemia.

3.2.2. Específicas

H2: Existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función al sexo.

H3: Existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función a la antigüedad.

H4: Existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social,

beneficios económicos y puntaje total) en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función a la tienda en donde trabaja.

H5: Existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función al puesto.

3.3. Variables de estudio o áreas de análisis

- Variable 1 { - Satisfacción Laboral

Variables sociodemográficas:

- Sexo { - Femenino
- Masculino

- Antigüedad { - De 0 a 2 meses
- De 3 a 13 meses
- De 14 a 22 meses
- De 23 a 109 meses

- Puesto { - Almacenero
- Anfitrión (a)
- Asesor Comercial
- Cajero (a)
- Jefes Inmediatos

- Tienda en donde trabaja / sede
 - Bellavista
 - Centro Cívico
 - Gamarra
 - Jirón de la Unión
 - Jirón Cusco
 - Mall del Sur
 - Minka
 - Salaverry

CAPÍTULO IV

Método

4.1. Población, muestra o participantes

En el Perú, actualmente, se encuentran laborando 14 operadoras telefónicas en todo el territorio peruano (Osiptel, 2020), lo que hace que los peruanos escojan con que operador desean trabajar dependiendo a los beneficios que les ofrece. Cabe resaltar que la atención al cliente es de suma importancia porque hace que el consumidor vuelva por el mismo u otro producto, también es importante debido a que comienzan a recomendar al operador debido a la buena atención y servicio que reciben los comensales.

De la población, que son 14 operadores, se ha seleccionado una empresa operadora que está constituida por 145 colaboradores que vendría ser la muestra de la investigación, distribuidos en 8 tiendas franquiciadas en Lima, teniendo en consideración su puesto de trabajo, sede, sexo y antigüedad dentro de la empresa. La función de estos trabajadores es de manera presencial, es por ello que se desea medir y comparar el nivel de satisfacción laboral en tiempo de pandemia. Asimismo, la prueba de satisfacción laboral se aplicó vía

GOOGLE FORMS, y así se evitó exponer a la evaluadora y a los evaluados a un posible riesgo de contagio.

A continuación, en la Tabla 1, se detallan las características de la muestra ente descrita.

Tabla 1
Características de la Muestra de Estudio

Características	Cantidad
Muestra	145
Sexo	Femenino Masculino
Antigüedad	De 0 a 2 meses De 3 a 13 meses De 14 a 22 meses De 23 a 109 meses
Sede	Bellavista Centro Cívico Gamarra Jirón de la Unión Jirón Cusco Mall del Sur Minka Salaverri
Puesto	Almacenero Anfitrión (a) Asesor Comercial Cajero (a)

4.2. Tipo y diseño de investigación

El tipo de esta investigación fue descriptivo - comparativo, ya que se busca comparar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función al sexo, antigüedad, puesto y tienda donde labora. Ferreira (2003), sostiene que este diseño consiste en recoger en dos o más muestras con el objetivo de observar el comportamiento de una variable, controlando estadísticamente otras variables que pueden afectar la variable dependiente.

Becerra (2010), indica que la investigación descriptiva es la más utilizada, debido a que se realiza preguntas que se relacionan con el tema, lo cual permite aceptar o negar las hipótesis planteadas en el estudio.

El diseño de la investigación que usó para la presente investigación fue en comparar las realidades de un conjunto de individuos, teniendo en consideración las mismas variables.

M1 ----- O1xi

- M1: Es la muestra (Trabajadores de un operador).
- O1: Observaciones de las muestras y los resultados de las comparaciones.
- Xi: Variable de estudio (Escala de Satisfacción Laboral).

Este diseño ayudó a recolectar información importante de una muestra en base a un mismo fenómeno, para que luego sea comparado con los datos recogidos. Esta comparación se lleva a cabo con cada uno de los factores de Satisfacción Laboral SL-SPC.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la pandemia, se utilizó la técnica de encuesta. Gallardo y Moreno (1999), sostienen que hay puntos de favor y en contra con respecto a esta técnica, a favor ya que como es en base de encuesta se puede recolectar mayor información de los evaluados, llegando a la precisión, con respecto a los contras, es que en algunas oportunidades el costo de esta técnica es elevado por los recursos que se utilizan.

Para la recolección de datos se usó la prueba Satisfacción Laboral SPC realizada por Sonia Palma en el 2005, debido a que la prueba está adaptada a la población de Lima Metropolitana, la toma de prueba y la corrección es de fácil manejo, ya que es una prueba de 27 ítems en la escala de Likert (de 1 al 5). Permite evaluar el nivel de satisfacción de cada ítem mediante las alternativas: total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y total desacuerdo. La puntuación para cada ítem va del 1 al 5 (positivo), pero va a depender si es positivo o negativo (puntaje inverso).

4.3.1. Descripción del Instrumento

Palma (2005), estandarizó la Escala de Satisfacción Laboral para la elaboración de planes de intervención a una organización.

FICHA TÉCNICA

- a) Nombre del test : Escala de Satisfacción Laboral
- b) Nombre del autor : Sonia Palma Carrillo
- c) Particularidad : Instrumento de exploración Psicológico
- d) Objetivo : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores
- e) Duración : Aproximadamente 20 minutos
- f) Aplicación : De 17 años en adelante
- g) Administración : Individual y colectiva
- h) Áreas que evalúa : La prueba tiene 4 Factores

Factor I : Significación de la Tarea

Es la disposición que tiene el colaborador frente a las actividades que se relacionan con su puesto de trabajo.

Factor II : Condiciones de Trabajo

Es la evaluación de las actividades con respecto a la existencia o accesibilidad de los instrumentos para poder realizarlas.

Factor III : Reconocimiento Personal y/o Social

Se basa en la valoración del trabajo relacionado al propio reconocimiento o de las personas que trabajan en la entidad, evaluando los logros obtenidos en el trabajo.

Factor IV : Beneficios Económicos

Es la apertura al trabajo debido a la remuneración o incentivos recibidos dentro de ella por la culminación de una tarea asignada.

4.3.2. Confiabilidad y Validez del Instrumento

Palma (1999), elaboró la validación de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. Su muestra fue de 952 colaboradores, donde en primera instancia se elaboró una escala con 165 ítems que abarcaban los 7 factores. Esta escala preliminar SL-SPC fue sometida a criterio de jueces con especialistas del tema. La selección de los ítems idóneos surgía de la pregunta ¿Evalúa o no este ítem el factor propuesto?, así fue que seleccionaron 62 ítems. Estos ítems fueron tomados a una muestra piloto, esto quiere decir que se tomó a trabajadores con características similares a la de muestra principal.

Luego se volvió a elaborar la escala con un total de 36 ítems, al codificar las respuestas de los participantes, se evidenció la correlación entre el puntaje total de la Escala SL-PC con las respuestas del Cuestionario de Satisfacción de Minnesota, pero en la versión abreviada en una muestra de 300 trabajadores, se representa en la Tabla 2.

Tabla 2
Correlación entre la Escala SL-SPC y Cuestionario de Minnesota

Factores	I	II	III	IV	V	VI	VII	PT SL-SPC	PT MINNE.
I	-	.39	.27	.22	.38	.27	.47	.65	.27
II	-	-	.34	.09	.33	.15	.28	.56	.49
III	-	-	-	.22	.28	.35	.36	.62	.38
IV	-	-	-	-	.28	.44	.39	.53	.19
V	-	-	-	-	-	.60	.46	.74	.50
VI	-	-	-	-	-	-	.48	.71	.01
TOTAL SL-SPC									.40

Nota. La tabla representa la correlación de ambas pruebas. Tomado de *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana* (p.120), por S. Palma, 1999, Revista Teoría e Investigación en Psicología.

