



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV
E.I.R.L, CALLAO, 2021

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Bach. Ysasi Bastante Julia Yuriko
<https://orcid.org/0000-0003-0032-8068>

Asesor:

Dr. Merino Núñez Mirko
<https://orcid.org/0000-0002-8820-6382>

Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

APROBACIÓN DEL JURADO

TESIS

SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA DE TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV E.I.R.L,
CALLAO, 2021

Asesor (a): Dr. Merino Núñez Mirko
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onesimo
Nombre Completo Firma

Secretario (a): Dr. Garcia Yovera Abraham Jose
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma




DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACION JURADA**, soy **egresada** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV E.I.R.L, CALLAO, 2021.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

YSASI BASTANTE JULIA YURIKO	DNI N° 45030358	
-----------------------------	-----------------	---

Pimentel, 04 de abril de 2023

DEDICATORIA

A *Dios*, quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

Para mis dos hijas, *Kimora Saoki* mi princesa mayor que siempre me entiende y me comprende, es mi fortaleza en cada momento y mi segunda princesa *Rubí Sayuri*; su nacimiento ha coincidido con el final de la Tesis. Ellas son lo mejor que me ha pasado en la vida, mi segunda princesa ha venido a este mundo para darme el último empujón para terminar el trabajo.

A mis padres: *Julio y Rosario* quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Para mi pareja: *Marco Antonio*, a quien le dedico especialmente esta Tesis. Por su paciencia, por su comprensión, por su amor, por ser tal y como es. Es la persona que más directamente ha sufrido las consecuencias del trabajo realizado.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de manera especial a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

De igual modo, quiero agradecer esta tesis a todas mis amigas, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias hermanitas, siempre las llevo en mi corazón.

Finalmente, agradezco a la empresa *E.T.N. LOGISTICO MV E.I.R.L.*, por brindarme las facilidades de realizar mi trabajo de investigación, en especial al *Sr. Marco Antonio Vinces Paiva*, por su apoyo incondicional y a las demás personas que de una u otra manera aportaron para la culminación de mi tesis.

RESUMEN

La presente investigación que lleva como título “SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV E.I.R.L, CALLAO, 2021”, tuvo como objetivo: Determinar la dimensión que predomina en la satisfacción laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao,2021, por consiguiente, se plantea la siguiente hipótesis: La dimensión que predomina en la satisfacción laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao,2021 es la Motivación laboral. El diseño de la presente investigación es no experimental, de corte transversal, de tipo descriptiva, donde se analizará la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL – Callao, 2021 para la recolección de datos se elaboró un cuestionario en donde podemos apreciar todas las dimensiones según basado en modelo de Medina & Gutiérrez (2021), que estuvo conformado por 28 ítems, en base a las 03 dimensiones con sus indicadores, con la escala de Likert; el cual se aplicó a toda la población de la EMPRESA DE TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV E.I.R.L. Con el análisis de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, se concluyó que la satisfacción laboral es alta lo que significa que dichos trabajadores esta satisfechos en su área laboral.Por consiguiente, nuestra hipótesis del presente trabajo es que predomina la Motivación laboral en la empresa la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL.

Palabras claves: *Satisfacción Laboral,*

ABSTRACT

The present investigation entitled "JOB SATISFACTION IN THE WORKERS OF THE NATIONAL LOGISTIC TRANSPORT COMPANY MV E.I.R.L, CALLAO, 2021", had as its objective: To determine the dimension that predominates in job satisfaction in the National Logistics Transport Company MV EIRL, Callao, 2021, therefore, the following hypothesis is proposed: The dimension that predominates in job satisfaction in the national logistics transport company MV EIRL, Callao, 2021 is work motivation. The design of this research is non-experimental, cross-sectional, descriptive, where the job satisfaction of the workers of the national logistics transport company MV EIRL - Callao, 2021 will be analyzed for data collection, a questionnaire was developed in where we can appreciate all the dimensions according to the model of Medina & Gutiérrez (2021), which was made up of 28 items, based on the 03 dimensions with their indicators, with the Likert scale; which was applied to the entire population of the NATIONAL LOGISTIC TRANSPORT COMPANY MV E.I.R.L. With the analysis of the job satisfaction of the workers of the national logistics transport company MV EIRL, it was concluded that job satisfaction is high, which means that these workers are satisfied in their work area.

Therefore, our hypothesis of the present work is that work motivation predominates in the company, the National Logistics Transport Company MV EIRL.

Keywords: Job Satisfaction.

INDICE

APROBACIÓN DEL JURADO.....	ii
DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN	vi
PALABRAS CLAVES:.....	vi
ABSTRACT	vii
KEYWORDS.....	vii
INDICE.....	viii
I. INTRODUCCION.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionas al tema	19
1.4. Formulación del Problema.....	26
1.4.1. Problema General	26
1.4.2. Problemas Específicos	26
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	27
1.6.1. Hipótesis General.....	27
1.6.2. Hipótesis Específicos	27
1.7. Objetivos.....	27
1.7.1. Objetivo General.....	27
1.7.2. Objetivos Específicos	28
II. MATERIAL Y METODO	29
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	29
2.1.1. Tipo de investigación.....	29
2.1.2. Diseño de Investigación.....	29
2.2. Población y muestra	30
2.2.1. Población	30
2.2.2. Muestra	30
2.3. Variables, Operacionalización.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confidencialidad	31
2.4.1. Técnica.....	31

2.4.2.	Instrumento	32
2.4.3.	Validez	32
2.4.4.	Confiabilidad	33
2.5.	Procedimiento de análisis de datos	33
2.6.	Aspectos éticos	34
2.7.	Criterios de Rigor científico	34
III.	RESULTADOS	35
3.1.	Tablas y Figuras	35
3.2.	Discusión de resultados	39
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
4.1.	Conclusiones.....	42
4.2.	Recomendaciones	43
	REFERENCIAS.....	44
	ANEXOS.....	49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral.....	31
Tabla 2 Validación de expertos	32
Tabla 3 Variable de fiabilidad	33
Tabla 4 Frecuencias descriptivas de la variable: Satisfacción laboral y sus dimensiones..	35
Tabla 5 Frecuencias descriptivas de la variable Sistema de Recompensas y sus indicadores	36
Tabla 6 Frecuencias descriptivas de la variable Sistema de Condiciones laborales y sus indicadores	37
Tabla 7 Frecuencias descriptivas de la variable Motivacion laboral y sus indicadores	38

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable: Satisfaccion Laboral.....	35
Figura 2. Dimension: Sistema de Recompensa	36
Figura 3. Dimension: Condiciones Laborales.	37
Figura 4. Dimension: Motivacion laboral.	38

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

Las organizaciones suelen tener dificultades con su personal, puesto que se siente no valorado, que solo lo toman como una máquina para poder hacer el trabajo encomendado; cuando trabajan duro y este trabajo no es valorado por la empresa, esto genera una insatisfacción y hace que la empresa no reconozca el esfuerzo por el trabajo encomendado sin ninguna recompensa o valoración para el trabajador.

En el contexto internacional, según Meza (2017), en su pesquisa sobre la satisfacción en el trabajo del sector industrial en México, con respecto a las diferencias de género, si estuvo influenciado por la propia organización o a través de factores extrínsecos, con una muestra de 132 trabajadores, afirmando la existencia de equidad para los hombres y mujeres de la organización en relación al clima y satisfacción en el trabajo.

Asimismo, los autores López, Chávez, Peña & Guevara (2018), en su artículo, realizaron una comparación de las compensaciones apreciadas y las obligaciones ejecutadas, el cual concluyeron que las categorías que guardan relación significativa fue la motivación con las retribuciones, que es lo que la empresa debe tener en cuenta para que les dé un valor agregado a los colaboradores y así su satisfacción en el trabajo no disminuya.

De igual manera, Martillo (2018), en su investigación midió y analizó la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la organización CIAMAN S.A., como un aspecto importante para la producción y el crecimiento de la organización, existiendo una correspondencia positiva de la satisfacción en el trabajo con el cliente, que permitió conocer la problemática, así como se estableció una dirección para la solución de los problemas identificados.

Del mismo modo, en el contexto nacional, Huaita & Luza (2018), en su investigación fue determinar el clima y la satisfacción con el trabajo en el rendimiento docente de las I.E. del nivel secundario de Barrios Altos – Lima, con una muestra de 103 docentes, en el cual concluyeron que el clima organizacional y

la satisfacción en el trabajo inciden de sobremanera en el rendimiento docente del nivel secundario de Barrios Altos.

De igual forma, Burga (2019), determinó en su investigación incidencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la empresa de créditos y cobranzas – Chiclayo, la muestra fue para 50 personas, en el cual se concluyó que la satisfacción en el trabajo tiene influencia en los colaboradores; el cual indicó que si se perfecciona la cultura de la organización, también se perfecciona el bienestar del trabajador, el cual permitió identificar las carencias y soluciones para el progreso de la empresa.

Por consiguiente, Quispe & Paucar (2020), en su artículo analizaron la vinculación entre la satisfacción en el trabajo y el compromiso docente de una universidad pública del Perú, el cual tuvieron una muestra de 256 docentes, evidenciando la existencia de una vinculación directa entre la satisfacción en el trabajo y el compromiso de los colaboradores; y que uno de los puntos débiles son los factores extrínsecos y motivacionales, debido al bajo nivel remunerativo, así como la inexistencia de contextos de progreso y reconocimiento.

Por último en el contexto local, la satisfacción en el trabajo en los colaboradores de la empresa de Transporte Nacional Logístico M.V. E.I.R.L., en adelante E.T.N. LOGISTICO MV E.I.R.L, es una empresa peruana que brinda el servicio de auxilio mecánico a los buques en las instalaciones de APM Terminals Callao, traslados de vehículos, camiones, buces y otras unidades, juntamente con ello se brinda el servicio de seguridad vehicular de maquinarias y otros vehículos. Su propósito es brindar a sus usuarios el mejor servicio posible, confort y seguridad en sus desplazamientos de vehículos, contamos con un equipo de trabajo altamente capacitado para atenderlo con un servicio de calidad en Lima y Provincia. E.T.N. LOGISTICO MV E.I.R.L. empezó sus operaciones en el año 2015, ofreciendo servicio de calidad, cubriendo las necesidades de sus clientes, como emergencias vehiculares, traslado de vehículos, maquinarias, buques y otras unidades, así como la seguridad y el resguardo que necesitan sus clientes.

