



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PROSEGUR DE LA CIUDAD
DE IQUITOS, AÑO 2025**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES:

**MARTÍNEZ MUÑOZ, GRECIA SOLEDAD
GOMEZ MAYMA, MANUEL ENRIQUE**

ASESOR:

**LIC. ADM. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA, MTRO.
ORCID: 0000-0003-0942-1330**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS
ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS.**

**IQUITOS – PERÚ
2025**

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a Dios, mi madre y a mi hija. A Dios, por guiarme en cada paso de este viaje académico y darme la fuerza para perseverar y no rendirme en el camino. Gracias por ser mi fuente de fortaleza y entendimiento en este logro académico. A mi madre; Este logro es un testimonio de su inmenso amor y dedicación. Valoro mucho las lecciones de vida que me ha impartido y por el cariño que siempre me ha brindado. Esta tesis es un tributo a su legado y a la eterna admiración y respeto que siento por ella. A mi amada hija; Cada día que paso a su lado es un regalo que atesoro en mi corazón. Su sola existencia ha sido para mí, mi mayor fuente de inspiración, la inspiración detrás de cada esfuerzo en mi vida. Esta tesis es un pequeño testimonio de todo lo que hago, lo hago pensando en ella.

Grecia.

Este trabajo de investigación lo dedico a todas esos seres terrenales y espirituales, que siempre están presente en mis pensamientos y mi corazón, me han motivado a conseguir este logro en mi vida, aun a pesar de las adversidades por las que he pasado. A MIS PADRES: Quien fueron los que influyeron en mi desarrollo como persona, inculcándome valores de trabajo, honestidad, respeto y consideración, pilares fundamentales para construir mi camino al éxito. A MI ESPOSA E HIJOS: A quienes Dios los puso en mi camino, convirtiéndose en mi fortaleza de expresión cotidiana del amor: por su integridad, fortaleza e incondicional soporte moral.

Manuel.

Agradecimiento

En profundo agradecimiento a mi querida madre, quien a lo largo de su vida me ha inculcado la cultura del trabajo y estudio, pero sobre todo a su apoyo moral y su fe en mí, incluso en los momentos más difíciles, ha sido el pilar de este logro. A Dios, a quien acudía cuando me estaba rindiendo e iluminó mis días de incertidumbre y brindó la paz que calmó mis dudas. A mi asesor de tesis. Su orientación y apoyo han sido invaluable en el proceso de esta tesis. Su conocimiento, paciencia y compromiso han sido fundamentales para mi éxito académico. Esta tesis, es el testimonio de sacrificio y un recordatorio constante de la importancia del trabajo duro y la perseverancia.

Grecia.

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento al Profesor: Omar Alain Saldaña Acosta, por su guía constante y su dedicación inquebrantable en cada etapa de nuestra tesis. Sino también en mi formación como investigador, las ideas propias siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad han sido clave del buen trabajo que hemos realizado juntos, le agradezco también el habernos facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis. Muchas gracias, profesor.

Manuel.

Constancia antiplagio



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP

El presidente del Comité de Ética e Integridad Científica

Hace constar que:

La Tesis titulada:

"SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PROSEGUR DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2025"

De los alumnos: **GRECIA SOLEDAD MARTÍNEZ MUÑOZ Y MANUEL ENRIQUE GOMEZ MAYMA**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **17% de similitud**. Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 04 de setiembre del 2025.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge L. Tapullima Flores', is written over a horizontal line.

**Presidente del Comité de Ética e
Integridad Científica
Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores**

UCP_2025_2025_TESIS_GRECIA_MARTINEZ_MÁNUEL_GÓMEZ_V1



Nombre del documento: UCP_2025_2025_TESIS_GRECIA_MARTINEZ_MANUEL_GOMEZ_V1.pdf
ID del documento: 6144ad285eac182fd990434c2d4ef470835af5a
Tamaño del documento original: 794,64 kB

Depositante: Chris Angala Ramirez Flores
Fecha de depósito: 29/8/2025
Tipo de carga: Interface
fecha de fin de análisis: 29/8/2025

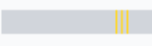
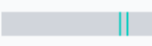
Número de palabras: 7003
Número de caracteres: 47.904