Con respecto a la confiabilidad, se utilizó el Alfa de Cronbach, ítem – puntaje total lo cual favoreció en estimar la confiabilidad de .79 se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3
Correlación entre ítem – puntaje total (Alfa de Cronbach)

Factores	N° ítem	α
I ($\alpha = .79$)	1	.54
	13	.56
	21	.58
	28	.64
	32	.57
II ($\alpha = .68$)	2	.47
	7	.44
	14	.51
	22	.43
III ($\alpha = .67$)	8	.38
	15	.45
	17	.50
	23	.50
	33	.29
IV ($\alpha = .59$)	3	.41
	9	.42

	16	.29
	24	.39
V ($\alpha = .79$)	4	.52
	10	.48
	18	.59
	25	.54
	29	.55
	34	.60
VI ($\alpha = .66$)	5	.33
	11	.43
	19	.33
	26	.41
	30	.50
	35	.40
VII ($\alpha = .79$)	6	.49
	12	.44
	20	.35
	27	.49
	31	.30
	36	.48
Total de Escala SL – SPC		.68

Nota. La tabla representa la correlación de los ítems de las Escalas de Satisfacción Laboral. Tomado de *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana* (p.120), por S. Palma, 1999, Revista Teoría e Investigación en Psicología.

Luego, Palma (2005) actualizó la prueba, sacando una segunda versión, con 27 ítems que vaya acorde a la realidad organizacional actual, determinando 4 factores. La población fue 1058 trabajadores de diferentes entidades, los datos obtenidos fueron procesados en el SPSS. Para los resultados de la Confiabilidad, se realizó la consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach (.84) y el método de mitades con el Coeficiente de Gutman (.81) se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4
Confiabilidad Escala SL-SPC

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna / Alfa de Cronbach	.84
Mitades / Guttman	.81

Nota. La tabla representa la correlación de la confiabilidad mediante la Consistencia Interna y Mitades. Tomado de *Escala Satisfacción Laboral* (p.41), por S. Palma, 2005, CARTOLAN EIRL.

Con respecto a la validez de contenido se trabajó con el método de jueces para modificar los ítems, asimismo, se evidenciaron correlaciones positivas y significativas entre la puntuación por factores, evaluadas con el coeficiente de Spearman Brown, se representa en la Tabla 5.

Tabla 5
Confiabilidad Escala SL-SPC

	Factor II - Condiciones Trabajo	Factor III – Reconocimiento Personal y/o Social	Factor IV – Beneficios Económicos	Puntaje - Total
Factor I – Significación Tarea	.418	.314	.158	.750

Factor II – Condiciones Trabajo	-	.227	.291	.799
Factor III – Reconocimiento Personal y/o Social	-	-	.133	.538
Factor IV – Beneficios Económicos	-	-	-	.543

Nota. La tabla representa la correlación de la validez con los 4 factores que se encontraron correlaciones positivas y significativa. Tomado de *Escala Satisfacción Laboral* (p.41), por S. Palma, 2005, CARTOLAN EIRL.

Así fue como se realizó la Escala de Satisfacción Laboral – SPC, realizado por Sonia Palma, obteniéndolo mediante criterio de jueces, luego tomándolo en una muestra piloto, y así obteniendo la validez y confiabilidad, obteniendo como resultado una prueba de 27 ítems distribuidos en 4 factores principales.

4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

Para el cumplimiento de la aplicación de la prueba a la muestra, como consentimiento informado se envió una solicitud mediante correo electrónico a la Doctora Palma para poder utilizar su prueba “Satisfacción Laboral SL-SPC” el día 23 de septiembre, lo cual fue aprobado y respondido el día 24 de septiembre, adjuntando la prueba actualizada con los 27 ítems y las 4 escalas a evaluar.

Por otro lado, para efectos de la recolección de datos en la empresa operadora, se envió un correo explicando la base de esta investigación, solicitando la aplicación y la base de datos del personal activo a los gerentes tanto de Talento Humano como al gerente de la

operadora. El correo se envió el 24 de septiembre, y fue respondido el mismo día de manera satisfactoria, dando la autorización. Asimismo, hubo un acuerdo mutuo de que la prueba se tomara vía online por la plataforma de GOOGLE FORMS para no exponer a la evaluada y a los evaluados.

Teniendo la aprobación de la Doctora Palma y los gerentes de la empresa, el día 03 de octubre se procedió a ingresar los consentimientos informados, la ficha sociodemográfica y los 27 ítems en la plataforma de GOOGLE FORMS, lo cual fueron enviados a sus correos corporativos una vez que este proyecto sea aprobado, y se realizó seguimiento a través del back office y WhatsApp después de su horario de trabajo.

De acuerdo a Melo (2018), existen más ventajas que desventajas al usar esta plataforma, unas de las ventajas, es que es totalmente gratis y se puede dar uso para aplicar pruebas, charlas, encuestas, entre otro, así como también la data que es adquirida se puede guardar y analizar cuando el evaluador mejor le parezca, entre otras ventajas, algunas desventajas es que se necesita internet para poder ingresar a esta herramienta, el evaluador debe de ser cuidadoso al enviar su “examen” mediante esta plataforma, ya que el link se puede compartir muy fácilmente y puede inferir en los resultado a medir. Este nuevo método de evaluar, hace que las intervenciones psicológicas pasen a hacer telepsicológicas, pero se debe de considerar que hay un grupo de profesionales que no están familiarizados con la tecnología y se tendrán que adaptar debido a la situación actual (Larroy, et al., 2020).

Para obtener el análisis de los datos recolectados con el instrumento, se utilizó el programa estadístico SPSS 25. Para analizar la confiabilidad se usó el Alfa de Cronbach siendo superior al .6; para hallar la normalidad de los datos se utilizó Kolmogorov-Smirnov a un nivel de significatividad del .05. Mientras que para comprar los datos se usaron la

prueba de U de Mann Whitney, ésta prueba no paramétrica permite comparar dos muestras independientes; T de Student para muestras independientes, ésta prueba paramétrica permite comparar dos muestras independientes; H de Kruskal Wallis, ésta prueba no paramétrica permite comparar más de dos grupos independientes; y ANOVA de un factor, lo cual fue aplicada para contrastar la igualdad de medias de tres o más muestras independientes con distribución normal; a un nivel de significatividad del .05 de probabilidad de error, equivalente al 95% de confianza.

CAPÍTULO V

Resultados

5.1. Presentación de datos

El presente estudio de investigación fue conformado por 145 trabajadores de una empresa de operadora de Lima, se ha considerado su sexo, sede o tienda donde labora, puesto y antigüedad de trabajo. El trabajo de estos colaboradores consta en atención al cliente y ventas de manera presencial, lo cual han estado realizando durante la pandemia y estado de emergencia en el Perú.

Teniendo en consideración el sexo, el estudio estuvo constituido por 76 colaboradores del sexo masculino y 69 colaboradores del femenino, teniendo un mayor porcentaje del sexo masculino (52.4%), distribuidos en las 8 tiendas aperturadas durante la pandemia, lo cual se observa en la tabla 6.

Tabla 6
Frecuencia de la población considerando el sexo

Sexo	f	%
Masculino	76	52.4
Femenino	69	47.6
Total	145	100.0

En la tabla 7, se muestra la distribución por sede de los trabajadores que participaron en la investigación. Se visualiza que hubo mayor población en la sede de Minka con 28 colaboradores y una menor población en Salaverry y Jirón Cusco con 9 colaboradores en cada una de la tienda. Adicional a ello, hay que tener en consideración que debido a la coyuntura se realizó una reducción de personal para poder cumplir con los protocolos debido para que las tiendas puedan funcionar sin ninguna observación ya que las ventas y/o atención al cliente se realizan de manera presencial, salvaguardando la integridad de su personal.