En E.T.N. LOGISTICO MV E.I.R.L, el trabajador tiene una limitada participación en las decisiones con respecto a las responsabilidades, así como su mínima iniciativa es evidente, también se pudo apreciar que existen conflictos en las relaciones interpersonales

Es por ese motivo, que la empresa quiere seguir cubriendo las necesidades de sus trabajadores, pero cuenta con personal reducido, que no tienen una función específica, y que la gran mayoría realiza la misma función en la empresa, motivo por el cual hace que no se ofrezca un servicio adecuado y de este modo no puede captar más clientes. Existen aspectos a trabajar, pero se debe contar con la voluntad de los trabajadores en general de las diferentes áreas, y así lleguen a apreciar mejores efectos organizacionales, puesto al estar ubicados estratégicamente en la provincia constitucional del Callao, donde es el principal puerto de nuestro país, poder tener una cartera amplia de clientes, al cual podría expandirse a nivel nacional y porque no internacional. La empresa desea ser reconocida a nivel nacional, pero para ello debe en primer lugar, cubrir los requerimientos de sus colaboradores. La insatisfacción de ellos, puede traer como consecuencia el bajo rendimiento de los trabajadores, en el cual se verá reflejado en su productividad, otro punto importante es la falta de interés y la desmotivación en el lugar de trabajo, el cual puede surgir estrés laboral, ansiedad o depresión.

1.2. Trabajos previos

Nivel internacional

Vallellano (2019), *“La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en Trabajo Social a una propuesta de intervención”*, cuyo objetivo fue estudiar el nivel de satisfacción en el trabajo en una muestra de profesionales del Trabajo Social, donde participaron 88 mujeres voluntarias, con enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, cuyos resultados evidenciaron las distinciones interprofesionales, tanto en satisfacción como en carga mental. Los colaboradores del trabajo social registraron un puntaje inferior en satisfacción laboral, pero superior en carga mental, que los profesores. El análisis de regresión por pasos sucesivos, donde se observaron las expectativas de desarrollo personal, determinó que el significado de la labor y las expectativas de vinculación con los clientes fueron los predictores más adecuados de la satisfacción en el trabajo. Las expectativas de retribución, la edad, el sexo, la tipología contractual y el contexto laboral, no fueron significativos.

Cruz (2017), *“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de laboratorios LATURI CIA LTDA”*, cuyo objetivo fue evaluar la Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad de la Empresa Laboratorios Laturi Cía. Ltda. Solicitados por los clientes, con el propósito de alcanzar las exigencias requeridas, de enfoque cualitativo, con una indagación bibliográfica, de tipo exploratoria-descriptiva, con una muestra de 25 personas, cuyo resultados fueron que se estableció que los aspectos que inciden en la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la organización son: el salario, escenario físico y contexto laboral, oportunidades de desarrollo en la organización, oportunidades de ascenso, vinculaciones personales con los jefes, igualdad y justicia de trato a los colaboradores, inclusión en la toma de acciones, acatamiento contractual de oferta de trabajo.

González (2020), *“La satisfacción laboral en las relaciones interpersonales del profesorado de educación no universitaria, su vinculación con situaciones de acoso o maltrato y exploración de predictores personales y contextuales”*, cuyo objetivo fue ejecutar una pesquisa exploratoria de la satisfacción en el trabajo de los docentes no universitarios en sus vinculaciones interpersonales y probables circunstancias de acoso, maltrato, según factores sociodemográficos y de puestos de cargo en las organizaciones. Concluyendo que los docentes precisan tener una satisfacción media-alta en sus vinculaciones con sus superiores, docentes y alumnado, una satisfacción media con las familias y media-baja con la administración y la supervisión institucional. Las probables circunstancias de acoso o maltrato acaecidas sobre los docentes son superiores al porcentaje que indican haber sufrido.

Caderón (2017), *“Motivación y satisfacción laboral en la empresa JOE BANANA de la ciudad de la Paz”*, cuyo propósito fue evaluar la correspondencia entre la motivación y la satisfacción en el trabajo en los colaboradores de la empresa Joe Banana de la Paz, con un diseño no experimental, transversal o transeccional – descriptivo, con una muestra de 50 personas, donde se pudo evidenciar que la generalidad de los colaboradores muestran una motivación intrínseca positiva, ya que ellos se concentraron en sus propios juicios, destacando cualidades que son propias de un grado aceptable de motivación, teniendo un gran cargo al relacionarse en el escenario de trabajo como una manera de soportarlo, lo

que incide en ellos en un comportamiento más animoso, bienestar mental, comportamiento apacible, induciendo un grado aceptable de compañerismo, así como tolerancia, originado finalmente a un grado aceptable de satisfacción laboral.

Romero, Mercado, Diaz & Valle (2020), *“Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia”*, donde tuvo como propósito correlacionar la satisfacción en el trabajo con la condición laboral de odontólogos de Cartagena, fue una pesquisa descriptiva transversal en una muestra de 107 odontólogos, en donde el 55,1 % de ellos se sentían satisfechos en su trabajo; de estos 62,6 % precisan sentirse insatisfechos con la retribución que reciben y así mismo el 75,7 % insatisfechos con los contextos de trabajo.

Nivel nacional

Mendoza (2021), *“Estudio de la satisfacción laboral de los empleados del hotel Casa Andina Select-Tumbes, 2018”*, cuyo propósito fue estudiar la satisfacción en el trabajo de los colaboradores del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018; con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental, con una muestra de 65 trabajadores, donde la categoría de satisfacción en el trabajo fue media con un 80% y baja con un 20%. Concluyendo que el personal del hotel está medianamente satisfecho, respecto a la significación de la tarea están altamente satisfechos, con las circunstancias laborales y reconocimiento personal y/o social están medianamente satisfechos y con las retribuciones económicas están insatisfechos.

Ubaldo (2019), *“La satisfacción laboral del personal del área de ventas de una empresa retail con sede en Huancayo, 2019”*, su objetivo fue evidenciar y establecer la existencia de distinciones en el grado de satisfacción en el trabajo del personal del área de ventas de la empresa Retail en correspondencia a las categorías de edad, género y puesto laboral, en el año 2019. Con un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo – no experimental, con una muestra de 34 trabajadores. Se evidencio la no existencia de distinciones en el grado de satisfacción en vinculación con a las categorías de edad, género y puesto de trabajo; es decir, estos aspectos no inciden en el nivel de satisfacción en el trabajo.

Carranza (2019), *“Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de la empresa Eventual Servís S.A Región Lambayeque -2019”*, con la finalidad de establecer la vinculación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Eventual Servis S.A. El tipo de pesquisa fue descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental, con una muestra de 60 trabajadores. La correlación entre las categorías Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en la empresa fue de 0,103 (correlación positiva débil) y estadísticamente no significativa (0,432 es mayor que 0,01). Es decir, no existe correspondencia entre ambas categorías y que estos resultados no pueden generalizarse.

Lomas (2017), *“Satisfacción laboral y su vinculación con la productividad del personal de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, 2017”*, tuvo como propósito establecer la vinculación entre la satisfacción en el trabajo y la productividad del personal de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires. Cuya indagación fue no experimental, de diseño descriptivo-correlacional, muestra de 70 trabajadores. Cuyo resultado comprobó la existencia de una correspondencia directa muy alta entre la Satisfacción en el trabajo y Productividad, debido a que el valor P (Sig. (Bilateral) es inferior a 0,05 es decir “0,000; donde la correlación r de Pearson es de 0.944, la cual precisa que la Satisfacción en el trabajo incide en la Productividad en un 89%. El 34% de la muestra precisa tener un grado de satisfacción bajo, las cuales inciden en la productividad de los mismos; así mismo, el 34% precisa tener un grado de satisfacción bajo, pues la entidad no brinda todas las disposiciones y autonomía para realizar sus acciones.

Seijas (2020), *“Motivación y Satisfacción Laboral en el personal de La Empresa Castino S.A.C., Trujillo 2019”*, su objetivo fue el de determinar la correspondencia entre la motivación y la satisfacción en el trabajo de una muestra de 12 colaboradores de la Empresa Castino SAC, su estudio fue de tipo descriptivo-correlacional. Resultando que no existe vinculación entre la Motivación y satisfacción en el trabajo; sin embargo, ambas variables están sujetas a las sensaciones que experimentan los trabajadores según sus necesidades, deseos o las expectativas que presenten en un momento indicado.

Nivel local

Boada (2019), *“Satisfacción laboral y su vinculación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú”*, con el objetivo confirmar la vinculación entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño de un agente de seguridad en una organización de servicios de guardia. Fue una pesquisa descriptiva correlacional, se tuvo una muestra de 124, cuyo resultado fue que el 0% de la muestra descubre insatisfacción en el trabajo, mientras el 56.5% refiere estar satisfecho y el 18.5%, muy satisfecho. El 25% restante alcanzó un puntaje promedio (ni satisfecho ni insatisfecho).

Miranda (2021), *“Satisfacción Laboral en el personal de una empresa operadora en Lima durante la pandemia”*, cuyo fin fue contrastar el grado de la satisfacción en el trabajo del personal de una organización operadora en Lima durante la pandemia. Con una muestra de 145 operadores, su investigación fue descriptivo -comparativo, diseño de investigación usó fue la comparación de realidades, determinaron la existencia de distinciones en el reconocimiento personal y/o social en relación al puesto; con correspondencia a la sede se hallaron distinciones en los aspectos de circunstancias laborales, reconocimiento social y/o personal, retribuciones económicas y en el puntaje general de la satisfacción en el trabajo. Asimismo, no se hallaron distinciones estadísticamente en los factores de la satisfacción en el trabajo teniendo en cuenta el sexo ni los años de trabajo.

Camones (2021), *“Clima y satisfacción laboral del personal de la empresa correos del Perú S.A Lince 2017”*, cuyo propósito fue establecer la correspondencia entre el clima y la satisfacción en el trabajo del personal de la entidad Correos del Perú SA, de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, con una muestra de 70 colaboradores. Se obtuvo como resultados que las categorías presentan grados de significancia relevantes para los propósitos de la presente exploración, así también se expresaron sugerencias sobre planes, procesos y destrezas para adecuar el grado de correspondencia hallada en la presente exploración.

Ramírez, Rengifo & Rodríguez (2020), "*Comunicación interna y satisfacción laboral del personal del área financiera de la Universidad Peruana Unión – Lima, 2019*", tuvo como propósito establecer la vinculación existente entre la comunicación interna y la satisfacción en el trabajo del personal del Área Financiera de la Universidad Peruana Unión, con un diseño descriptivo, correlacional, transversal con muestra de 20 colaboradores aplicando el instrumento de Ququejana y Alipazaga. Se concluyó con un grado de significancia del 5% la existencia de una correspondencia entre comunicación interna y satisfacción del personal, en razón de que el valor de Tau Kendal = 0.955 para comunicación interna y 0.925 para satisfacción; es decir, la vinculación entre las categorías comparadas en directa y fuerte.

Vega (2020), "*Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en la dirección de Salud del Hospital Militar, Jesús María, Lima 2019*", tuvo como propósito establecer la vinculación entre las destrezas gerenciales y la satisfacción en el trabajo en la Dirección de Salud del Hospital Militar. Con un estudio correlacional, diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 91 personas. Se obtuvo resultados, que si hay una correspondencia directa considerable entre habilidades gerenciales y satisfacción en el trabajo. Cuando las destrezas gerenciales incrementan, la satisfacción en el trabajo también lo hace.