Ubicación de las similitudes en el documento:

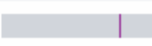
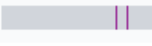
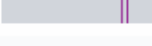
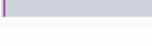


Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.ucp.edu.pe http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER-AREVALO-ARRAS-Y-RICHAR... 8 fuentes similares	5%		 Palabras idénticas: 5% (393 palabras)
2	 j Critica de la influencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)... https://arxiv.org/abs/1509.01052v3/CD-6226.pdf.txt 6 fuentes similares	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (59 palabras)
3	 localhost La satisfacción laboral en los docentes de la Facultad de Ciencias de la... http://localhost:8080/vmlu/bitstream/3317/1409/3/UCSG-POS-MAE-270.pdf.txt 6 fuentes similares	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (54 palabras)
4	 hdl.handle.net Satisfacción laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito San Jo... https://hdl.handle.net/20.500.12737/7933 2 fuentes similares	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (43 palabras)
5	 hdl.handle.net Estrés y satisfacción en docentes de un colegio no oficial en la ci... https://hdl.handle.net/10656/10339 6 fuentes similares	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (43 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Documento de otro usuario #70614 Viene de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)
2	 library.co Análisis de factores de satisfacción laboral https://library.co/articulo/analisis-de-factores-de-satisfaccion-laboral-y39d42v	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
3	 expeditionrepositorio.utadeo.edu.co https://expeditionrepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/4019/TG_MARIA...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)
4	 repositorio.uss.edu.pe https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/20.500.12802/8065/1/Nendoea-Juanro-Jerry-James.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Acta de sustentación

FACULTAD DE
NEGOCIOS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución 101 - 2025-UCP-FAC. NEGOCIOS, con fecha 10 de febrero del 2025 se designó jurado.

Con Resolución Decanal N°224-2025-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 26 de marzo de 2025, se autorizó su ejecución.

Siendo las 09.00 horas del día martes 07 de octubre del 2025 se constituyó de modo presencial el Jurado para escuchar la presentación y defensa de la Tesis:

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PROSEGUR DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2025.

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Presentada por los bachilleres: MARTINEZ MUÑOZ, GRECIA SOLEDAD.
GOMEZ MAYMA, MANUEL ENRIQUE.

Asesor: Lic. Adm. Saldaña Acosta, Omar Alain, Mg.

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: APROBADA POR UNANIMIDAD

A las 11.00 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta y comunican en acto público.


Lic. Est. Goicochea Espino, Julio Oswaldo, Dr.
Presidente de Jurado


Lic. Adm. Pérez Santillan, Jorge, Mag.
Miembro del Jurado


Lic. Adm. Alván Mori, Enrique, Mg.
Miembro del Jurado



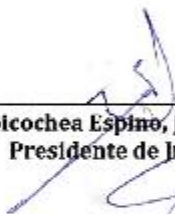
HOJA DE APROBACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BACHILLERES: MARTINEZ MUÑOZ, GRECIA SOLEDAD.

GOMEZ MAYMA, MANUEL ENRIQUE.

La Tesis sustentada en acto público el día 07 de octubre de 2025, a las 09.00 hrs,
en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ.



Lic. Est. Goicochea Espino, Julio Oswaldo Dr.
Presidente de Jurado



Lic. Adm. Pérez Santillan, Jorge, Mag.
Miembro del Jurado



Lic. Adm. Alván Mori, Enrique, Mg.
Miembro del Jurado



Lic. Adm. Saldaña Acosta, Omar Alain, Mg.
ASESOR

Índice de contenido

	Pág.
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Constancia antiplagio	iv
Acta de sustentación	vi
Índice de contenido	viii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xi
Resumen y palabras clave	xii
Abstract	xiii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes del estudio	1
1.2 Bases teóricas	3
1.2.1 Satisfacción laboral	3
1.3 Definición de términos básicos	5
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
2.1 Descripción del problema	7
2.2 Formulación del problema	9
2.2.1 Problema general	9
2.2.2 Problemas específico	9
2.3 Objetivos	10
2.3.1 Objetivo general	10
2.3.2 Objetivos específicos	10