Tabla 7
Frecuencia de la población considerando la sede donde trabaja

Sede de trabajo	f	%
Minka	28	19.3
Jirón de la Unión	27	18.6
Mall del Sur	27	18.6
Centro Cívico	18	12.4
Gamarra	16	11.0
Bellavista	11	7.6
Jirón Cusco	9	6.2

Salaverry	9	6.2
Total	145	100.0

Asimismo, en la tabla 8, se detalla los puestos que se han considerado para la presente investigación. Se determina que en las tiendas hay mayor personal que laboran como asesores comerciales que son un total de 82 colaboradores y hay una población menor de almaceneros que son 11 trabajadores. Se debe de tomar en consideración que la empresa es un outsourcing comercial y especializados en ventas, eso quiere decir, que la mayor parte de sus colaboradores son asesores comerciales que se encargan de la venta del servicio que ofrece.

Tabla 8
Frecuencia de la población considerando puesto de trabajo

Puesto	f	%
Asesor comercial	82	56.6
Jefes inmediatos	27	18.6
Anfitrión (a)	13	9.0
Cajero (a)	12	8.3
Almacenero	11	7.6
Total	145	100.0

También se define la muestra de la investigación en función a la antigüedad laboral en la Tabla 9. Se determina que hay mayor personal (29%) que se encuentran laborando de 3 a 13 meses y un menor número de colaboradores (20.7%) que tienen como máximo 2 meses en la empresa.

Tabla 9
Frecuencia de la población considerando antigüedad

Antigüedad	f	%
De 0 a 2 meses	30	20.7
De 3 a 13 meses	42	29.0
De 14 a 22 meses	37	25.5
De 23 a 109 meses	36	24.8
Total	145	100.0

De acuerdo a la tabla 10, se visualiza un análisis descriptivo de los cuatros factores y el puntaje total de la satisfacción laboral. En el factor de significación de la tarea tiene una media de 35.26 con una desviación estándar de 3.32, hay 56 colaboradores (38.6%) se encuentran muy satisfechos por lo que es el mayor nivel alcanzado, condiciones de trabajo posee una media de 36.36 con una desviación estándar de 4.84, el mayor nivel es satisfecho con 73 colaboradores (50.3%), reconocimiento personal y/o social presenta una media de 20.12 con una desviación estándar de 3.11, presenta el mayor nivel de promedio con 51 colaboradores (35.2%), beneficios económicos presenta una media de 17.05 con una desviación estándar 3.60, el mayor nivel es de satisfecho con 62 colaboradores (42.8%), y en el puntaje total presenta una media de 108.78 con una desviación estándar de 11.35, obtiene un mayor nivel en satisfecho con 64 colaboradores (44.1%).

Tabla 10

Análisis descriptivo de la Satisfacción Laboral según niveles

Satisfacción Laboral	M	DE	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Significación de la tarea	35.26	3.32	0	0.0	2	1.4	32	22.1	55	37.9	56	38.6
Condiciones de trabajo	36.36	4.84	1	0.7	5	3.4	39	26.9	73	50.3	27	18.6
Reconocimiento personal y/o social	20.12	3.11	3	2.1	20	13.8	51	35.2	53	36.6	18	12.4
Beneficios económicos	17.05	3.60	2	1.4	4	2.8	37	25.5	62	42.8	40	27.6
Puntaje total	108.78	11.35	0	0.0	7	4.8	34	23.4	64	44.1	40	27.6

5.2. Análisis de datos

En el presente estudio se realizó la confiabilidad por factores y el puntaje total de la satisfacción laboral como se visualiza en la tabla 11. Se encontró una confiabilidad (Alfa de Cronbach) superior al .6.

Tabla 11

Análisis de confiabilidad de la Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	f	Alfa de Cronbach
Significación de la tarea	8	.831
Condiciones de trabajo	9	.697
Reconocimiento personal y/o social	5	.637
Beneficios económicos	5	.790
Puntaje total	27	.865

Se realizó la prueba de normalidad teniendo en consideración los factores de la satisfacción laboral, se visualiza en la Tabla 12. Se encontró que la significación de tarea (.001), condiciones de trabajo (.011), reconocimiento personal y/o social (.000) y

beneficios económicos (.000) no son normales por lo que se usó pruebas no paramétricas, mientras que el puntaje total (.200) sí es normal por lo que se aplicó pruebas paramétricas.

Tabla 12
Análisis de normalidad inferencial de la Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Significación de la tarea	.100	145	.001
Condiciones de trabajo	.085	145	.011
Reconocimiento personal y/o social	.154	145	.000
Beneficios económicos	.108	145	.000
Puntaje total	.052	145	.200

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 13, se realizó un análisis de los factores de la satisfacción laboral teniendo en consideración el sexo. Se determina que en la significación de la tarea (.458), el sexo masculino tiene una media de 35.03 y una desviación estándar de 3.47, mientras que del sexo femenino presentan una media de 35.51 y una desviación estándar de 3.15, condiciones de trabajo (.973), colaboradores del sexo masculino obtuvieron una media de 36.16 y una desviación estándar de 5.38, mientras que las del sexo femenino tuvieron una media de 36.58 y una desviación estándar 4.20, reconocimiento personal y/o social (.879), los del sexo masculino tuvieron una media de 20.08 y una desviación estándar de 3.20, mientras que las féminas obtuvieron una media de 20.16 y una desviación estándar de 3.03, beneficios económicos (.773), los del sexo masculino lograron una media de 16.96 con una desviación estándar de 3.99, mientras que las mujeres lograron una media de 17.14 con una

desviación estándar 3.14, y en el puntaje total (.538), los hombres obtuvieron una media de 108.22 con una desviación estándar de 12.12, mientras que las mujeres lograron una media de 109.39 con una desviación estándar de 10.48, por lo que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 13
Análisis descriptivo comparativo de la Satisfacción Laboral según sexo

Satisfacción Laboral	Sexo	M	DE	Estadístico	Sig.
Significación de la tarea	Masculino	35.03	3.47	2435.500 ^a	.458
	Femenino	35.51	3.15		
Condiciones de trabajo	Masculino	36.16	5.38	2613.500 ^a	.973
	Femenino	36.58	4.20		
Reconocimiento personal y/o social	Masculino	20.08	3.20	2584.000 ^a	.879
	Femenino	20.16	3.03		
Beneficios económicos	Masculino	16.96	3.99	2549.500 ^a	.773
	Femenino	17.14	3.14		
Puntaje total	Masculino	108.22	12.12	-0.618 ^b	.538
	Femenino	109.39	10.48		

^aU de Mann Whitney

^bT de Student para muestras independientes

En la tabla 14, se realizó el análisis de los factores de la satisfacción laboral teniendo en consideración los puestos de trabajo que se han considerado para el estudio. Se determinó que en la significación de tareas (.708), condiciones de trabajo (.608), beneficios económicos (.215) y en el puntaje total (.527) no se encontraron diferencias estadísticamente significativas. Sin embargo, si encontraron diferencias estadísticamente significativas en el factor de reconocimiento personal y/o social (.011), debido a que el puesto que logró un mayor puntaje fue el cajero (a), obtuvo una media de 22.42 con una

desviación estándar de 1.73, mientras que el puesto que alcanzó un menor puntaje fue el de anfitrión (a), logrando una media de 19.08 con una desviación estándar de 2.02.