1.3. Teorías relacionas al tema

1.3.1. Satisfacción Laboral

La satisfacción en el trabajo es un agrupado de sentimientos e impresiones buenas o malas en el cual los colaboradores aprecian su trabajo, siendo una cualidad expresiva, una impresión de relativa satisfacción o resentimiento por algo. (Davis & John, 2000, pág. 276)

Robbins (2004), la definió como "la cualidad general de un sujeto hacia su labor". Las personas con alta satisfacción en el trabajo tienen una actitud positiva, mientras que las que están insatisfechas tienen una actitud negativa.

Los autores Mason & Griffin (2002) donde señalaron que en las organizaciones muchos procesos se llevan a cabo en grupo, por lo que no solo a nivel personal, sino también a nivel general y empresarial, la

conceptualización de la "satisfacción en el trabajo" conceptual debe ser adecuada. Por lo tanto, definen la "satisfacción de la tarea del equipo" como "la cualidad habitual del grupo hacia sus labores y el ambiente laboral vinculado"

La satisfacción es un estado sentimental positivo satisfactorio de la perspicacia intrínseca de las prácticas de trabajo de la persona (Locke E. , 1976)

1.3.1.1. Factores que influyen

La satisfacción en el trabajo general de los colaboradores es el resultado de múltiples aspectos, y la retribución salarial es solo uno de ellos. El rol de la gerencia en la mejora de la satisfacción en el trabajo de los colaboradores sea positivo en un ambiente adecuado y los colaboradores posean los recursos requeridos para realizar las labores asignadas. (Morillo, 2006).

Los factores más relevantes de la satisfacción en el trabajo, tenemos:

- **Retribución Económica:** Es la retribución que reciben los trabajadores a cambio de trabajo. Incluyendo salarios y beneficios socioeconómicos que ayuden a satisfacer los requerimientos de los colaboradores y su hogar.
- **Condiciones del entorno del trabajo:** Es el área donde el colaborador ejecuta su trabajo, el cual debe ser un entorno agradable y de acuerdo a las necesidades del trabajador
- **Seguridad y estabilidad por parte de la empresa:** Es la estabilidad que le ofrece la organización al trabajador, con perspectivas de futuro y condiciones económicas.
- **Relaciones con los compañeros:** Es el contacto que tienen los trabajadores de la misma empresa, en un buen ambiente laboral, ya sea en la misma área o en diferentes unidades, primando el respeto y la amabilidad entre ellos.

1.3.1.2. Determinantes

Lo que determina la satisfacción en el trabajo son las variables. Existe evidencia de que los primordiales aspectos son la labor intelectual y vivificante, la retribución justa, los contextos de trabajo favorables y la cooperación de los compañeros. Los empleados desarrollan una preferencia a cargos que les brindan la oportunidad de desarrollar sus destrezas y potencialidades y les brindan una complejidad de labores, independencia y retroalimentación sobre cómo lo están ejecutando, peculiaridades que realicen que la labor sea intelectualmente estimulante. Los cargos con mínimos desafíos pueden ser molestos, pero demasiados desafíos pueden hacer que las personas se sientan frustradas y fracasen. En condiciones suaves y moderadas, los colaboradores percibirán goce y bienestar. (Gamboa, 2010)

1.3.1.3. Teoría de Satisfacción Laboral

a) Teoría de Satisfacción Laboral de Herzberg.

Fue la primera teoría que se tuvo sobre satisfacción laboral también llamada “Teoría de los Dos Factores” o “Teoría de Motivación e higiene”, desarrollada por el psicólogo Frederik Herzberg, en donde analizó la interrogante ¿Qué espera la gente de su trabajo?, el cual se describieron en detalle la situación en las que se sintieran bien o mal en relación a su vida laboral, con lo que después tabuló y clasificó dichas respuestas. (Robbins & Judge, 2009)

Propuso dos clases de factores:

1. Factores Intrínsecos o Motivadores, centrado en la correspondencia colaborador labor, ejecución, reconocimiento, la promoción, la labor vivificante y el compromiso.

2. Factores Extrínsecos o Higiénicos. Las políticas y administrar la organización, vinculaciones interpersonales, sueldo, el control y los escenarios laborales.

La satisfacción es el resultado de elementos de motivación. Estos elementos contribuyen a incrementar el bienestar personal, pero poseen una mínima consecuencia sobre la insatisfacción. En cambio, la

insatisfacción es el resultado de elementos de limpieza. Si estos elementos son nulos o son inadecuados, ocasionarán insatisfacción, pero su representación posee mínima consecuencia sobre el bienestar a largo plazo.

b) Teoría de la discrepancia

Para Locke (1984), los requerimientos son circunstancias para la supervivencia y el bienestar de cualquier sujeto. Existen dos conjuntos relevantes de necesidades, las físicas y las psicológicas. Los valores son elementos que el sujeto toma como buenos o provechosos y desea alcanzar o conservar. Mientras que los requerimientos son inherentes e imparciales, los valores son conseguidos e intrínsecos. También precisa que la satisfacción en el trabajo se origina de la perspectiva de que un cargo efectúa o accede el acatamiento de valores relevantes para un sujeto, restringido al nivel en que esos principios son convenientes con los requerimientos de los sujetos. (p. 94)

En donde indican que tiene tres facetas:

1. **Satisfacción con las facetas:** Señala a las estimaciones emotivas de los aspectos de trabajo particulares.
2. **Descripción de las facetas:** Centrada en las perspectivas independientes de emociones concernientes a las prácticas relacionadas con temas delimitados de la labor.
3. **Importancia de las facetas:** La relevancia particular o valor que el colaborador fija a cada aspecto de su función.

En esta teoría, la satisfacción en el trabajo está relacionada con el valor de todos los aspectos del trabajo y el nivel de logro de las expectativas personales; cuanto más relevante es un aspecto, la respuesta emocional es más variable, es decir, afecta Satisfacción laboral.

c) Teoría del procesamiento social de la información

Propuesto por Salacik y Pfeffer (1978), en donde analizaron las carencias de los modelos de satisfacción de requerimientos existentes para manifestar las cualidades de trabajo de los colaboradores, sobre todo el bienestar en el trabajo.

Los sujetos están a cargo del procedimiento selectivo de la data para conservar sus discernimientos indemnes. Oyen lo que desean escuchar y rechazan lo que afronta al mundo fundado por ellos. (Robbins & Judge, 2013, pág. 582).

La necesidad es el resultado de tres principios:

1. Las perspicacias de los sujetos y la valoración de los elementos cordiales del contexto de trabajo o de la labor.
2. La data que suministra el contexto social abre las cualidades convenientes.
3. La autopercepción del sujeto de las cogniciones para sus comportamientos anteriores, calculada por los procedimientos de jurisdicción causal.

En resumen, se puede ver en esta teoría de procesamiento de información social, la satisfacción en el trabajo y otras cualidades equivalentes se ejecutan en base a normas o pistas de la sociedad que existen en el contexto laboral. Una contribución relevante de esta teoría es que varía la naturaleza y los principios de la satisfacción en el trabajo, porque determina la satisfacción laboral como un aspecto social construido.

1.3.1.4. Dimensiones

Para Robbins (2004), pudo identificar las siguientes dimensiones de acuerdo al grado de satisfacción de los trabajadores, los cuales se detalla a continuación:

a) Sistema de Recompensas: Los colaboradores esperan que los planes de compensación y promoción sean equitativos, precisos y que reconozcan sus puntos de vista. Cuando piensen que el pago es justo y cumple con los requisitos del trabajo, estarán satisfechos. De la misma forma como Promociones porque brindan crecimiento profesional y personal, aumentan responsabilidades y mejoran sus puestos. Por lo tanto, los empleados pueden sentirse felices si creen que las ascensiones y los salarios se determinan de forma clara e imparcial (Robbins, 2004).

Con respecto al autor, se identifica tres indicadores:

1. **Remuneración:** es el agrupado de retribuciones que percibe un colaborador por la realización de sus funciones, por lo que diversos teóricos reflexionan la retribución como una contraprestación (Urquijo, 2008)

2. **Reconocimientos:** Muestra interés y reconocimiento por el excelente trabajo realizado. Satisfacer inmediatamente una acción con elogios fomentará su repetición (Robbins, 2004).

3. **Línea de Carrera:** Es un procedimiento reglamentario y de secuencia que se centraliza en la planificación del progreso futuro de los colaboradores, que tiene viabilidad para irrumpir puestos más supremos al interior de una institución (Chiavenato, 2002).

b) Condiciones Laborales: Los trabajadores priorizan un entorno que no sea peligroso ni desagradable. Al mismo tiempo, prefieren trabajar en una infraestructura limpia y moderna equipada con el equipo adecuado (Robbins, 2004).

Con respecto al autor, se identifica tres indicadores:

1. **Seguridad en el trabajo:** La seguridad laboral es el agrupado de pautas técnicas, pedagógicas, médicas y psicológicas desarrolladas para prevenir incidentes y excluir las situaciones inseguras del contexto, y para enseñar o persuadir a los sujetos sobre los deseos de establecer acciones de prevención. Su cargo es imprescindible para el progreso placentero de la labor. Los servicios de seguridad presentan el propósito de implantar reglas y procesos que produzcan los recursos aprovechables para prevenir incidentes e inspeccionar los resultados derivados (Chiavenato, 1999)

2. **Beneficios Laborales:** Son todas aquellas concepciones que perciben los colaboradores por la realización de sus servicios a cierta organización de forma dependiente. El comportamiento retributivo no tiene importancia, ni la cantidad o procedencia de la retribución, pues lo relevante es lo que percibe el colaborador por la función que ejecuta (Toyama, 2013, pág. 185)

3. Condiciones ergonómicas: Es un agrupado de sapiencias que trate sobre las destrezas, sus restricciones y particularidades importantes para la construcción de un desarrollo ergonómico, la redacción de estas sapiencias para el desarrollo e maquinarias, tareas, mobiliarios, ambientes confortables de uso humano efectivo, e lo llamado en ergonómica como diseño ergonómico (Manual de Ergonomia, 2000)

c) Motivación Laboral: Para un gran número de personas, la interacción social es más importante que el salario o los logros materiales. En ese sentido, no es de extrañar tener trabajadores amigables y comprensivos ayuda a mejorar la satisfacción en el trabajo. La conducta del supervisor o jefe inmediato. también es un factor relevante de bienestar. Por lo tanto, la investigación muestra que la satisfacción de los trabajadores sea tolerantes y accesibles, los trabajadores crecerán y enaltecerán los méritos muestre y valore las percepciones de los dependientes (Robbins, 2004).