2.4 Hipótesis	10
2.5 Variable	11
2.5.1 Identificación de las variables	11
2.5.2 Definición conceptual y operacional	11
2.5.3 Operacionalización de las variables	12
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	13
1.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Población y muestra	13
3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	14
3.4 Procesamiento y de análisis de datos	16
CAPITULO IV: RESULTADOS	17
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	36
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Cuestionario S20/23	
Anexo 3: Consentimiento otorgado	

Índice de tablas

Tabla N° 1	Variables, indicadores e índices del tema de estudio	12
Tabla N° 2	Análisis de confiabilidad variable: Satisfacción laboral	17
Tabla N° 3	Frecuencia de la variable: Satisfacción laboral	17
Tabla N° 4	Frecuencia de la dimensión 1: Satisfacción con la supervisión	19
Tabla N° 5	Frecuencia de la dimensión 2: Satisfacción con el ambiente	21
Tabla N° 6	Frecuencia de la dimensión 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas	23

Índice de gráficos

Gráfico N° 1	Categoría de la variable: Satisfacción laboral	18
Gráfico N° 2	Categoría de la dimensión 1: Satisfacción con la supervisión	19
Gráfico N° 3	Categoría de la dimensión 2: Satisfacción con el ambiente	21
Gráfico N° 4	Frecuencia de la dimensión 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas	23

Resumen y palabras clave

Satisfacción laboral de los colaboradores de la compañía de seguridad
Prosegur de la ciudad de Iquitos, año 2025.

Martínez Muñoz, Grecia Soledad
Gomez Mayma, Manuel Enrique

Este informe final de tesis tiene como propósito analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la compañía de seguridad PROSEGUR en Iquitos durante el año 2025. El estudio en mención, adoptó un enfoque cuantitativo, con una orientación básica y un nivel descriptivo simple. Se empleó un diseño no experimental y transeccional, debido a que los datos fueron recogidos en un solo momento en el tiempo, sin manipular las condiciones existentes ni alterar las variables del contexto. Con el fin de evaluar la confiabilidad instrumento empleado, se hizo uso del coeficiente Alfa de Cronbach, arrojando un valor de 0.811, lo que refleja un elevado grado de consistencia interna. Según los resultados, el 46,7 % de los trabajadores presentan un grado regular de satisfacción laboral, mientras que el 36,7 % un grado alto y el 16,7 % un grado bajo. Estos hallazgos permiten concluir que, aunque una parte considerable del personal se siente conforme con su entorno laboral, existe aún un grupo significativo con percepciones moderadas o desfavorables, lo que indica la importancia de llevar a cabo medidas enfocadas en el bienestar integral de los colaboradores.

Palabras claves: Satisfacción laboral, satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo y satisfacción con las prestaciones recibidas.

Abstract

Job satisfaction of employees at the security company Prosegur in the city of Iquitos, year 2025.

Martínez Muñoz, Grecia Soledad

Gomez Mayma, Manuel Enrique

The purpose of this final thesis report is to analyze the level of job satisfaction among employees of the security company PROSEGUR in Iquitos during the year 2025. The study in question adopted a quantitative approach, with a basic orientation and a simple descriptive level. A non-experimental and cross-sectional design was used, as the data were collected at a single point in time, without manipulating the existing conditions or altering the context variables. In order to evaluate the reliability of the instrument used, Cronbach's alpha coefficient was used, yielding a value of 0.811, which reflects a high degree of internal consistency. According to the results, 46.7% of workers report a moderate level of job satisfaction, while 36.7% report a high level and 16.7% report a low level. These findings allow us to conclude that, although a considerable portion of the staff is satisfied with their work environment, there is still a significant group with moderate or unfavorable perceptions, indicating the importance of implementing measures focused on the overall well-being of employees.

Keywords: Job satisfaction, satisfaction with supervision, satisfaction with the physical work environment, and satisfaction with the benefits received.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes del estudio

En la tesis denominada “Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de servicios generales, 2020”, se abordó desde un enfoque cuantitativo, descriptiva, diseño no experimental de corte transversal. Participaron 223 colaboradores, entre ellos, fueron 173 operarios y 50 del área administrativa. En la recopilación de datos emplearon la escala de satisfacción laboral elaborada por Palma y la evaluación se realizó mediante el programa SPSS. Finalmente, los autores concluyen que existe satisfacción laboral en la muestra estudiada, encontrándose con un nivel “Satisfecho” y “Muy satisfecho”. Asimismo, existen diferencias significativas entre trabajadores administrativos (sig.0.000) y trabajadores en el ámbito de valoración personal y/o social, así como en la relevancia asignada a la tarea; sin embargo, no se observaron diferencias significativas en relación con la compensación económica ni con el entorno laboral (Machuca, 2020).