Tabla 14
Análisis descriptivo comparativo de la Satisfacción Laboral según Puesto de Trabajo

Satisfacción Laboral	Puesto de trabajo	M	DE	Estadístico	Sig.
Significación de la tarea	Almacenero	36.18	3.06	2.151 ^a	.708
	Anfitrión (a)	34.46	3.28		
	Asesor comercial	35.13	3.33		
	Cajero (a)	35.17	3.07		
	Jefes inmediatos	35.67	3.58		
Condiciones de trabajo	Almacenero	36.64	5.32	2.303 ^a	.680
	Anfitrión (a)	35.54	2.37		
	Asesor comercial	36.51	5.09		
	Cajero (a)	37.17	6.10		
	Jefes inmediatos	35.81	4.31		
Reconocimiento personal y/o social	Almacenero	20.45	1.51	12.991 ^a	.011
	Anfitrión (a)	19.08	2.02		
	Asesor comercial	19.83	3.18		
	Cajero (a)	22.42	1.73		
	Jefes inmediatos	20.33	3.85		
Beneficios económicos	Almacenero	16.91	2.95	5.798 ^a	.215
	Anfitrión (a)	17.31	2.78		
	Asesor comercial	16.51	3.80		
	Cajero (a)	18.50	3.63		
	Jefes inmediatos	17.96	3.39		
Puntaje total	Almacenero	110.18	9.44	.800 ^b	.527
	Anfitrión (a)	106.38	7.11		
	Asesor comercial	107.99	12.08		
	Cajero (a)	113.25	12.31		
	Jefes inmediatos	109.78	10.98		

^a H de Kruskal Wallis.

^b ANOVA de un factor.

En la tabla 15, se realizó un análisis sobre los factores de satisfacción laboral considerando la tienda en donde trabajan los colaboradores. Se evidenció que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el factor de significación de tareas (.185), sin embargo, sí se encontraron diferencias estadísticamente significativas en condiciones de trabajo (.001), debido a que Jirón Cusco obtuvo una media de 40.22 con una desviación estándar de 3.46, mientras que Salaverry obtuvo una media de 29.11 con una desviación estándar de 7.04, reconocimiento social y/o personal (.001), ya que Gamarra obtuvo una media de 22.31 con una desviación estándar de 1.70, mientras que Salaverry presentó una media de 17.44 con una desviación estándar de 4.82, beneficios económicos (0.011), por lo que Gamarra obtuvo una media de 19.44 con una desviación estándar de 3.29, mientras que Salaverry obtuvo una media de 15.33 con una desviación estándar de 3.64, y en el puntaje total (.001), porque Gamarra obtuvo una media de 118.56 con una desviación estándar 9.48, mientras que Salaverry obtuvo una media de 94.78 con una desviación estándar de 10.99.

Tabla 15
Análisis descriptivo comparativo de la Satisfacción Laboral según Sede de Trabajo

Satisfacción Laboral	Tienda	M	DE	Estadístico	Sig.
Significación de la tarea	Bellavista	36.09	2.84	10.071 ^a	.185
	Centro Cívico	34.83	3.17		
	Gamarra	37.00	3.63		
	Jirón Cusco	34.78	3.19		
	Jirón de la Unión	35.07	3.58		
	Mall del Sur	35.19	3.20		
	Minka	35.36	2.63		
	Salaverry	32.89	4.37		
Condiciones de trabajo	Bellavista	38.18	3.46	33.968 ^a	.001
	Centro Cívico	34.78	4.29		
	Gamarra	39.81	3.31		
	Jirón Cusco	40.22	3.46		
	Jirón de la Unión	34.96	4.41		
	Mall del Sur	36.81	3.40		

	Minka	36.68	4.46		
	Salaverry	29.11	7.04		
Reconocimiento personal y/o social	Bellavista	21.00	3.52	26.326 ^a	.001
	Centro Cívico	19.78	2.58		
	Gamarra	22.31	1.70		
	Jirón Cusco	22.00	1.66		
	Jirón de la Unión	19.41	2.37		
	Mall del Sur	20.59	2.79		
	Minka	19.21	3.50		
	Salaverry	17.44	4.82		
Beneficios económicos	Bellavista	17.27	2.80	18.107 ^a	.011
	Centro Cívico	17.06	2.41		
	Gamarra	19.44	3.29		
	Jirón Cusco	15.78	3.27		
	Jirón de la Unión	15.81	4.32		
	Mall del Sur	18.48	3.02		
	Minka	16.36	3.71		
	Salaverry	15.33	3.64		
Puntaje total	Bellavista	112.55	9.67	5.750 ^b	.001
	Centro Cívico	106.44	10.39		
	Gamarra	118.56	9.48		
	Jirón Cusco	112.78	7.38		
	Jirón de la Unión	105.26	11.03		
	Mall del Sur	111.07	8.86		
	Minka	107.61	11.55		
	Salaverry	94.78	10.99		

^a H de Kruskal Wallis.

^b ANOVA de un factor

En la tabla 16, se visualiza el análisis de la satisfacción laboral con respecto a la antigüedad. Se determina que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los factores de significación de la tarea (.756), condiciones de trabajo (.388), reconocimiento personal y/o social (.866), beneficios económicos (.419) ni en el puntaje total (.685).

Tabla 16

Análisis descriptivo comparativo de la Satisfacción Laboral según Antigüedad

Satisfacción Laboral	Antigüedad laboral	M	DE	Estadístico	Sig.
Significación de la tarea	De 0 a 2 meses	34.80	3.75	1.186 ^a	.756
	De 3 a 13 meses	35.38	3.31		
	De 14 a 22 meses	35.70	3.18		
	De 23 a 109 meses	35.03	3.16		
Condiciones de trabajo	De 0 a 2 meses	36.57	5.91	3.024 ^a	.388
	De 3 a 13 meses	35.45	4.56		
	De 14 a 22 meses	36.62	5.12		
	De 23 a 109 meses	36.97	3.84		
Reconocimiento personal y/o social	De 0 a 2 meses	20.03	4.08	0.731 ^a	.866
	De 3 a 13 meses	19.95	2.86		
	De 14 a 22 meses	20.35	2.74		
	De 23 a 109 meses	20.14	2.94		
Beneficios económicos	De 0 a 2 meses	17.20	3.85	2.825 ^a	.419
	De 3 a 13 meses	16.55	4.45		
	De 14 a 22 meses	17.78	2.39		
	De 23 a 109 meses	16.75	3.32		
Puntaje total	De 0 a 2 meses	108.60	13.92	0.496 ^b	.685
	De 3 a 13 meses	107.33	11.74		
	De 14 a 22 meses	110.46	9.06		
	De 23 a 109 meses	108.89	10.83		

^a H de Kruskal Wallis.

^b ANOVA de un factor

5.3. Análisis y discusión de resultados

El presente estudio, tuvo como finalidad identificar y comparar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una operadora en Lima durante la pandemia teniendo en consideración sexo, sede, antigüedad y puesto de trabajo, debido a que el Perú

estuvo durante varios meses en cuarentena y de emergencia sanitaria para que el virus SARS-CoV-2 no se propague en todos los ciudadanos, donde en varios trabajos iniciaron a reducir su personal debido a la falta de producción o ingresos. En el mes de Julio se comenzaron a activar los trabajos de manera paulatina, teniendo en consideración todos los protocolos para la atención. Es por ello que se evaluó la satisfacción laboral a los trabajadores durante la transición de la pandemia.

Cabe recalcar que Palma (2005) realizó una actualización de su prueba, adecuándola más a las necesidades organizacionales en la actualidad, reduciendo sus factores en 4 (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos) y en un puntaje total. La presente investigación utilizó esta nueva versión de la prueba para evaluar o identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores de una empresa operadora en Lima durante pandemia.

Se realizó el análisis de confiabilidad por los 4 factores (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos) y el puntaje total de la satisfacción laboral, encontrándose una confiabilidad superior al .6 (Tabla 11). El coeficiente de confiabilidad Alfa fue propuesto por Lee Cronbach en el año 1951, lo cual facilita determinar el nivel de confianza de pruebas, que en su mayoría son cuantitativos (Arévalo y Padilla, 2016). Asimismo, Bojórquez, et. al (2013) sostiene que “El valor mínimo aceptable del coeficiente de fiabilidad depende de la utilización que se hará del instrumento. Es decir, dependiendo de la exactitud requerida por la disciplina que lo requiere” (p. 4).