Con respecto al autor, se identifica tres indicadores:

1. Trabajo en equipo: es un agrupado de sujetos que ejecuta una labor para conseguir resultados (Faisntein , 2012)

2. Comunicación entre jefe – empleado: Consiste en brindar instrucciones sobre una labor, comunicar a los colaboradores sobre las estrategias y procesos, identificar conflictos que requieran solución y suministrar retroalimentación sobre el rendimiento. Cuando la administración envía cartas o correos electrónicos a los colaboradores para informarles acerca de la actual guía, usan este tipo de comunicación (Robbins & Judge, 2009).

3. Liderazgo: Chiavenato puntualiza que el liderazgo es “una incidencia interpersonal ejecutada en ciertos contextos, para la obtención de uno o más propósitos particulares, a través del procedimiento comunicativo humano (Chiavenato, 2002).

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la dimensión que predomina en la satisfacción laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021?

1.4.2. Problemas Específicos

PE1. ¿Cuál es el indicador que predomina en la dimensión Sistema de recompensas en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021?

PE2. ¿Cuál es el indicador que predomina en la dimensión Condiciones Laborales en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021?

PE3. ¿Cuál es el indicador que predomina en la dimensión Motivación Laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

De manera teórica, la presente investigación recolectará conocimientos bibliográficos para el desarrollo de la exploración correspondiente a la variable de satisfacción en el trabajo. Este estudio se basó en la teoría de Herzberg, basado en las dimensiones de Robbins (2004) puesto que se evidenció aspectos que contribuyan a desarrollar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

De manera metodológica, se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental. Asimismo, se recolectó los datos mediante una encuesta, mediante un instrumento adaptado al modelo de Robbins (2004); convirtiéndose en un estudio para futuras aportaciones científicas.

Por último, se justifica de manera práctica, porque contribuye a la pesquisa de la satisfacción en el trabajo de la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, favoreciendo a la empresa, tanto a los jefes como a los trabajadores, lo cual proporcionará teorías y materiales de soporte a otros estudiosos que estén alineados en este tipo de investigación.

En relación a la satisfacción laboral en la entidad de transportes nacional logístico MV EIRL, el cual juega un papel importante en ella, un diagnóstico adecuado y eficaz podrá indicarnos la conducta de los trabajadores, y si esta conducta influye positivamente o negativamente en la productividad de la organización. De ahí lo importante de tener colaboradores satisfechos, el cual dará mejores resultados y cumplimiento de los propósitos y fines empresariales.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

La dimensión que predomina en la satisfacción laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021 es la Motivación laboral.

1.6.2. Hipótesis Específicos

HE1. El indicador que predomina en sistemas de recompensas en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021, son los reconocimientos.

HE2. El indicador que predomina en la Condiciones Laborales en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021, es la seguridad en el trabajo.

HE3. El indicador que predomina en la Motivación Laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021, es la comunicación entre jefe – empleado.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Analizar el nivel de satisfacción laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021.

1.7.2. Objetivos Específicos

OE1. Determinar el indicador que predomina en la dimensión Sistema de recompensas en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021.

OE2. Determinar el indicador que predomina en la dimensión Condiciones Laborales en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021.

OE3. Determinar el indicador que predomina en la dimensión Motivación Laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021.

II. MATERIAL Y METODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Enfoque: Cuantitativo, utiliza la recolección de información para comprobar hipótesis con sustento en el cálculo numérico y estudio estadístico, con el fin establecer pautas comportamentales y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Tipo: Descriptivo, consiste en describir categorías, circunstancias, escenarios y hechos; es decir, puntualizar cómo son y se muestran. Se centra en puntualizar las particularidades, las peculiaridades y las tipologías de sujetos, conjuntos, colectividades, procedimientos, cosas u otras categorías accesibles a pesquisas (Hernández et al., 2014).

La presente exploración es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, puesto que analizará la Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL – Callao, 2021.

2.1.2. Diseño de Investigación

Diseño: No experimental, se concreta como la indagación que se ejecuta sin maniobrar intencionadamente categorías. Solo son exploraciones en las que no se alteran los fenómenos para observar su efecto sobre otras categorías (Hernández et al., 2014).

De corte transversal, pues su estudio se ejecutó en un único momento particular de espacio y periodo, como indica Hernández et al. (2014), “el diseño transversal recopila información en un única instante, su fin es describir categorías y examinar su influencia y correspondencia en un solo periodo” (p.92).

La investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal, puesto que se realiza dicha investigación sin manipular la variable Satisfacción laboral y dichos datos se recolectan en un solo momento.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Es el agrupado de los elementos en general que comparten un listado de particularidades específicas (Lepkowski, 2008, citado por Hernández, et al., 2014)

En tal sentido, en la pesquisa contó con todos los colaboradores de la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL – Callao, 2021, siendo un total de 17.

2.2.2. Muestra

La muestra es censal, ya que se tomó el 100% de la población al precisarla una cantidad adecuada de participantes. Por tal motivo, Ramírez (1997), refiere que la muestra censal incluye a todos los elementos de la exploración como muestra.

Es por ese motivo que se incluirá a toda la población actual de la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, presentando un total de 17 trabajadores

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variable:

Satisfacción laboral: Robbins (2004), la definió como "la predisposición de un sujeto hacia su actividad laboral". Las personas con alta satisfacción laboral tienen una actitud positiva, mientras que las que están insatisfechas tienen una actitud negativa.

2.3.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1
Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica / Instrumento	Escala
Satisfacción Laboral	Para Robbins (2004), lo definió como "la actitud general de un individuo hacia su trabajo". Las personas con alta satisfacción laboral tienen una actitud positiva, mientras que las que están insatisfechas tienen una actitud negativa	Se definió en 3 dimensiones	Sistema de recompensas	Remuneración	1-3	Encuesta / Cuestionario	Likert
				Reconocimientos	4-6		
				Línea de carrera	7-9		
			Condiciones Labores	Seguridad en el trabajo	10-12		
				Beneficios laborales	13-15		
				Condiciones ergonómicas	16-18		
			Motivación Laboral	Trabajo en equipo	19-22		
				Comunicación entre jefe – empleado	23-25		
				Liderazgo	26-28		

Fuente: Medina & Gutiérrez (2021)

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

2.4.1. Técnica

Encuesta: Se centra en el recojo de información de distintos sujetos, por medio de un agrupado de interrogaciones, formulado a una muestra para evidenciar percepciones de interés para la exploración acerca de ciertos fenómenos, y así redactar conclusiones y comentarios finales (Hernández et al., 2014).

Se aplicó a 17 trabajadores para determinar la satisfacción laboral.

2.4.2. Instrumento

Cuestionario: Es un agrupado de interrogantes acerca de a una o varias categorías, que son calculadas en la pesquisa y que responden a los propósitos investigativos planteados (Hernández et al., 2014).

El instrumento aplicado fue el cuestionario centrado en modelo de Medina & Gutiérrez (2021), que estuvo constituido por 28 interrogantes correspondientes a la categoría analizada, en base a las 03 dimensiones con sus indicadores, con escala de Likert.

Se cuenta con una sola variable: Satisfacción laboral, el cual consta de 03 dimensiones y cada dimensión cuenta con 03 indicadores, como lo indica en la Tabla 1. Operacionalización de la variable.

2.4.3. Validez

La validez de los instrumentos fue determinada por tres expertos que conozcan y dominen el tema de investigación.

El juicio de expertos se desarrolló de acuerdo a las afirmaciones en relación a cada dimensión, los propósitos e indicadores figurados en la presente exploración.

Tabla 2
Validación de expertos

N°	Apellidos y Nombres	T/ATD	Total
1	Mg. Cristhian Jhair Sánchez Uriarte	28/0	1
2	Mg. Cesar Humberto Florez Salinas	28/0	1
3	Mg. Ursula Sally Rueda Martel	28/0	1
TOTAL			3

Fuente: Elaboración propia.

2.4.4. Confiabilidad

Para Hernández et al (2014), la confiabilidad es el cálculo referido al nivel de exactitud, o veracidad de la consistencia de los resultados obtenidos al formular el cuestionario.

Tabla 3
Variable de fiabilidad

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,934	28

Fuente: Elaboración propia.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

En nuestra investigación aceptamos todas las sugerencias de los colaboradores de la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, para poder determinar la Satisfacción laboral, por medio del cual conseguiremos sobresalientes resultados para alcanzar cumplimiento de sus objetivos. Por lo cual se formuló el cuestionario para la categoría única de satisfacción laboral, aplicable a los colaboradores en general que laboran en dicha empresa.

Para aplicar la encuesta formulada, anónima y privada, se empleó el análisis inductivo, puesto que se usó tablas y figuras, y los resultados en graficas donde usamos las 28 preguntas formuladas a la muestra de 17 colaboradores de la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, con la siguiente escala del 1 al 5, donde: (1) es Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. Este instrumento fue sujeto a un análisis de fiabilidad, utilizando Alfa de Cronbach, que precisó que es confiable.

Por tanto, se desarrollaron las acciones oportunas para avalar la fiabilidad de la información. Posteriormente, dicha data fue procesada a través del programa SPSS 25 para el análisis estadístico correspondiente, y así formulas las conclusiones adecuadas.

2.6. Aspectos éticos

Para Hernández et al. (2014), señala lo siguiente:

- a) **Confidencialidad:** Se cuidará que los datos no serán expuesto ni divulgados: siempre salvaguardando el buen nombre de los trabajadores, donde está desarrollando la investigación
- b) **Responsabilidad:** Durante el avance de la exploración, las acciones y recursos serán manejados y manipulados de manera eficiente.
- c) **Honestidad:** Prevalecerá la transparencia y los objetivos comunes.
- d) **Libre participación:** Es la colaboración potestativa de los colaboradores de la empresa, con la motivación sobre la calidad de la investigación
- e) **Veracidad:** El acopio de datos, el examen y las derivaciones son legítimas.
- f) **Derecho de autor:** Se honestará la autoría de autores, tanto teóricos como prácticos.

2.7. Criterios de Rigor científico

Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas & Rebolledo-Malpica (2012), proponen aspectos que pueden resistir la severidad de la investigación y revelan pautas para asegurar su realización:

- a) **Credibilidad:** Es un aspecto relevante pues facilita demostrar las categorías y las prácticas diarias, tal y como son distinguidos por la población.
- b) **Consistencia:** Centrado en la permanencia de la información recolectada.
- c) **Confirmabilidad:** Los resultados de la pesquisa deben asegurar la autenticidad de los análisis ejecutados por la población.
- d) **Relevancia:** Consiente examinar el cumplimiento de las metas planeadas y conocer si se alcanzó un panorama más amplio de la categoría analizada.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

De acuerdo al objetivo general: Analizar el nivel de Satisfacción Laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021.