La investigación titulada “Satisfacción laboral en colaboradores de entidades públicas y financieras del Perú, 2022”, fue de tipo cuantitativa con un diseño descriptivo comparativo. Se incluyó en la muestra a 150 trabajadores y respecto a la recolección de información se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral SL-ARG de Alex Ruiz Gómez. Como resultado, se identificaron diferencias estadísticamente significativas en las dos instituciones, evidenciando una brecha en entre los colaboradores que trabajan en el sector estatal y quienes pertenecer al privado (Martínez et al., 2022). De este modo, se pudo evidenciar que había una brecha significativa en la satisfacción percibida en los dos sectores, lo que resalta la importancia de fortalecer las estrategias o políticas de gestión del personal.

La tesis titulada “Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, 2022”, fue con un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, no experimental y transversal. Se consideró a 114 colaboradores del área administrativa y de servicios de la USGP para la muestra y se le administró un cuestionario con 47 elementos estructurados en cuatro dimensiones: el primero, valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño; el segundo, satisfacción con respecto al trabajo; el tercero, satisfacción con respecto a la unidad de trabajo y el cuarto, satisfacción con respecto a la labor de la institución. Como conclusión, se estableció que el personal de administración presenta un nivel de satisfacción laboral que oscila entre alto y muy alto., resaltando en su mayoría las respuestas favorables vinculadas al procedimiento de valoración del rendimiento laboral (Fernández & Ruíz, 2022)

En la tesis titulada “Satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho, Lima, 2022”, se basó en el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, no experimental y de corte transversal. Con 30 trabajadores pertenecientes a una empresa textil de San Juan de Lurigancho, en Lima como población. Asimismo, la información fue recopilada mediante la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral de Palma. Como resultado, los investigadores determinaron que las dimensiones evaluadas permitieron comprender la realidad del personal en cuanto a su nivel de satisfacción, siendo crucial esta información para detectar áreas de mejora y optimizar el bienestar laboral en la empresa (Arrieta, 2023). De este modo, el estudio en mención brinda información valiosa respecto a la satisfacción laboral en el rubro textil, lo que es valiosa para detectar posibilidades de mejora específicamente en este tipo de empresas.

En la tesis titulada “Satisfacción laboral en el personal sanitario: Una revisión centrada en el liderazgo, 2025”, se fundamentó en una recopilación bibliográfica de diversas investigaciones enfocados a examinar la relación

entre el liderazgo y la satisfacción laboral en el ámbito de la salud. El enfoque se orientó a evaluar la influencia de los diferentes estilos de liderazgo sobre el estado emocional, la inspiración y el compromiso del personal médico y de enfermería. Finalmente, los autores concluyen que los estilos de liderazgo transformacional, de servicio y auténtico se asocian positivamente con una mayor satisfacción laboral, mientras que los estilos autocráticos y laissez-faire tienden a generar insatisfacción. Se destaca que un liderazgo eficaz y adaptado al contexto sanitario resulta fundamental para promover un clima laboral confortable y mejorar el desempeño organizacional. (Landy & Mora, 2025). Esta investigación, enfatiza en la necesidad de implementar adecuadas prácticas directivas para el ámbito sanitario.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Satisfacción laboral

Seguidamente, se presentan las conceptualizaciones de la satisfacción laboral, así como sus principales enfoques, niveles, factores, determinantes y su importancia dentro del ámbito organizacional.

Según **Weinert (1985)** citado por **Katia (2002)**, la satisfacción laboral puede entenderse como el grupo de respuestas emocionales y pensamientos que el colaborador expresa frente a su entorno laboral, abarcando tanto la parte afectiva como cognitiva y se reflejan en la forma de como la persona actúa laboralmente. Por lo que, las conductas que adopta son determinantes en esta evaluación. Esta definición subraya que, este tipo de satisfacción no solo involucra una percepción de forma racional en el ámbito laboral, siendo fundamental tener consideración de factores tanto subjetivos como objetivos para analizar el bienestar del empleado.