Con respecto a la hipótesis 1, se acepta la hipótesis con respecto al factor del puntaje total, debido a que se realizó la prueba de normalidad de la significación de la tarea,

condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y del puntaje total de la satisfacción laboral (Tabla 12). Se halló que los 4 factores no son normales debido a que su nivel de significancia es menor .05, mientras que el puntaje total obtuvo un nivel de significancia mayor a .05 (.220), indicando que sí es normal (Lind, et. al, 2012). La prueba de Kolmogorov-Smirnov, llamada también como prueba K-S, tiene como objetivo identificar si los datos que provienen de una población tienen una distribución teórica especificada o viceversa (Arévalo y Padilla, 2016).

En la hipótesis 2, con respecto al análisis de los 4 factores y del puntaje total de la satisfacción teniendo en consideración el sexo (Tabla 13), se rechaza. Se determina que no hay diferencias estadísticamente significativas considerando el sexo, esto quiere decir que ambos sexos esperan ser reconocidos por sus compañeros y/o jefes inmediatos y que se encuentran satisfechos, al contrastar este resultado con otros estudios los resultados son diferentes, ya que se encontraron que los trabajadores del sexo masculino buscan ser reconocidos en comparación del sexo femenino (Alfaro, et. al, 2012), la diferencia de resultados se debe a que en este estudio hay una homogeneidad de los participantes en comparación al estudio mencionado y que la gran mayoría de la población trabaja en base a comisiones, lo cual hace que independientemente del sexo desean ser reconocidos para que puedan generar mayor ingreso durante la pandemia. De acuerdo a la teoría Higiene – Motivación planteada por Herzberg, Mausner y Snyderman (1968, como se citó en Palma, 2005) se puede indicar que el personal se encuentra en un buen estado emocional gracias a los factores extrínsecos e intrínsecos.

En la hipótesis 3, al realizar el análisis de los 4 factores y el puntaje total de la satisfacción laboral considerando el puesto de trabajo (Tabla 14), se acepta en el factor de

reconocimiento personal y/o social. Sí se encontró diferencias estadísticamente significativas solo en el factor de reconocimiento personal y/o social entre los puestos de cajero (a) y anfitrión (a), esto se debe a que los colaboradores que se encuentran en el puesto de cajero (a) tienen un mayor nivel en este factor debido a que tiene mayor responsabilidad ya que hay un manejo de dinero (pagos, renovaciones, cuadro de caja, etc.), mientras que el anfitrión (a) se encarga solo de la atención al cliente. Este resultado es respaldado por el estudio de Bravo (2015) ya que los resultados evidenciaron que los colaboradores que tienen menor cargo tienen un nivel de satisfacción menor en comparación a los que tienen mayor cargo. Este resultado se puede explicar mediante la teoría de la satisfacción por facetas, basado en lo que indicó Arévalo – Reyes (2015) los cajeros se encuentran en una situación donde los premios y/o reconocimientos van de acuerdo con lo que deben de recibir, mientras que los anfitriones sienten que los premios y/o reconocimientos brindados no van acorde con lo deberían recibir, lo cual está afectando en su nivel de satisfacción.

En la hipótesis 4, se realizó un análisis de los 4 factores y el puntaje total de la satisfacción laboral considerando la sede o tienda en donde trabajan los colaboradores de la operadora (Tabla 15), se acepta los factores de condiciones de trabajo, reconocimiento social y/o personal, beneficios económicos y en el puntaje total. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el factor de condiciones de trabajo entre la tienda de Jirón Cusco y Salaverry, en el factor de reconocimiento social y/o personal, entre la tienda de Gamarra y Salaverry, en el factor de beneficios económicos entre Gamarra y Salaverry, y en el puntaje total entre Gamarra y Salaverry. Cabe resaltar, que en la presente investigación estos resultados no se han reportado en anteriores estudios sobre la

satisfacción laboral considerando sede de trabajo, por lo cual se indica que, en los factores que en los factores mencionados en este punto Salaverry ha obtenido menor nivel de significación (satisfacción), pero se debe de tomar en consideración que la tienda es considerada como “tienda bronce” o “pequeña” a comparación de las otras tiendas en consideración por lo que sus comisiones y cuotas también son menores. Basado en la teoría del procesamiento de la información social, Perea y Castro (2016), no hay una buena relación entre los colaboradores de la sede de Salaverry con la información que le brinda la empresa, lo cual hace que el nivel de satisfacción sea menor a las demás tiendas, de todas maneras se debe de considerar que es una de las tiendas que debido a la coyuntura se quedaron sin jefe de tienda y toda información es coordinado directamente con el supervisor de la tienda.

Por último, en la hipótesis 5, se realizó el análisis de los 4 factores y el puntaje total de la satisfacción laboral teniendo en consideración la antigüedad de los colaboradores de la empresa operadora (Tabla 16), se rechaza la hipótesis. Lo que determinó que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los factores ni en el puntaje total, indicando que su nivel de satisfacción es de nivel promedio. Este resultado al ser cotejado con el resultado de otro estudio, se determina que los trabajadores que son indeterminado o llevan más años en la empresa son los que tienen mayor nivel de insatisfacción dentro de la empresa, debido a que ya se vuelve una rutina (Alfaro, et. al, 2012), por lo que se debe de considerar que en el presente estudio que la mayor población tiene de 3 a 13 meses y debido a la reducción de personal hay una población menor que son indeterminados. De acuerdo al planteamiento dinámico de Bruggemann, et. al (1975), los colaboradores tienen una percepción adecuada de sí mismos, y a otros factores, como

los cambios internos de jefes y de estructura salariales (cambios del medio), lo cuales hacen que la interacción con su centro de trabajo sea idónea.

Esto fue la presentación de los resultados del presente estudio, donde se presentaron algunas limitaciones como que estos hallazgos no pueden ser inferidos hacia otro rubro diferente que este, debido a que serán otras variables a considerar, pero se pueden tomar como guía para un nuevo estudio en el futuro. Adicional a ello, es que no se logró controlar la veracidad de los individuos evaluados con respecto a las respuestas de los ítems, ya que el individuo querrá dar una impresión “buena” ante la prueba. Por último, debido a que se usó GOOGLE FORMS para la evaluación de la satisfacción laboral, cabe la posibilidad de que el ambiente donde han realizado la prueba no haya sido ajeno a distractores, lo que hace que el individuo haya generado un sesgo al no concluir la lectura de cada ítem.

CAPÍTULO VI

Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones generales y específicas

Teniendo en consideración el análisis de los resultados se puede concluir lo siguiente:

- El análisis de confiabilidad de la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y del puntaje total es superior a .6, lo cual es aceptable para esta investigación.
- Se acepta la H1 con respecto al puntaje total ya que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, determinó que la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos no son paramétricas, pero el puntaje total si es paramétrica.
- Se rechaza la H2, debido a que no existe diferencias estadísticamente significativas entre los factores y el puntaje total de la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función al sexo.

- Se acepta la H3 debido a que sí existe diferencias estadísticamente significativas en el factor de reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función al puesto.
- Se acepta la H4 debido a que sí existe diferencias estadísticamente significativas en el factor de condiciones de trabajo, reconocimiento social y/o personal, beneficios económicos y en el puntaje total de la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función a la sede o tienda.
- Se rechaza la H5 debido a que no existe diferencias estadísticamente significativas entre los factores y el puntaje total de la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función a la antigüedad.