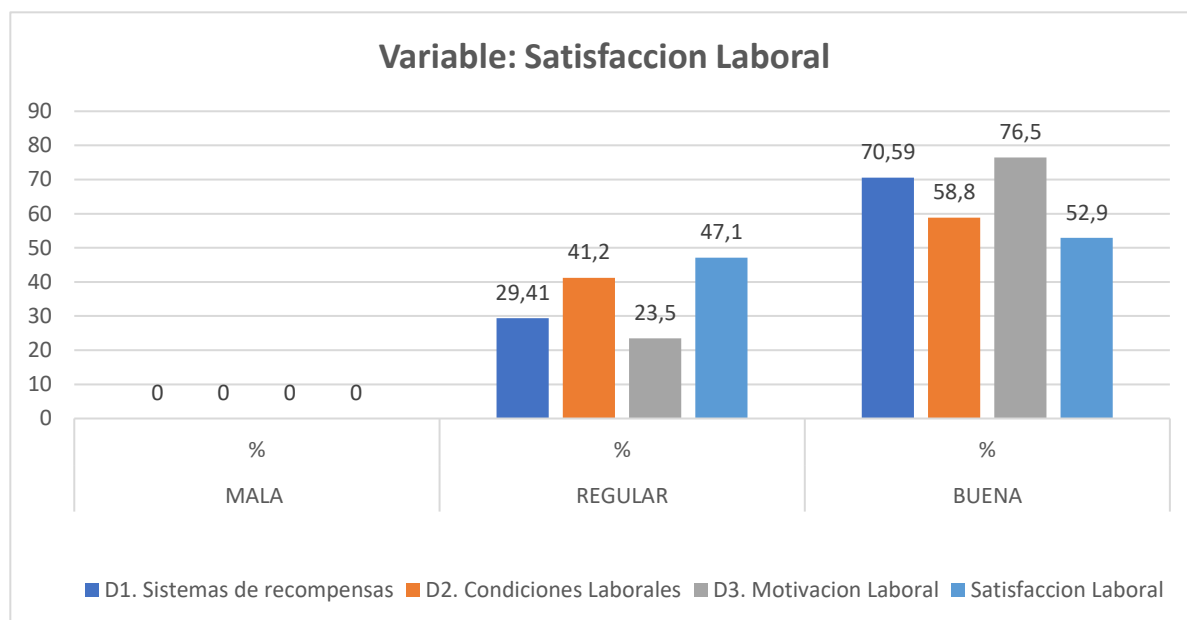
Tabla 3
Frecuencias descriptivas de la variable: Satisfacción laboral y sus dimensiones

Variable y sus dimensiones	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
D1. Sistemas de recompensas	0	0	5	29.41	12	70.59	17	100
D2. Condiciones Laborales	0	0	7	41.2	10	58.5	17	99.7
D3. Motivación Laboral	0	0	4	23.5	13	76.5	17	100
Satisfacción Laboral	0	0	8	47.1	9	52.9	17	100

Nota: Análisis estadístico SPSS_v26 (2021)

Figura 1

Variable: Satisfacción Laboral



Nota: De acuerdo a los resultados, se obtuvo una frecuencia más alta en el nivel 'Buena' para la categoría 'Satisfacción Laboral' con un 52.9 %, luego, la dimensión 'Motivación laboral', el cual obtuvo un 76.5%. De igual forma, se observó para las siguientes

dimensiones como 'Sistemas de Recompensas' con 70.59%, seguido de 'Condiciones laborales' con 58.8%, sin embargo, se tendría que poner más énfasis a la motivación laboral, así como las condiciones laborales.

Con respecto al objetivo específico 1: Determinar el indicador que predomina en la dimensión Sistema de recompensas en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021.

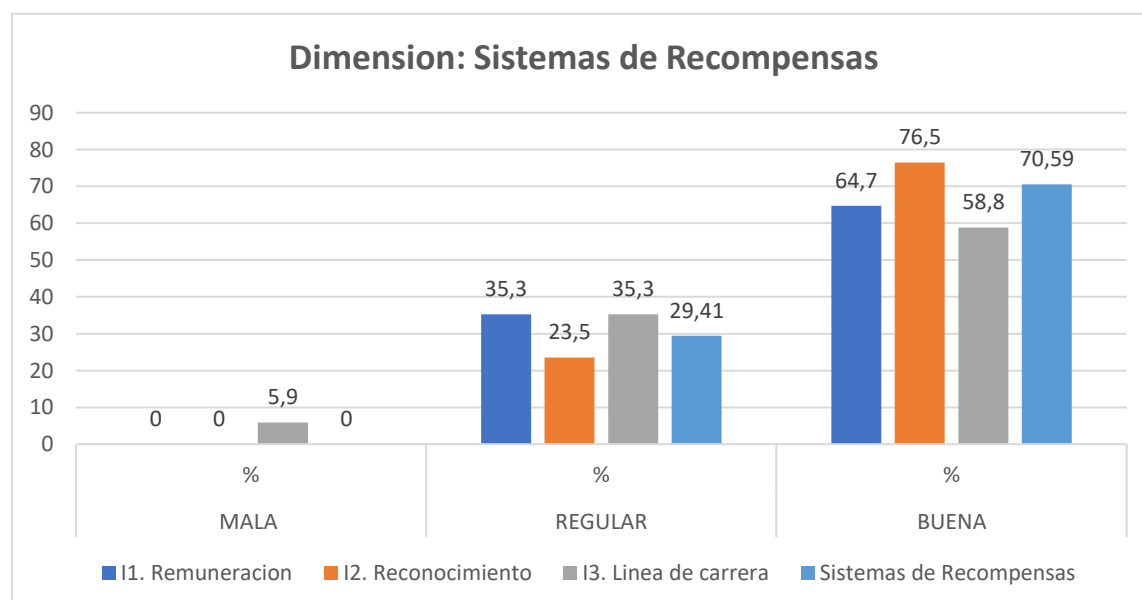
Tabla 4
Frecuencias descriptivas de la variable Sistema de Recompensas y sus indicadores

Dimensión e indicadores	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
I1. Remuneración	0	0	6	35.3	11	64.7	17	100
I2. Reconocimiento	0	0	4	23.5	13	76.5	17	100
I3. Línea de carrera	1	5.9	6	35.3	10	58.8	17	100
Sistemas de Recompensas	0	0	5	29.41	12	70.59	17	100

Nota: Análisis estadístico SPSS_v26 (2021)

Figura 2

Dimensión; Sistemas de Recompensas



Nota: Con respecto a estos resultados, el que predomina en el nivel 'Buena' para la dimensión Sistemas de recompensas con un 70.59%, luego, con un 76.5% tenemos al indicador Reconocimiento, seguido de indicador Remuneración con 64.7%, lo que se puede interpretar que le falta realizar el reconocimiento a sus trabajadores, lo que generaría una desmotivación y por ello tendríamos en la empresa menor productividad y, conflictos entre los trabajadores.

De la misma forma, el objetivo específico 2: Determinar el indicador que predomina en la dimensión Condiciones Laborales en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021.

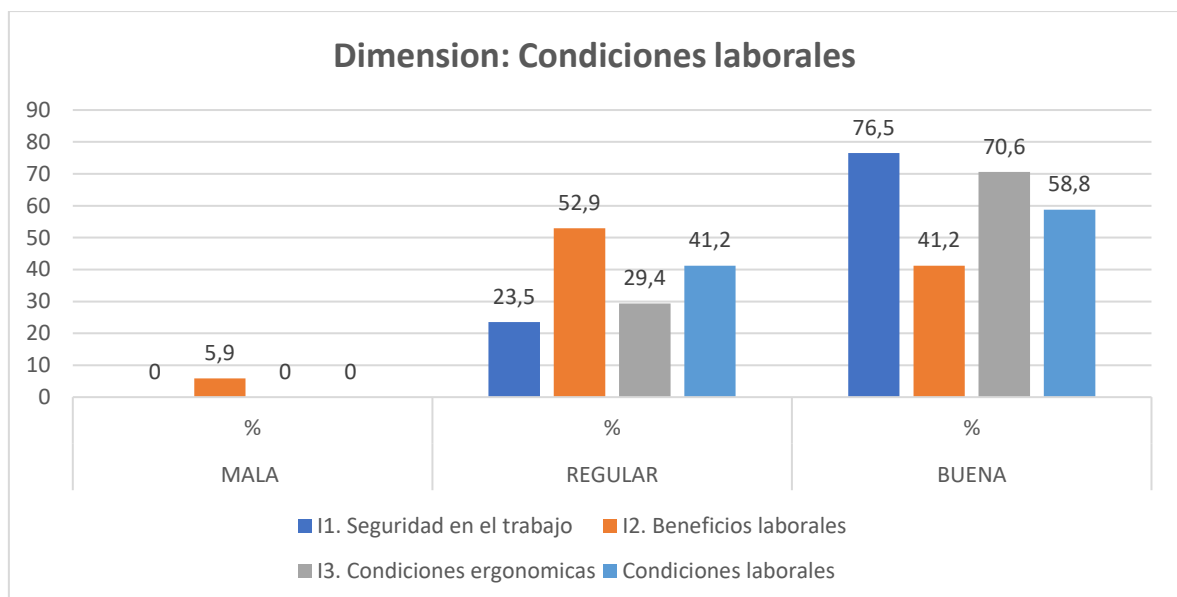
Tabla 5
Frecuencias descriptivas de la variable Condiciones laborales y sus indicadores

Dimensión e indicadores	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
I1. Seguridad en el trabajo	0	0	4	23.5	13	76.5	17	100
I2. Beneficios laborales	1	5.9	9	52.9	7	41.2	17	100
I3. Condiciones ergonómicas	0	0	5	29.4	12	70.6	17	100
Condiciones laborales	0	0	7	41.2	10	58.8	17	100

Nota: Análisis estadístico SPSS_v26 (2021)

Figura 3

Dimensión: Condiciones laborales



Nota: Al respecto de la dimensión Condiciones Laborales, tenemos un 58.8% de los encuestados, con un valor de Buena con 76.5% en el indicador Seguridad en el trabajo, seguido de Condiciones ergonómicas con un 70.6%, por lo que se tendría que reforzar los indicadores de Beneficios Laborales y Condiciones laborales, para que de este modo

pueda tener satisfacer las necesidades de sus trabajadores.

Por último, el objetivo específico 3: Determinar el indicador que predomina en la dimensión Motivación Laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021.