Para **Robbins (1996)** citado por **Katia (2002)**, es la postura que mantiene un trabajador respecto a su empleo, de modo que un alto grado de satisfacción refleja una percepción positiva hacia su puesto; no obstante,

una baja satisfacción significa una actitud negativa, lo cual muestra que la satisfacción laboral es la forma de como el colaborador valora su experiencia en el trabajo. Este punto de vista resalta que la satisfacción laboral se vincula directamente con la actitud del colaborador con su trabajo, por ello se constituye como un factor clave de su compromiso dentro de la empresa.

Gibson y Otros (1996) citado por **Katia (2002)**, señalan que es cuando existe predisposición subjetiva por parte del trabajador respecto a sus funciones, reflejando sus apreciaciones sobre los diversos factores del entorno laboral como el tipo de liderazgo, la normativa interna, la relación sus compañeros, las condiciones del trabajo y los beneficios obtenidos, incluyendo otras que también influyen de manera directa en su nivel de satisfacción. Esta perspectiva da a conocer que la manera de como el trabajador percibe su entorno, impacta directamente en su sentir; así que, contar con un clima laboral agradable en la organización es beneficioso siempre que se considere tanto lo externo como las concepciones subjetivas de los colaboradores.

También, **García (2010)**, plantea que este concepto tiene sus cimientos en la Psicología de las Organizaciones comprendida como una disciplina científica que trata de entender cómo los colaboradores conciben su labor y el contexto en el que la llevan a cabo, logrando valorar su importancia para examinar las actitudes, rendimiento y bienestar de los trabajadores. Este autor, recalca lo fundamental que es tener en cuenta la experiencia del trabajador en la empresa, puesto que su apreciación incide directamente en su estado emocional, conducta, entre otros.

A su vez, **Cortez (2021)** menciona que la satisfacción laboral se logra alcanzar cuando el empleado se siente contento, con motivación y pleno con lo que realiza, principalmente si considera que su empleo tiene estabilidad, crecimiento profesional y le brinda estabilidad tanto en su vida

laboral como personal, lo que le permite creer que tanto sus expectativas como sus necesidades son cubiertas en el puesto de trabajo que desempeña. Esta definición alude que tener condiciones que favorezcan el crecimiento, sentirse valorado y tener equilibrio personal son cruciales para que un colaborador se identifique con su empleo y mantenga una actitud motivadora.

Asimismo, **Bastardo (2014)** manifiesta que se evidencia en la actitud que tiene el trabajador hacia su propia labor, entendida como una evaluación personal sobre su rendimiento, lo que realiza y aspectos físicos del lugar, incluyendo los vínculos interpersonales, su relación con los jefes y otros aspectos que influyen en la percepción subjetiva del ámbito laboral. Esta definición pone énfasis en que más allá de lo tangible, la actitud diaria del trabajador se ve influenciada por su percepción individual, que engloba no solo el aspecto físico, sino también el nivel de interacciones sociales que se generan en la organización.

Por otro lado, es posible evaluar el nivel de satisfacción laboral mediante el instrumento diseñado por **Melia & Peiró (1989)**, reconocido y empleado en estudios organizacionales por su validez, y que considera tres dimensiones: 1) Satisfacción con la supervisión, 2) Satisfacción con el ambiente físico de trabajo y 3) Satisfacción con las prestaciones recibidas.

1.3 Definición de términos básicos

Satisfacción laboral. - Se refiere a una sensación agradable que experimentan los trabajadores como resultado de las interacciones sociales que mantienen dentro del trabajo, conjuntamente a sus creencias y aspiraciones profesionales (Peiró et al., 1989).

Satisfacción con la supervisión. - Es la apreciación que tienen los empleados respecto a la supervisión de sus superiores, involucra sus funciones, constancia de ser supervisados, el respaldo que tienen de ellos

y cómo conciben el trato e imparcialidad en la organización (Meliá & Peiró 1989).