6.2. Recomendaciones

En base a los resultados y en las conclusiones que se obtuvieron en el estudio, se pueden realizar las siguientes recomendaciones:

1. Incentivar a que se realice más investigaciones sobre la satisfacción laboral durante la pandemia en otras zonas de Lima y/o en diferentes rubros de trabajo para poder identificar las necesidades y diseñar programas que ayude mejorar el nivel de satisfacción en las empresas a nivel nacional.
2. Realizar dinámicas con el objetivo de sensibilizar o para dar a conocer a los colaboradores sobre las formas adecuadas de relación y diseñar estrategias

para cada grupo considerando su sexo, puesto, sede y antigüedad, lo cual ayudará a mejorar el nivel de reconocimiento social y/o personal.

3. Plantear estrategias para mejorar los niveles de satisfacción en los factores de condiciones de trabajo, reconocimiento social y/o personal y beneficios económicos. Sobre todo, hacer hincapié en la tienda de Salaverry para que pueda incrementar el nivel de satisfacción.
4. Ampliar el estudio con respecto al rubro de trabajo y cantidad de estudio a nivel nacional con el fin de que los resultados se puedan generalizar.

6.3. Resumen. Términos clave

La presente investigación desea determinar y comparar el nivel de satisfacción de los trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la pandemia, teniendo en consideración las siguientes variables: sexo, antigüedad, puesto y sede donde trabajan. La muestra estuvo conformada por 145 colaboradores, distribuidos en las sedes de Minka, Jirón de la Unión, Mall del Sur, Centro Cívico, Gamarra, Bellavista, Jirón Cusco y Salaverry. El diseño del estudio fue descriptivo – comparativo, para hallar el nivel de satisfacción se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo realizado y actualizado en el 2005.

Los resultados encontrados del estudio, desterraron que existen diferencias estadísticamente significativas en el factor de reconocimiento personal y/o social en función al puesto; con relación a la sede se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los factores de condiciones de trabajo, reconocimiento social y/o personal, beneficios económicos y en el puntaje total de la satisfacción laboral. Por otro lado, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los factores de la satisfacción laboral considerando el sexo ni la antigüedad.

Términos Clave: Satisfacción laboral, empresa operadora, pandemia de Covid – 19.

6.4. Abstract. Key words

The present investigation wishes to determine and compare the level of satisfaction of the workers of an operating company in Lima during the pandemic, taking into consideration the following variables: sex, seniority, position and location where they work. The sample consisted of 145 collaborators, distributed in the offices of Minka, Jirón de la Unión, Mall del Sur, Centro Cívico, Gamarra, Bellavista, Jirón Cusco and Salaverry. The study design was descriptive - comparative, to find the level of satisfaction the SL - SPC Job Satisfaction Scale of Sonia Palma Carrillo was used and updated in 2005.

The results found in the study determined that there are statistically significant differences in the personal and / or social recognition factor depending on the position; In relation to the headquarters, statistically significant differences were found in the factors of working conditions, social and / or personal recognition, economic benefits and the total score of job satisfaction. On the other hand, no statistically significant differences were found in job satisfaction factors considering sex or seniority.

Key Terms: Job satisfaction, operating company, Covid pandemic - 19.

Referencias

- Aguilar, N., Magaña, D. y Surdez, E. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Saénz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* [Tesis para optar Maestría en Administración estratégica de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4593>
- 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. <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n1/v24n1a02.pdf>
- Álvarez, G. (1992). El constructo de clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(2), 27-30. https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469/pdf
- Arévalo, D. y Padilla, C. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 37(2).
- Arévalo-Reyes, R. (2015). *Factores Asociados a la Satisfacción en el Trabajo de los directores de las Instituciones Educativas Secundarias Particulares del Distrito de Castilla – Piura* [Tesis para optar Maestría en Psicología, Universidad de

Piura].

https://pirhua.udel.edu.pe/bitstream/handle/11042/3187/MAE_EDUC_138.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Aroni, L. (2019). *Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en Operarios de una Empresa Privada de Limpieza* [Tesis para optar Bachiller en Psicología, Universidad San Ignacio de Loyola].

<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9216>

Atencio, S. y Ortega, H. (2009). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en el Cuerpo de Bomberos* [Tesis para optar el título en Psicología, Universidad Rafael Urdaneta].

<http://docplayer.es/67574636-Universidad-rafael-urdaneta-vice-rectorado-academico-facultad-de-ciencias-politicas-administrativas-y-sociales-escuela-psicologia.html>

Barahona, P. (2015). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en la Unidad Educativa Jaques Dalcroze* [Tesis para optar el título en Psicología, Universidad Internacional SEK].

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1560/1/Proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf>

Becerra, C. (2010). *Metodología de la investigación (3° Edición)*. Pearson.

Bojórquez, J., López, L., Hernández, M. y Jiménez, E. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso de Software Minitab. *Innovation in Engineering, Technology and Education for Competitiveness and Prosperity*, 1-9.

- Bravo, J. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima* [Tesis para optar el título de Psicología, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://core.ac.uk/reader/196532740>
- Bruggemann, A., Croskuth, P. y Ulich (1975). *Job Satisfaction*. Bern: Huber.
- Cabezas, C. y Ramos, M. (2012). Estudio Exploratorio de factores motivacionales internos y externos, y su relación con el desempeño docente en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE). *Revista IIPSI*, 15(1), 47-59. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3658/2940>
- Calderón, M. (1980). *La inestabilidad e Insatisfacción en empleados de empresas particulares* [Tesis para optar el título de Psicología, Universidad Ricardo Palma].
- Cocha, A. (2015). *La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato* [Tesis para optar el título de Psicología, Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13913>
- Dawis, R. (1994). The Theory of Work adjustment as convergent Theory. *APA PsycNet*, 33-43. <https://psycnet.apa.org/record/1994-97757-002>
- Di Pietro, R., Kline, S. y Nierop, T. (2014). Motivation and satisfaction of Lodging Employees: An Exploratory Study of Aruba. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 13(4). <https://doi.org/10.1080/15332845.2014.866466>

- El peruano. (20 de julio del 2020). *Ventas online: Operaciones en el Cyber presentaron un crecimiento de 132%*. <https://elperuano.pe/noticia-ventas-online-operaciones-el-cyber-presentaron-un-crecimiento-132-99901.aspx>
- Ferreira, A. (2003). *Sistema de interacción familiar asociado a la autoestima de menores en situación de abandono moral o prostitución* [Tesis para optar el doctorado de Psicología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/salud/ferreira_ra/ferreira_ra.htm
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad - Estudio realizado en la delegación de Recursos Humano del organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango* [Tesis para optar el título de Psicología, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gallardo, Y. y Moreno, A. (1999). *Recolección de la Información (3° Edición)*. <http://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/images/CEUL/mod3recoleccioninform.pdf>
- Galup, S., Klein, G. y Jiang, J. (2008). The impacts of job characteristics on is employee satisfaction: a comparison between permanent and temporary employees. *Journal of Computer Information Systems*, 48(4), 58-68.
- García, M., Barreda, J., Zevallos, E., Sánchez, I., Flores, T., Velazco, T. y Corzo, V. (2009). *Comportamiento y Perspectivas de la demanda de trabajo en Lima Metropolitana. Boletín de Economía Laboral*. https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_41.pdf

Gawel, J. (1997). *Herzberg's Theory of Motivation and Maslow's Hierarchy of Needs*.
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED421486.pdf>

Gospel, H. (2003). Quality of working life: A review on changes in Work organization, conditions of employment and work-life arrangements. *International Labour Office* – Geneva, (1).
http://www.ilo.int/travail/whatwedo/publications/WCMS_TRAVAIL_PUB_1/la ng--en/index.htm

Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of man*. The World of Publishing Company.

Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons.