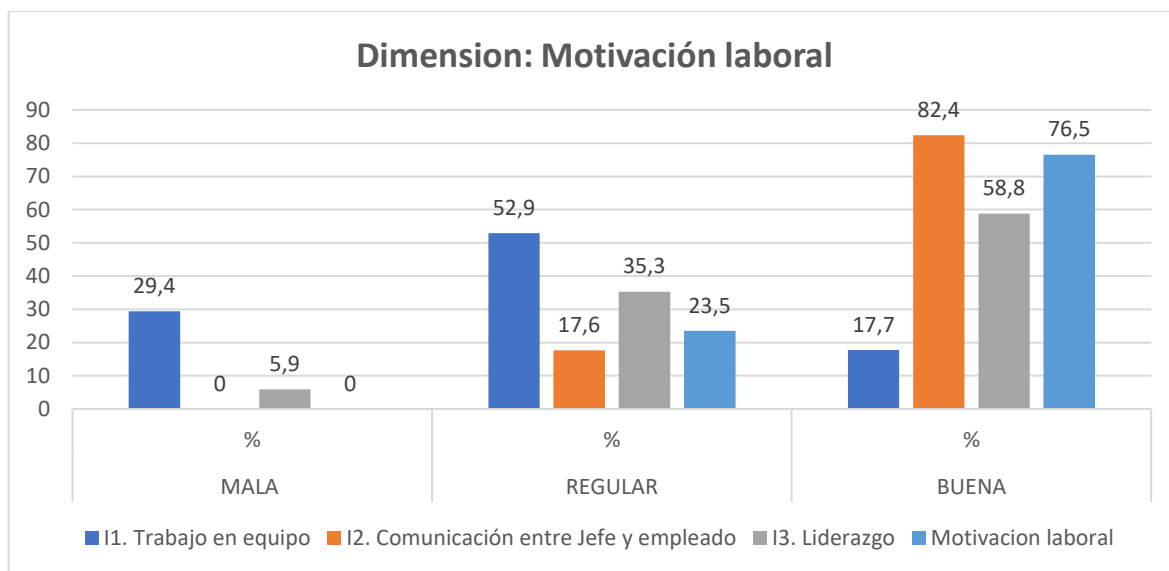
Tabla 6
Frecuencias descriptivas de la variable Motivación Laboral y sus indicadores

Dimensión e indicadores	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
I1. Trabajo en equipo	5	29.4	9	52.9	3	17.7	17	100
I2. Comunicación entre jefe y empleado	0	0	3	17.6	14	82.4	17	100
I3. Liderazgo	1	5.9	6	35.3	10	58.8	17	100
Motivación laboral	0	0	4	23.5	13	76.5	17	100

Nota: Análisis estadístico SPSS_v26 (2021)

Figura 4

Dimensión: Motivación laboral



Nota: Con relación a la dimensión Motivación Laboral, cuenta con un 76.5% de aceptabilidad, luego, tenemos que en el nivel de Buena tenemos al indicador Comunicación entre jefe y empleado con un 82.4%, seguido del indicador Liderazgo con un 58.8%, por tanto, se tendría que reforzar el indicador Trabajo en equipo, puesto que no se evidencia un buen ambiente laboral.

3.2. Discusión de resultados

Este trabajo de investigación tuvo como propósito general analizar el nivel de satisfacción laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021. En el cual discutiremos los hallazgos obtenidos con el instrumento adaptado al modelo de Robbins (2004).

En relación a la categoría Satisfacción Laboral da un grado regular de 47.1%, y un nivel de Mala con 0% indicándonos que la satisfacción en el trabajo en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, es buena, sin embargo, se le debe poner mayor énfasis a las dimensiones de Condiciones Laborales y Sistemas de recompensas para poder mejorar la satisfacción laboral.

Ello se contrasta con el trabajo previo de Mendoza (2021), en donde los colaboradores se encuentran muy satisfechos con las tareas; con los contextos laborales, y retribución personal y/o social están medianamente complacidos y con las retribuciones económicas están insatisfechos.

Con la premisa teórica de los autores Mason & Griffin (2002) donde señalaron que la satisfacción con el trabajo es una cualidad común del equipo hacia sus tareas y el entorno de trabajo relacionado (p.83)

Referente al objetivo específico 01: Determinar el indicador que predomina en la dimensión Sistema de recompensas en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021. Según los resultados hallados, se determinó que:

En la Dimensión Sistema de recompensas, podemos observar que, Línea de Carrera y Remuneración lo tenemos en un nivel de regular ambos con un 35.3%, sin embargo, podemos definir que el indicador Línea de Carrera tiene un nivel de mala en un 5.9%, donde podemos indicar que en esta dimensión debemos tomar en cuenta para la futura evaluación, puesto que es una herramienta importante para mantener el talento profesional dentro de la empresa, para que de este modo se permita a la empresa tener una visión general de que áreas deberían tener más talento humano en los distintos puesto de trabajo.

Ello se contraste con Miranda (2021), donde se pudo determinar la existencia de contrastes significativos con el aspecto de línea de carrera, los aspectos de circunstancias laborales, reconocimiento profesional y retribuciones económicas, fueron determinante para la función con respecto al puesto de trabajo que realizan.

Para Chiavenato (2002), línea de carrera indicó que es un procedimiento de secuencias que se centra en la planificación de la carrera a futuro de los trabajadores, que sirve para tomar cargos superiores al interior de la empresa. (p.107)

Referente al objetivo específico 02: Determinar el indicador que predomina en la dimensión Condiciones Laborales en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021. Según los resultados obtenidos, se puede determinar:

La dimensión Condiciones laborales, podemos observar que, Condiciones ergonómicas y Beneficios laborales lo tenemos en un nivel de regular ambos con un 70.6% y 41.2% respectivamente, sin embargo, podemos definir que el indicador Beneficios laborales tiene un nivel de mala en un 5.9%, por consiguiente, debemos tomar en cuenta el bienestar de los trabajadores, es un punto clave para la empresa, esto servirá para el incremento del rendimiento y adecuación continua de la misma, y servirá para combatir el absentismo laboral.

Ello se contraste con Cruz (2017) en el cual se estableció que los factores de satisfacción en el trabajo si influyen como son: beneficios laborales y sociales, entre ellos: el salario percibido, oportunidades de promoción de ascenso, equidad y justicia de trato a los colaboradores, inclusión en la toma de acciones, acatamiento contractual de oferta de trabajo, los cuales se encuentran insatisfechos por esos factores determinados, para poder generar mejor productividad en su centro laboral.

Para la teoría de Toyama (2013), los beneficios sociales cumplen un papel importante para el trabajador y la empresa, pues el trabajador siente cuando su empleador se preocupa por el bienestar de ellos, si se siente valorado hará que haya mayor motivación y producción para la realización de las tareas

encomendadas, así como, hará que su ambiente sea el más acogedor, mejorando así el clima laboral y el trabajo cooperativo. (p.185)

Referente al objetivo específico 03: Determinar el indicador que predomina en la dimensión Motivación Laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021. Según los resultados hallados, se determinó que:

La dimensión motivación con el trabajo, se observó que los indicadores Liderazgo y trabajo en equipo con un 5.9% y 29.4% respectivamente, en el nivel de mala; por lo que se puede determinar que la nulidad de compromiso de los colaboradores es una de las consecuencias para los líderes de las empresas, adicional a ello, no se puede trabajar con colaboradores desmotivados, que en su forma son poco productivos, asimismo, esto trae como consecuencia impacto negativo, como el bajo compromiso y alto grado de rotación de los trabajadores dentro de la organización, así como, se ve afectado la satisfacción del cliente con un alto elevado de quejas.

Ello se contrasta con Ramirez, Rengifo & Rodriguez (2020), donde se determinó una vinculación significativa entre liderazgo, motivación y satisfacción en el trabajo considerando los reconomicimientos laborales e interpersonales, evidenciando un clima moderado de los trabajadores, en el cual se recomienda que se debe mejorar la comunicacion interna para optimizar el climia organizacional, tambien se debe apreciar los aspectos fuertes y debilidades de los empleados, y de esta manera el lider pueda comprender las virtudes de su equipo de trabajo.

Para la teoría de Chiavenato (2002), el pilar de todo proceso es el liderazgo, pues influye en el logro de las metas establecidas por la empresa, así como mantener un buen clima organizacional en los colaboradores, los incentiva a conseguir sus planes personales e institucionales para el bien propio y de la empresa.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Con el estudio de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, se concluyó que ésta es alta con un 52.9%, evidenciando que los trabajadores se encuentran conformes en su área laboral.

De igual forma, la dimensión Sistema de Recompensas tiene un nivel de Buena con un 70.59%, puesto que existe reuniones participativas entre jefe y trabajador, así como que los trabajadores perciben que se valora su esfuerzo y dedicación a las tareas encomendadas.

Por otro lado, la dimensión Condiciones Laborales tiene un nivel de Buena con un 58.8%, por lo que sobresale la Seguridad en el trabajo, dado que la empresa se preocupa en capacitarlos y cumple con los exámenes médicos de acuerdo a Ley, así como que les garantiza los escenarios que velen por el bienestar de sus trabajadores y el de la misma organización.

Por último, la dimensión Motivación Laboral tiene un nivel de Buena con un 76.5%, el sistema comunicacional es abierto y de alcance horizontal receptivo con el propósito de recepcionar, recopilar recomendaciones y planes innovadores por parte de los colaboradores, así como, que los trabajadores sienten conformidad con las relaciones personales con sus superiores.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que la entidad de transportes nacional logístico MV E.I.R.L., realice capacitaciones a sus líderes, para desarrollar competencias y fortalecer sus habilidades, para que impulse al equipo de trabajo para lograr la satisfacción laboral que se desea.

Asimismo, se indica que se le debe brindar oportunidades de formación profesional a los trabajadores para que puedan desarrollar las capacidades y habilidades que necesita la empresa, a su vez tengan opción a ascender a puestos de acuerdo al organigrama establecido.

De la misma forma, se recomienda que deben ser tratados en forma igualitaria, y recibir los beneficios laborales de acuerdo al cargo o función que realizan. También es necesario que se reconozca los días de descanso obligatorio por ley.

Por último, se recomienda que la empresa de transportes nacional logístico MV E.I.R.L., debe fomentar un adecuado clima de trabajo para el desempeño de sus servicios, sobre todo los líderes deben brindar el apoyo necesario a sus trabajadores, adicionalmente que los motive y se les reconozca por el trabajo realizado.