Satisfacción con el ambiente físico del trabajo. - Es como percibe el colaborador a los aspectos estructurales, materiales, ambiente, higiene, estado de salubridad y luz del espacio donde realiza sus funciones (Meliá & Peiró 1989).

Satisfacción con las prestaciones recibidas. - Es el nivel de conformidad del trabajador con respecto al cumplimiento de tratos establecidos en normas legales por parte de la empresa, como también al modo en que se administran y otorgan los beneficios laborales acordados (Meliá & Peiró 1989).

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del problema.

Hoy en día, los resultados y la permanencia de las empresas están mayormente ligados a la satisfacción laboral, constituyendo un factor clave para su sostenibilidad y funcionamiento; no obstante, es uno de los aspectos que con mayor frecuencia se descuida en las empresas (Robbins & Judge, 2018). Un ambiente laboral favorable no solo mejora el bienestar emocional y psicológico de los colaboradores, sino que también genera un compromiso positivo hacia sus actividades, lo que repercute directamente en la productividad organizacional (Spector, 2016). A pesar de esto, muchas empresas no implementan políticas adecuadas para fomentar un clima laboral saludable, provocando que el ambiente de trabajo se torne inestable y los colaboradores presenten niveles altos de insatisfacción y abandono.

Este fenómeno está estrechamente vinculado con el estilo de liderazgo, los comportamientos de los empleados y la interacción entre ellos, así como con la relación que estos establecen con la empresa, los recursos y la cultura organizacional (Northouse, 2021). La falta de atención a estos factores puede afectar negativamente la eficiencia y desempeño, y en consecuencia, la permanencia del talento dentro de la organización (Meyer & Allen, 1997). Por tanto, es indispensable comprender que los colaboradores representan una parte vital para las organizaciones y que su satisfacción es determinante para alcanzar las metas estratégicas (Luthans, 2011).

El ambiente laboral abarca tanto los aspectos físicos como las interacciones sociales y el clima organizacional, elementos intangibles que inciden significativamente en la conducta y el nivel de responsabilidad de los trabajadores (Cameron & Quinn, 2011). La presión constante del mercado lleva a muchas organizaciones a priorizar resultados cuantitativos, olvidando la relevancia de generar un ambiente que fomente la motivación

y bienestar laboral, elementos necesarios para la innovación y la calidad del trabajo (Mowday & Steers, 1982).

Las relaciones laborales, muchas veces subestimadas, son determinantes para la calidad del trabajo y el éxito organizacional. El descuido de estas relaciones puede generar conflictos, desmotivación y pérdida de talento, con impactos diferentes según las características individuales de los empleados (Lopez, 2021). Las percepciones y creencias que forman los trabajadores sobre su entorno afectan su compromiso y comportamiento dentro de la empresa (Meyer & Allen, 1997).

Factores tangibles como la seguridad, la salubridad, la iluminación y la accesibilidad del lugar de trabajo también inciden en la percepción del clima laboral, siendo imprescindibles para garantizar un entorno que favorezca el desempeño óptimo (Warr, 2007). Además, la relación entre los colaboradores y sus supervisores debe caracterizarse por el apoyo y la confianza, evitando enfoques excesivamente fiscalizadores que inhiban la creatividad y la participación (Northouse, 2021).

Las crisis en el clima organizacional pueden originarse en decisiones mal gestionadas dentro de la empresa, afectando la cohesión interna y el rendimiento general (Cameron & Quinn, 2011). En este sentido, mantener un flujo de comunicación claro y constante es vital para generar confianza, expresar necesidades, planificar capacitaciones y realizar seguimientos eficaces que beneficien tanto al personal como a los clientes (Clampitt y otros, 2000).

La evaluación continua del clima laboral y el estudio de los elementos que potencian o limitan la productividad permiten diseñar intervenciones orientadas a optimizar las condiciones laborales e incentivar el desarrollo integral de los colaboradores, contribuyendo al crecimiento sostenido de la organización (Armstrong, 2012). En este sentido, contar con un entorno físico confortable, seguro y agradable resulta ser clave para mantener un ambiente organizacional positivo que contribuya al cumplimiento de las metas institucionales (Warr, 2007).