Larroy, C., Estupiñá, F., Fernández-Arias, I., Hervás, G., Valiente, C., Gómez, M., Crespo, M., Rojo, N., Roldán, L., Vásquez, C., Ayuela, D., Lozano, B., Martínez, A., Pousada, T., Gómez, A., Asenjo, M., Rodrigo, J., Florido, R., Vallejo – Achón, M., Sanz, S., Martos, L., Gonzáles del Valle, S., Anton, A., Jiménez, A., De Miguel, A., Abarca, B., De la Torre, M. y Pardo, R. (2020). *Guía para el Abordaje no presencial de las consecuencias psicológicas del brote epidémico de COVID-19 en la población general*. Clínica Universitaria Psicológica – Universidad Complutense de Madrid. <http://www.cop.es/uploads/PDF/GUIA-ABORDAJE-CONSECUENCIAS-PSICOLOGICAS-COVID19.pdf>

Lawler, E. (1973). *Motivation in Work Organizations*. Brooks/Cole Publishing Co.

Lee, Y. y Chang, H. (2008). Relations between Team Work and Innovation in Organizations and the Job Satisfaction of Employees: A Factor Analytic Study.

SemanticScholar. <https://www.semanticscholar.org/paper/Relations-between-Team-Work-and-Innovation-in-and-A-Lee-Chang/d9e3782e1b9dd172f5737237f24dba7c5f6d72d3>

León, F., Loli, A. y Montalvo, A. (1975). La oportunidad de usar todas las habilidades en el trabajo. *Serie Documentos de Trabajo*.

León, F. y Pejerrey, G. (1978). *Factores considerados por empleados de oficina y trabajadores manuales al “ofrecérseles” un puesto*. ESAN.

Lind, D., Marchal, W. y Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía (Décimo Quinta ed.)*. McGraw-Hill.

Marquina-Vergara, C. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*. <https://doi.org/10.17162/rccs.v6i1.998>

Melo, S. (2018). Ventajas y desventajas del uso de formulario de Google. *DataScope*. <https://mydatascope.com/blog/es/ventajas-y-desventajas-del-uso-de-formularios-de-google/>

Ministerio de Salud. (2020). *Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19*. Guía técnica. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>

Montoya, P., Bello – Escamilla, N., Bermúdez, N., Burgos, F. y Padilla, M. (2016). Satisfacción Laboral y su relación con el Clima Organizacional en Funcionarios

- de una Universidad Estatal Chilena. *SciELO*, 19(58).
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Morgan, G. (1998). *Images of organization* (The Executive Edition).
https://books.google.com.pe/books?id=a_W8jXt4_eMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Mottaz, C. (1988). Work satisfaction among hospital nurses. *Hospital and Health Services Administration*, 33, 57-74.
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (s/n de 2020).
Empresas Operadoras. <https://www.osiptel.gob.pe/categoria/enlaces-empresas-operadoras>
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Palma, S. (2005). Escala Satisfacción Laboral SL – SPC. *CORTOLAN EIRL*.
- Paucar, A. (2018). *Riesgos psicosociales emergentes y satisfacción laboral en colaboradores de una minera peruana* [Tesis para optar Bachiller en Psicología, Universidad San Ignacio de Loyola].
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3584>
- Peña, M., Olloqui, A. y Aguilar, A. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal – Mecánica.

Revista Internacional Administración y Finanzas, 6(3).
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2157062

Perea, K., Castro, R. (2016). Estudio Comparativo de Satisfacción Laboral de Docentes de un Colegio Estatal y un Colegio Privado [Tesis para optar el título de Psicología, Universidad San Ignacio de Loyola].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2428/1/2016_Perea_Estudio_comp_arativo_de_satisfacci%C3%B3n_laboral.pdf

Pinazo, D. (1997). El proceso de Socialización como un Proceso de Ajuste Dinámico al Trabajo [Tesis para optar doctorado en Psicología, Universidad de Minnesota Press]. <https://www3.uji.es/~agrandio/fow/dani/dawis.htm>

Quarstein, V., McAfee, R. y Glassman, M. (1992). The Situational Occurrences Theory of Job Satisfaction. *SAGE Journals*, 45(8), 859-873.
<https://doi.org/10.1177/001872679204500806>

Radio Programas del Perú. (5 de marzo del 2019). ¿Cuál es la empresa se telefonía móvil con más reclamos en el Perú?. *RPP NOTICIAS*.
<https://rpp.pe/economia/economia/cual-es-la-empresa-de-telefonía-movil-con-mas-reclamos-en-el-peru-noticia-1188059?ref=rpp>

Robbins, S. y Coulter, M. (2000). Administración. *Pearson Education*.

Scott, K. y Taylor, G. (1985). An examination of conflicting findings on the relationship between job satisfaction and absentism: a meta-analysis. *Academy of Management Journal*, 28, 599-612.

- Seashore, S. y Taber, T. (1975). Job Satisfaction and their correlation. *Behavioral Scientist*, 18, 333-386.
- Seguro Social de Salud. (2020). *Resolución de Gerencia General N°632-GG-ESSALUD-2020*. http://www.essalud.gob.pe/wp-content/uploads/RGG_632_GG_ESSALUD_2020.pdf
- Vinatea, L. (2006). Convergencia: Necesidad de Iniciar un Cambio Regulatorio para las Telecomunicaciones en el Perú. *Revista PUCP – Derecho & Sociedad* 26.
- Warner, J. (2011). Herzberg's Theory of Motivation. *Academia*. https://www.academia.edu/901041/Herzbergs_Theory_of_Motivation
- Weiss, H. y Cropanzano, R. (1996). Affective events Theory. A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Organizational Behavior*, 18, 1-74.

Anexos

Anexo 1. Consentimiento para uso del instrumento de evaluación

SONIA PALMA CARRILLO

C.Ps.P. 106

spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Antuaned Jannette Miranda Torres - DNI 70092656

Institución: Universidad Ricardo Palma

Motivo: Tesis: “Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la pandemia”.

Asesor: Dra. Liliana Pando Fernández

Instrumento autorizado: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

Muestra de investigación: 145 trabajadores de una empresa operadora en Lima.

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante como autora de la tesis en referencia y se extiende por única vez para los propósitos específicos de dicho trabajo académico.

La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y los servicios de calificación de sus datos.

Setiembre 24, 2020



Sonia Palma Carrillo, PhD La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinentes

**Anexo 2. Consentimiento para la aplicación del instrumento en la empresa operadora
Solicitud para la aplicación a la Gerente de Talento Humano – Correo**

De: antuanedmiranda@salesland.net <antuanedmiranda@salesland.net>

Enviado el: jueves, 24 de setiembre de 2020 07:30

Para: yasminvaldez@salesland.net

Asunto: SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN - SATISFACCIÓN LABORAL.

Estimada Yasmin,
Buenas noches,

Es grato saludarla, espero que se encuentre muy bien.

Le saluda Antuaned Miranda Torres, el motivo de este correo, es para solicitar su autorización de acceder a la data de los trabajadores en Tiendas - Franquicias de Lima, de la empresa Salesland, ya que actualmente soy Bachiller de Psicología y me encuentro realizando el "I CURSO VIRTUAL DE TESIS" de la Universidad Ricardo Palma, siendo mi asesora de tesis la DRA. LILIANA PANDO.

Le comento sobre el estudio que voy a realizar, mi población son colaboradores de un operador telefónico conocido a nivel mundial, que están trabajando de manera presencial en tiendas Franquicias, y quisiera medir el nivel de satisfacción laboral en tiempos de pandemia, es por ello que mi investigación se titula “SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA OPERADORA EN LIMA DURANTE LA PANDEMIA”, teniendo en cuenta las siguientes variables: tienda donde labora, puesto, tiempo de antigüedad y sexo.

Ya que considero que es muy importante saber esas dos variables en la coyuntura en la cual nos encontramos y así poder medir como influye en su desempeño actualmente y es reflejado en sus ventas.