REFERENCIAS

- (IEA), I. E. (2000). Manual de Ergonomia. Recuperado el 26 de agosto de 2021
- Apaza, L., & Condori, Y. S. (2017). Factores de la satisfacción laboral que influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Arequipa Norte, distrito de Sachaca, Arequipa, 2017. (*tesis de pregrado*). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado el 28 de agosto de 2021, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4458/Tscatol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Burga, J. d. (2019). Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado el 26 de agosto de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6348>
- Calderón, J. A. (2017). Motivación y satisfacción laboral en la empresa JOE BANANA de la ciudad de la Paz. (*tesis de grado*). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. Recuperado el 21 de agosto de 2021, de <https://drive.google.com/drive/folders/1z9YSO2W0cVuGue7HuIX3460Mnjyizr5r>
- Camones, J. D. (2017). Clima y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa correos del Perú SA Lince 2017. (*tesis de pregrado*). Universidad Peruana Los Andes, Lima. Recuperado el 24 de agosto de 2021, de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2341/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carranza, D. J. (2019). Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servís S.A Región Lambayeque -2019. (*Tesis de grado*). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo. Recuperado el 25 de agosto de 2021
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw Hill. Recuperado el 29 de agosto de 2021
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano: Desarrollo de personas y de*

- organizaciones*. Colombia: Mc Graw Hill. Recuperado el 29 de agosto de 2021
- Cruz, P. F. (2017). Satisfacción Laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios LATURI CIA LTDA. (*tesis de maestría*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado el 25 de agosto de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26444/1/43%20GIS.pdf>
- Davis, K., & John, N. (2000). *Comportamiento humano en el Trabajo*. México: Mc Graw-Hill.
- Faisntein , H. (2012). *Trabajo en equipo*. México. Recuperado el 2021 de agosto de 26, de <https://www.gestiopolis.com/teoria-del-trabajo-en-equipo/>
- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicologiacientifica.com*, 12(16). Recuperado el 27 de agosto de 2021, de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- González, M. (2020). La satisfacción laboral en las relaciones interpersonales del profesorado de educación no universitaria, su relación con situaciones de acoso o maltrato y exploración de predictores personales y contextuales. *Pulso. Revista de Educación*, 43, 213-233. Recuperado el 21 de agosto de 2021, de <https://revistas.cardenalcisneros.es/index.php/PULSO/article/view/391/323>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). Mexico D.F: Mc Graw Hill Education. Recuperado el 29 de agosto de 2021, de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huaita, D. M., & Luza, F. F. (31 de agosto de 2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal* , 3(8.1), 300-312. Recuperado el 25 de agosto de 2021, de <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>
- Locke, E. (1976). *La Naturaleza y las Consecuencias de la Satisfacción Laboral*. Chicago: Rand McNally College Publishing Co. Recuperado el 27 de agosto de 2021
- Locke, J. (1984). *Social Psychology and Organizational Behavior*, M. Gruneberg y

- T. Wall. New York: John Willey & Sons.
- López, C. d., Chávez, A. G., Peña, M. C., & Guevara, J. L. (2018). Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 11(3), 95-105. Recuperado el 25 de agosto de 2021, de <https://www.theibfr.com/download/riaf/riaf/riaf-v11n3-2018/RIAF-V11N3-2018.pdf#page=97>
- Martillo, J. A. (2018). Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil : caso Compañía CIAMAN S.A. (*Tesis de maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 25 de agosto de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9870>
- Mendoza, J. J. (2021). Estudio de la satisfacción laboral de los empleados del hotel Casa Andina Select-Tumbes, 2018. (*Tesis de pregrado*). Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Chiclayo, Peru. Recuperado el 25 de agosto de 2021
- Meza, E. (15 de diciembre de 2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial - Mexico. *Revista de Investigación en comunicación y desarrollo*, 8(2), 148-158. Recuperado el 25 de agosto de 2021, de <https://mail.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/208/142>
- Miranda, A. (2021). Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la pandemia. (*tesis de pregrado*). Universidad Ricardo Palma, Lima. Recuperado el 25 de agosto de 2021, de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3706>
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. 7(001), 43-57. Recuperado el 28 de agosto de 2021
- Quispe, R., & Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 10(2), 64-83. Recuperado el 26 de agosto de 2021, de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467662252006/467662252006.pdf>
- Ramirez, R., Rengifo, T. M., & Rodriguez, K. (2020). Comunicación interna y

- satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión – Lima, 2019. (*tesis de grado*). Universidad Peruana Unión, Lima. Recuperado el 2021 de agosto de 24, de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3971/Raquel_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Panapo. Recuperado el 2021 de agosto de 30
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera edición ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 28 de agosto de 2021
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación. Recuperado el 29 de agosto de 2021
- Romero, J. A., Mercado, A., Diaz, S., & De la Valle, M. (2021). Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias - Colombia. *Archivos de Medicina*, 21(1), 138-149. Recuperado el 24 de agosto de 2021, de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3864/6206>
- Toyama, J. (2013). Guía Laboral 2013. *Gaceta Jurídica*, 185. Recuperado el 24 de agosto de 2021
- Ubaldo, Y. N. (2019). La satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa retail con sede en Huancayo en el año 2019. (*tesis de pregrado*). Universidad Continental, Huancayo. Recuperado el 24 de agosto de 2021
- Urquijo, J. (2008). *La remuneración del trabajo: Manual para la gestión de sueldos y salarios*. Caracas: UCAB. Recuperado el 29 de agosto de 2021
- Vallellano, M. D. (2019). La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en Trabajo Social a una propuesta de intervención. (*tesis de doctorado*). Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Recuperado el 01 de setiembre de 2021, de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59695/1/T41873.pdf>
- Vega, C. R. (2020). Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en la dirección de

Salud del Hospital Militar. Jesus Maria, Lima 2019. (*tesis de maestria*).
Universidad Privada Norbert Wiener, Lima. Recuperado el 24 de agosto de
2021, de
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4392/T061_1
0742374_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4392/T061_10742374_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

<p>PE3. ¿Cuál es el indicador que predomina en la dimensión Motivación Laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021?</p>	<p>que predomina en la dimensión Motivación Laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021.</p>	<p>HE3. El indicador que predomina en la Motivación Laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao,2021, es comunicación entre jefe-empleado</p>					
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadísticas a utilizar	
<p>Tipo de investigación Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptivo</p> <p>Diseño de Investigación Diseño: No experimental, de corte transversal</p>		<p>Población: Todos los trabajadores de la empresa. (N= 17)</p> <p>Tamaño de muestra: Constituida por 17 trabajadores que laboran en la empresa</p> <p>Tipo de muestra: Censal</p>		<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>		<p>Se usó SPSS v25 para el procesamiento de datos</p>	

Anexo 02: Formato del cuestionario o entrevista



CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION LABORAL

Estimado (a) dirigente, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Satisfacción Laboral en la empresa

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: SISTEMAS DE RECOMPENSAS						
INDICADOR: Remuneración						
01	Los trabajadores están de acuerdo con el aguinaldo que reciben					
02	Los trabajadores están conformes con el salario que reciben					
03	La empresa paga puntualmente a los trabajadores					
INDICADOR: Reconocimientos						
04	En las reuniones, los jefes comunican y agradecen el trabajo del trabajador					
05	La empresa valora el esfuerzo, dedicación y fidelidad de los trabajadores					
06	Los trabajadores consideran que su trabajo es reconocido y considerado por su jefe o superiores					
INDICADOR: Línea de Carrera						
07	Los trabajadores están conformes con las oportunidades de formación y/o capacitación que ofrece la empresa					
08	Los trabajadores perciben que pueden seguir una línea de carrera en la Empresa					
09	Los trabajadores tienen la opción de ascender a puestos de acuerdo al organigrama					
DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES						
INDICADOR: Seguridad en el Trabajo		1	2	3	4	5
10	La empresa realiza charlas y/o capacitaciones relacionadas con seguridad, salud y el bienestar de los trabajadores					
11	La empresa cumple con realizar los exámenes que exige la ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.					
12	La empresa garantiza en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores					

INDICADOR: Beneficios Laborales					
13	Los trabajadores perciben todos los beneficios laborales que por ley le corresponde				
14	Los trabajadores están conformes con los incentivos que reciben				
15	La empresa reconoce los días de descanso semanal obligatorio, así como los feriados				
INDICADOR: Condiciones ergonómicas					
16	Los trabajadores están conformes con el espacio que disponen para desarrollar su trabajo.				
17	Los trabajadores están conformes con el mobiliario que disponen para desarrollar su trabajo.				
18	Los trabajadores están conformes con la iluminación de su lugar de trabajo.				
DIMENSIÓN: MOTIVACION LABORAL					VALORACIÓN
INDICADOR: Trabajo en equipo					
		1	2	3	4
19	Los trabajadores sienten conformidad con la colaboración de sus compañeros para cumplir la función encomendada				
20	Los trabajadores sienten conformidad con las relaciones personales con sus compañeros				
21	Los trabajadores están dispuestos a apoyar una buena sugerencia por el bien común del equipo				
22	Los trabajadores se sienten parte de un equipo de trabajo				
INDICADOR: Comunicación entre jefe - empleado					
23	Los colaboradores sienten conformidad con las relaciones personales con sus superiores				
24	El sistema de comunicación es abierto y de trato horizontal receptivo con la finalidad de recibir, recoger sugerencias y nuevas propuestas por parte de los trabajadores				
25	Los trabajadores sienten que les cuesta trabajo comunicarse con su jefe inmediato				
INDICADOR: Liderazgo					
26	Los trabajadores sienten que su jefe los motiva a seguir con las funciones encomendadas				
27	El líder / jefe valora las capacidades de los trabajadores otorgando reconocimientos al trabajador				
28	El líder / jefe propone alternativas de solución a los problemas compartiendo sus propuestas y logrando un consenso				

¡Muchas gracias!

Anexo 03: Validación de cuestionario por especialista en la temática



CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	CRISTHIAN JHAIR SÁNCHEZ URIARTE
GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LIC. EN ADMINISTRACIÓN Y MAG. EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
EXPERIENCIA LABORAL	11 AÑOS
CARGO	JEFE DE ADMINISTRACIÓN HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGUI / DTC UCV LIMA NORTE

TITULO DE LA INVESTIGACION
SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV E.I.R.L, CALLAO, 2021

NOMBRE DEL TESISISTA	YSASI BASTANTE, JULIA YURIKO
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	- Determinar la dimensión que predomina en la satisfacción laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. Los trabajadores están de acuerdo con el aguinaldo que reciben	X			
2. Los trabajadores están conformes con el salario que reciben	X			
3. La empresa paga puntualmente a los trabajadores	X			
4. En las reuniones, los jefes comunican y agradecen el trabajo del trabajador	X			
5. La empresa valora el esfuerzo, dedicación y fidelidad de los trabajadores	X			
6. Los trabajadores consideran que su trabajo es reconocido y considerado por su jefe o superiores	X			
7. Los trabajadores están conformes con las oportunidades de formación y/o capacitación que ofrece la empresa	X			