Este estudio se enmarca en la necesidad de comprender y analizar la satisfacción laboral en la compañía de seguridad PROSEGUR, con la finalidad de detectar oportunidades de mejora y plantear estrategias que fortalezcan el bienestar, lo cual impacta en el rendimiento y continuidad del capital humano. Por consiguiente, este estudio se orienta en determinar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de PROSEGUR en Iquitos durante el año 2025, poniendo especial énfasis en tres dimensiones clave: la supervisión que reciben, el ambiente físico en el que desarrollan sus actividades y las prestaciones laborales que les son otorgadas.

Además, este análisis permitirá conocer tanto el estado en que se encuentra la satisfacción laboral en PROSEGUR como identificar patrones o factores internos que influyen en el desempeño de los trabajadores, de este modo, los resultados obtenidos serán una base para diseñar y aplicar políticas organizacionales más efectivas que fortalecerán el clima laboral y los logros organizacionales.

2.2 Formulación del problema.

2.2.1 Problema general

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025?

2.2.2 Problemas específico

- a) ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral con la supervisión que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025?
- b) ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025?
- c) ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral con las prestaciones recibidas

que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025?

2.3 Objetivos.

2.3.1 Objetivo general

Analizar el grado de satisfacción laboral que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

2.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar el grado de satisfacción laboral con la supervisión que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.
- b) Identificar el grado de satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.
- c) Identificar el grado de satisfacción laboral con las prestaciones que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general.

Existe satisfacción laboral en los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

2.4.2 Hipótesis específicas.

Existe satisfacción laboral con la supervisión que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

Existe satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los

colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

Existe satisfacción laboral con las prestaciones que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

2.5 Variable

2.5.1 Identificación de las variables

La variable de este estudio se define como cualitativa o categórica, dado que se representa mediante el recuento de texto. Asimismo, se clasifica como una variable cualitativa ordinal, debido a que sus categorías constituyen atributos que mantienen un orden o jerarquía determinados.

2.5.2 Definición conceptual y operacional

- a) Definición conceptual. – Peiró et al. (1989) definen como la sensación de bienestar que se genera a partir de las relaciones sociales que los colaboradores sostienen dentro del trabajo en concordancia con sus principios personales y las aspiraciones que poseen respecto a su empleo.
- b) Definición operacional. – Meliá & Peiró (1989) describen la satisfacción laboral como un modelo de análisis estructurado en tres dimensiones principales, cuya evaluación se efectúa mediante un cuestionario con escala tipo Likert compuesta por 12 ítems.

2.5.3 Operacionalización de las variables

Tabla N.º 1
Variables, indicadores e índices del tema de estudio

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	1 Satisfacción con la supervisión.	1.1 Relación con sus superiores 1.2 Trabajo sujeto a supervisión 1.3 Proximidad y frecuencia de supervisión 1.4 Juzgamiento de tareas 1.5 Buen trato y equidad 1.6 Apoyo de superiores.	<u>Escala Ordinal.</u> 1 Muy insatisfecho 2 Bastante insatisfecho 3 Algo insatisfecho 4 Indiferente 5 Algo satisfecho 6 Bastante satisfecho 7 Muy satisfecho
	2 Satisfacción con el ambiente físico.	2.1 Objetivos, metas y producción 2.2 Limpieza, higiene y salubridad 2.3 Ergonomía, entorno físico y espacio 2.4 Temperatura.	
	3 Satisfacción con las prestaciones recibidas.	3.1 Cumplimiento de leyes laborales 3.2 Negociación en aspectos laborales.	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

1.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Se enmarcó dentro del tipo básico, debido a que tuvo como propósito expandir el saber teórico disponible y adoptó un enfoque cuantitativo, dado que empleó métodos de evaluación estadística y numérica para representar la situación analizada. De igual forma, se ubicó en el nivel descriptivo simple, puesto que caracterizó de manera ordenada y con exactitud los acontecimientos y cualidades propias de la población.

Diseño de investigación

Debido a que la variable no se modificó de manera deliberada, sino que se tuvo en cuenta el contexto real para después proceder a su análisis, fue no experimental (Hernández et al., 2010). Asimismo, correspondió a un tipo transeccional descriptivo, cuyo propósito fue caracterizar la variable de investigación (satisfacción laboral) en un escenario y tiempo específico.

Esquema.