Por ello, le hago la solicitud de manera formal para que me pueda autorizar el uso de la data del personal activo de las tiendas: MINKA - BELLAVISTA, JIRÓN DE LA UNIÓN, MALL DEL SUR, CENTRO CÍVICO, JIRÓN CUSCO, SALAVERRY Y GAMARRA. Asimismo, mencionarle que ésta prueba tiene 27 ítems y será enviada al correo (personal o corporativo) a los colaboradores.

Quedo pendiente a su pronta respuesta.

Muchas gracias.

Antuaned Miranda Torres.
Bachiller en Psicología

Aprobación de la aplicación de la Gerente de Talento Humano – Correo

De: Yasmin Valdez [mailto:yasminvaldez@salesland.net]
Enviado el: jueves, 24 de setiembre de 2020 12:12
Para: antuanedmiranda@salesland.net
CC: Jorge Rodriguez Aviles, Jose Chun, Gabriel Ortega Rojas
Asunto: RE: SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN - SATISFACCIÓN LABORAL.

Hola Antuaned, cuenta con nuestro apoyo, en pro de tu crecimiento profesional.

Jorge/José, también para su conocimiento y vb.

Considero que la labor de tesis de Antuaned para obtener su licenciatura va a contribuir también a la gestión del clima de las Tiendas, es un test breve de forma virtual y que puede servir como base a la encuesta de clima que estaremos realizando antes de fin de año.

Saludos,

Yasmin Valdez L.
Gerente de Talento Humano
Calle Las Camelias, 290, San Isidro, 15046 Lima
M. +51 938875117

Aprobación de la aplicación del Gerente de la Operadora – Correo

De: Jose Chun <josechun@salesland.net>
Enviado el: jueves, 24 de setiembre de 2020 12:30
Para: 'Yasmin Valdez',
antuanedmiranda@salesland.net
CC: 'Jorge Rodriguez Aviles', 'Gabriel Ortega Rojas'
Asunto: RE: SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN -
SATISFACCIÓN LABORAL.

No hay problema Antu, pero alcánzame los contenidos para revisarlos

Muchas gracias!

Anexo 3. Consentimiento Informado

Consentimiento Informado – FORMATO

Consentimiento Informado

Investigador(a)

Estimado(a) colaborador, mi nombre es Antuaned Jannette Miranda Torres, me encuentro realizando una investigación sobre la Satisfacción Laboral. Cabe resaltar que la participación de este estudio es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas del cuestionario serán codificadas usando un número de identificación; por lo tanto, serán de manera anónima.

Al llenar sus datos en este documento, usted está aceptando participar voluntariamente en la investigación titulada "Satisfacción laboral en trabajadores de un operador en Lima durante la Pandemia" realizada por la Bachiller de Psicología de la Universidad Ricardo Palma, y solo requiere que usted brinde un tiempo máximo de 15 minutos.

He informado al(a) colaborador(a) del propósito y objetivo de la aplicación de las Escalas de Satisfacción Laboral SL-SPC. Así mismo, he leído y explicado adecuadamente el consentimiento informado. Se da la posibilidad de dejar de contestar al cuestionario cuando el(la) colaborador(a) lo considere.

De tener alguna duda, por favor comuníquese:

- Celular: 942994314
- Correo: miranda15_97@hotmail.com

Nombre del investigador: ANTUANED JANNETTE MIRANDA TORRES

Fecha: 03 de Octubre del 2020

Colaborador(a):

He entendido la información que se expone en este consentimiento y me han respondido las dudas e inquietudes surgidas.

Autorización: Estoy de acuerdo o acepto participar en el presente estudio.

Para constancia,

Fecha: 03 de Octubre del 2020

DNI/CE del(a) colaborador(a): *

Tu respuesta

Atrás

Siguiente

Anexo 4. Ficha Sociodemográfica

Ficha Sociodemográfica – Formato

Ficha Sociodemográfica

Estimado(a) colaborador, se agradece su participación de manera anónima en esta investigación. Antes de pasar a la siguiente página, por favor marque con una ASPA (X) en la ficha, ya que estos datos nos ayudarán en el proyecto. Al terminar el llenado de esta hoja, por favor pase a la siguiente hoja.

¿En qué Tienda Franquiada trabajas? *

- MINKA
- BELLAVISTA
- JIRÓN DE LA UNIÓN
- MALL DEL SUR
- CENTRO CÍVICO
- JIRÓN CUSCO
- SALAVERRY
- GAMARRA

¿En qué puesto te desempeñas? *

- ALMACENERO
- ANFITRIÓN(A)
- ASESOR COMERCIAL
- CAJERO(A)
- JEFES INMEDIATOS (JEFE DE TIENDA, SUPERVISOR DE TIENDA Y BACK OFFICE)

¿Qué tiempo llevas en la empresa? *

- 0 – 12 MESES
- 1 AÑO – 2 AÑOS
- 3 AÑOS – 4 AÑOS
- 5 AÑOS A MÁS

SEXO *

- MASCULINO
- FEMENINO

Anexo 5. Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL – SPC

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

TA = TOTAL ACUERDO

A = DE ACUERDO

I = INDECISO

ED = EN DESACUERDO

TD = TOTAL DESACUERDO

1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la actividad que realizo. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

5. Me siento mal con lo que gano. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

6. Siento que recibo de parte de la empresa "maltrato". *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

7. Me siento útil con la labor que realizo. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

8. El ambiente donde trabajo es confortable. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

9. El sueldo que tengo es bastante aceptable. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.

*

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

12. Me disgusta mi horario. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

17. El horario de trabajo me resulta incómodo. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

18. Me complace los resultados de mi trabajo. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

22. Me gusta el trabajo que realizo. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

26. Me gusta la actividad que realizo. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

Anexo 6. Matriz de Consistencia

Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variables Independiente	Indicador V.I.	Variables Dependiente	Indicador V.D.
¿Cuál es el nivel general de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la pandemia?	Comparar el nivel general de la satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) de los trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la pandemia.	H1: Existen diferencias significativas en el nivel general de la satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) de los trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la pandemia.	Los trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia	- Sexo - Antigüedad - Puesto - Tienda en donde trabaja	La Satisfacción Laboral	- La significación de la tarea. - Las condiciones de trabajo. - El reconocimiento personal y/o social. - Relaciones sociales.

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				
	<ul style="list-style-type: none"> - Comparar el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función al sexo. - Comparar el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia 	<ul style="list-style-type: none"> - H2: Existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función al sexo. - H3: Existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función a la antigüedad. - H4: Existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, 				

	<p>en función a la antigüedad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comparar el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función a la tienda en donde trabaja. - Comparar el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función al puesto. 	<p>condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función a la tienda en donde trabaja.</p> <ul style="list-style-type: none"> - H5: Existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y puntaje total) en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la Pandemia en función al puesto. 				
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 7. Matriz de Operacionalización

Variable Dependiente	Indicador	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Instrumento	Ítem
La satisfacción Laboral	La satisfacción laboral, teniendo en consideración el nivel de la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social y las relaciones sociales.	La satisfacción laboral es la disposición positiva frente a su centro de trabajo, debido a la relación que hay entre sus creencias y valores surgidas a raíz de su experiencia laboral (Palma, 2005).	El instrumento tiene indicadores de la técnica Likert, que van de 1 a 5, indicando si el ítem es positivo o negativo. Las puntuaciones van entre 27 a 135 puntos. Tener en consideración que no se puede comparar entre los factores, si el investigador lo desea realizar, tendrá que convertir manualmente las puntuaciones en T, ya que la cantidad de los ítems varían entre sí.	<ul style="list-style-type: none"> - La significación de la tarea. - Las condiciones de trabajo. - El reconocimiento personal y/o social. - Relaciones sociales. 	Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)	27 ítems