8.	Los trabajadores perciben que pueden seguir una línea de carrera en la Empresa	X			
9.	Los trabajadores tienen la opción de ascender a puestos de acuerdo al organigrama	X			
10.	La empresa realiza charlas y/o capacitaciones relacionadas con seguridad, salud y el bienestar de los trabajadores	X			
11.	La empresa cumple con realizar los exámenes que exige la ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.	X			
12.	La empresa garantiza en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores	X			
13.	Los trabajadores perciben todos los beneficios laborales que por ley le corresponde	X			
14.	Los trabajadores están conformes con los incentivos que reciben	X			
15.	La empresa reconoce los días de descanso semanal obligatorio, así como los feriados	X			
16.	Los trabajadores están conformes con el espacio que disponen para desarrollar su trabajo.	X			
17.	Los trabajadores están conformes con el mobiliario que disponen para desarrollar su trabajo.	X			
18.	Los trabajadores están conformes con la iluminación de su lugar de trabajo.	X			
19.	Los trabajadores sienten conformidad con la colaboración de sus compañeros para cumplir la función encomendada	X			
20.	Los trabajadores sienten conformidad con las relaciones personales con sus compañeros	X			
21.	Los trabajadores están dispuestos a apoyar una buena sugerencia por el bien común del equipo	X			
22.	Los trabajadores se sienten parte de un equipo de trabajo	X			
23.	Los colaboradores sienten conformidad con las relaciones personales con sus superiores	X			
24.	El sistema de comunicación es abierto y de trato horizontal receptivo con la finalidad de recibir, recoger sugerencias y nuevas propuestas por parte de los trabajadores	X			
25.	Los trabajadores sienten que les cuesta trabajo comunicarse con su jefe inmediato	X			
26.	Los trabajadores sienten que su jefe los motiva a seguir con las funciones encomendadas	X			

27.	El líder / jefe valora las capacidades de los trabajadores otorgando reconocimientos al trabajador	X			
28.	El líder / jefe propone alternativas de solución a los problemas compartiendo sus propuestas y logrando un consenso	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Observaciones:


 Mg. Cristhian Jhain Sánchez Uriarte
 D.C. en Administración
 CLAD - 07820

Firma del Experto

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	CESAR HUMBERTO FLOREZ SALINAS
GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
TITULO Y GRADO ACADEMICO	ECONOMISTA
EXPERIENCIA LABORAL	15 AÑOS
CARGO	GERENTE FINANCIERO

TITULO DE LA INVESTIGACION
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV E.I.R.L, CALLAO, 2021

NOMBRE DEL TESISISTA	YSASI BASTANTE, JULIA YURIKO
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	- Determinar la dimensión que predomina en la satisfacción laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. Los trabajadores están de acuerdo con el aguinaldo que reciben	X			
2. Los trabajadores están conformes con el salario que reciben	X			
3. La empresa paga puntualmente a los trabajadores	X			
4. En las reuniones, los jefes comunican y agradecen el trabajo del trabajador	X			
5. La empresa valora el esfuerzo, dedicación y fidelidad de los trabajadores	X			
6. Los trabajadores consideran que su trabajo es reconocido y considerado por su jefe o superiores	X			
7. Los trabajadores están conformes con las oportunidades de formación y/o capacitación que ofrece la empresa	X			
8. Los trabajadores perciben que pueden seguir una línea de carrera en la Empresa	X			

9.	Los trabajadores tienen la opción de ascender a puestos de acuerdo al organigrama	X			
10.	La empresa realiza charlas y/o capacitaciones relacionadas con seguridad, salud y el bienestar de los trabajadores	X			
11.	La empresa cumple con realizar los exámenes que exige la ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.	X			
12.	La empresa garantiza en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores	X			
13.	Los trabajadores perciben todos los beneficios laborales que por ley le corresponde	X			
14.	Los trabajadores están conformes con los incentivos que reciben	X			
15.	La empresa reconoce los días de descanso semanal obligatorio, así como los feriados	X			
16.	Los trabajadores están conformes con el espacio que disponen para desarrollar su trabajo.	X			
17.	Los trabajadores están conformes con el mobiliario que disponen para desarrollar su trabajo.	X			
18.	Los trabajadores están conformes con la iluminación de su lugar de trabajo.	X			
19.	Los trabajadores sienten conformidad con la colaboración de sus compañeros para cumplir la función encomendada	X			
20.	Los trabajadores sienten conformidad con las relaciones personales con sus compañeros	X			
21.	Los trabajadores están dispuestos a apoyar una buena sugerencia por el bien común del equipo	X			
22.	Los trabajadores se sienten parte de un equipo de trabajo	X			
23.	Los colaboradores sienten conformidad con las relaciones personales con sus superiores	X			
24.	El sistema de comunicación es abierto y de trato horizontal receptivo con la finalidad de recibir, recoger sugerencias y nuevas propuestas por parte de los trabajadores	X			
25.	Los trabajadores sienten que les cuesta trabajo comunicarse con su jefe inmediato	X			
26.	Los trabajadores sienten que su jefe los motiva a seguir con las funciones encomendadas	X			
27.	El líder / jefe valora las capacidades de los trabajadores otorgando reconocimientos al trabajador	X			

28.	El lider / jefe propone alternativas de solución a los problemas compartiendo sus propuestas y logrando un consenso	X			
-----	---	---	--	--	--

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Observaciones:


 Firma del Experto

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	URSULA SALLY RUEDA MARTEL
GRADO ACADÉMICO	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
EXPERIENCIA LABORAL	04 AÑOS
CARGO	ADMINISTRADORA

TITULO DE LA INVESTIGACION
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV E.I.R.L., CALLAO, 2021

NOMBRE DEL TESISISTA	YSASI BASTANTE, JULIA YURIKO
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	- Determinar la dimensión que predomina en la satisfacción laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, Callao, 2021.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

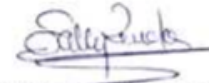
	Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	Los trabajadores están de acuerdo con el aguinaldo que reciben	X			
2.	Los trabajadores están conformes con el salario que reciben	X			
3.	La empresa paga puntualmente a los trabajadores	X			
4.	En las reuniones, los jefes comunican y agradecen el trabajo del trabajador	X			
5.	La empresa valora el esfuerzo, dedicación y fidelidad de los trabajadores	X			
6.	Los trabajadores consideran que su trabajo es reconocido y considerado por su jefe o superiores	X			
7.	Los trabajadores están conformes con las oportunidades de formación y/o capacitación que ofrece la empresa	X			
8.	Los trabajadores perciben que pueden seguir una línea de carrera en la Empresa	X			
9.	Los trabajadores tienen la opción de ascender a puestos de acuerdo al organigrama	X			

10.	La empresa realiza charlas y/o capacitaciones relacionadas con seguridad, salud y el bienestar de los trabajadores	X			
11.	La empresa cumple con realizar los exámenes que exige la ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.	X			
12.	La empresa garantiza en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores	X			
13.	Los trabajadores perciben todos los beneficios laborales que por ley le corresponde	X			
14.	Los trabajadores están conformes con los incentivos que reciben	X			
15.	La empresa reconoce los días de descanso semanal obligatorio, así como los feriados	X			
16.	Los trabajadores están conformes con el espacio que disponen para desarrollar su trabajo.	X			
17.	Los trabajadores están conformes con el mobiliario que disponen para desarrollar su trabajo.	X			
18.	Los trabajadores están conformes con la iluminación de su lugar de trabajo.	X			
19.	Los trabajadores sienten conformidad con la colaboración de sus compañeros para cumplir la función encomendada	X			
20.	Los trabajadores sienten conformidad con las relaciones personales con sus compañeros	X			
21.	Los trabajadores están dispuestos a apoyar una buena sugerencia por el bien común del equipo	X			
22.	Los trabajadores se sienten parte de un equipo de trabajo	X			
23.	Los colaboradores sienten conformidad con las relaciones personales con sus superiores	X			
24.	El sistema de comunicación es abierto y de trato horizontal receptivo con la finalidad de recibir, recoger sugerencias y nuevas propuestas por parte de los trabajadores	X			
25.	Los trabajadores sienten que les cuesta trabajo comunicarse con su jefe inmediato	X			
26.	Los trabajadores sienten que su jefe los motiva a seguir con las funciones encomendadas	X			
27.	El líder / jefe valora las capacidades de los trabajadores otorgando reconocimientos al trabajador	X			
28.	El líder / jefe propone alternativas de solución a los problemas compartiendo sus propuestas y logrando un consenso	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Observaciones:



Mag. Ursula Sally Rueda Martel
Administradora

Firma del Experto

Anexo 04: Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Callao, 28 de junio 2021.

Señores:
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.
Presente. -

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV E.I.R.L. PARA REALIZAR EL PROYECTO DE INVESTIGACION (TESIS).

De mi especial consideración,

Es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo me permito informarle lo siguiente:

Que, nuestra empresa está en plena disposición de apoyar a la estudiante **Bach. YSASI BASTANTE JULIA YURIKO**, identificada con DNI N°45030358, en la realización de su Proyecto de Investigación (Tesis), titulado:

"SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV E.I.R.L, CALLAO, 2021"

Comprometiéndonos en brindar la información y el apoyo necesario hasta la consecución del mismo.

Sin otro particular me suscribo de Ustedes, quedando como siempre a sus gratas órdenes.

Atentamente,



Mz "D" Lt. 7
Coo. Trabajadores Unidos
Prov. Const. Callao - Callao
Telf. (51)380 - 7502
Cel. (51) 946 - 008 - 485 / 981 - 169 - 118
Email: ops@marcovincespaiva.com
www.marcovincespaiva.com

ETN LOGISTICO MV E.I.R.L.
RUC: 20800647534

MÁRCO A. VENCES PAIVA
GERENTE GENERAL

Anexo 05: Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0764-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 08 de setiembre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0215-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 07 de setiembre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 08/09/2021, donde solicita la aprobación de Proyecto de tesis en vías de regularización, de la bachiller Julia Yuriko Ysasi Bastante la EAP de Administración;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, en vías de regularización, el Proyecto de Tesis, de la bachiller de la EAP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR(S)	TÍTULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	YSASI BASTANTE JULIA YURIKO	"SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV E.I.R.L, CALLAO, 2021".	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Mg. Mario Fernando Ramos Moscol
Decano (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugely Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, Archivo

www.uss.edu.pe

Anexo 06: Formato T1- Autorización del Autor



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 16 de junio de 2022


Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

La suscrita:

YSASI BASTANTE JULIA YURIKO, con DNI N° 45030358, en mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **“SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE A EMPRESA DE TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV EIRL, CALLAO, 2021”**, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración de empresas, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
YSASI BASTANTE JULIA YURIKO	45030358	

Anexo 07: Fotos de aplicación de encuesta



Anexo 08: Reporte de TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV E.I.R.L

AUTOR

Julia Yuriko Ysasi Bastante

RECuento DE PALABRAS

8099 Words

RECuento DE CARACTERES

45075 Characters

RECuento DE PÁGINAS

32 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

132.0KB

FECHA DE ENTREGA

Apr 26, 2023 3:50 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 26, 2023 3:51 PM GMT-5

● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Anexo 09: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0764-FACEM-USS-2021, presentado por el/la Bachiller, JULIA YURIKO YSASI BASTANTE, con su tesis Titulada "**SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES NACIONAL LOGISTICO MV E.I.R.L, CALLAO, 2021**"

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 18% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 26 de abril de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.