Dónde:

M = Muestra

O = Observaciones de las variables

3.2 Población y muestra

Población

Este estudio tomó como población a un grupo finito de 30 colaboradores pertenecientes a la compañía de seguridad PROSEGUR en la ciudad de Iquitos durante el año 2025.

id	Tipo	Cantidad
1	Administrativos	5
2	Operativos	25
	Total	30

Muestra

Dado el número reducido de integrantes, la muestra estuvo compuesta por todos los miembros de la población, equivalente al 100%.

3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas de recolección de datos

Se aplicó la técnica de la encuesta, la cual consistió en emplear procedimientos estructurados que permitieron obtener y analizar información de un grupo representativo de la población, con el fin de examinar y describir diversas características de interés.

Fuente	Técnica	Instrumento
Primaria	Encuesta	Cuestionario

Instrumentos de recolección de datos

Se aplicó un cuestionario basado en el modelo de Meliá & Peiró (1989), diseñado para evaluar la satisfacción laboral. Este instrumento abarca tres dimensiones principales: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo y satisfacción con las prestaciones recibidas e incluye un total de 12 ítems orientados a diferentes aspectos vinculados al ámbito laboral (ver Anexo N.º 2)

3.3.2 Procedimientos de recolección

- a) En primer lugar, se solicitó al gerente general de la compañía un consentimiento informado, con el propósito de contar con la aprobación formal para llevar a cabo la recopilación de información.
- b) Seguidamente, se examinó de manera minuciosa el instrumento destinado a la obtención de datos, asegurando su adecuación antes de proceder con su impresión y posterior aplicación.
- c) Luego, se estableció una nueva coordinación con la gerencia para ratificar la autorización y definir con antelación tanto la fecha como horario en que se ejecutaría la aplicación del instrumento.
- d) Antes del inicio del proceso, se proporcionaron orientaciones precisas a los participantes elegidos, indicándoles la forma correcta de que registren sus respuestas conforme a las opciones planteadas en el cuestionario.
- e) Finalmente, Fueron escogidas las personas que reunían las condiciones necesarias para ser incluidas en la muestra; después, se realizó la presentación de la investigación para generar mayor confianza, mencionando el objetivo del estudio y se aseguró que la información aportada sería tratada con absoluta reserva y anonimato.

3.3.3 Validez y confiabilidad del instrumento de medición

Para la medición de la variable, se empleó el Cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998) (ver Anexo 2), que incluye 12 ítems cuya composición se basa en tres factores: la satisfacción con la supervisión, la satisfacción con el ambiente físico de trabajo y la satisfacción con las prestaciones recibidas. Asimismo, el instrumento fue verificado mediante el cálculo del Alfa de Cronbach, que tuvo un resultado de 0.811, por lo que internamente es confiable.

3.4 Procesamiento y de análisis de datos.

Previo al análisis, la información se ha revisado, procesado, clasificado, depurado y sistematizado en el programa Excel, luego se procede a realizar el análisis con métodos estadísticos, con el uso del programa de SPSS versión 26. El uso de tablas y su representación gráfica; pero también es factible utilizar gráficos de pie o pastel, también denominados gráficos circulares.

Los resultados responden al análisis de confiabilidad de la variable y de los objetivos general y específicos. De este modo, se realizó la discusión de resultados comparando los datos obtenidos con las conclusiones expuestas en las investigaciones incluidas en los antecedentes. En base a ello, se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones, considerando los objetivos formulados y los hallazgos obtenidos.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Prueba de confiabilidad

Tabla N.º 2

Análisis de confiabilidad variable: Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,811	12

Fuente: Creado por el autor

Los resultados del análisis de confiabilidad de la variable "Satisfacción laboral" se presentan en la Tabla N.º2, calculada con el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual registró un valor de 0.811 correspondientes a un total de 12 ítems. Este puntaje muestra una alta consistencia interna, al superar el límite mínimo de 0.70, reconocido como el umbral estándar para evaluar la fiabilidad de una escala. Por lo que, dicho cuestionario respalda la validez del cuestionario aplicado, garantizando que todos los ítems puedan medir coherentemente la variable de estudio.

4.2 Estadística descriptiva por objetivos

4.2.1 Objetivo general

Tabla N.º 3

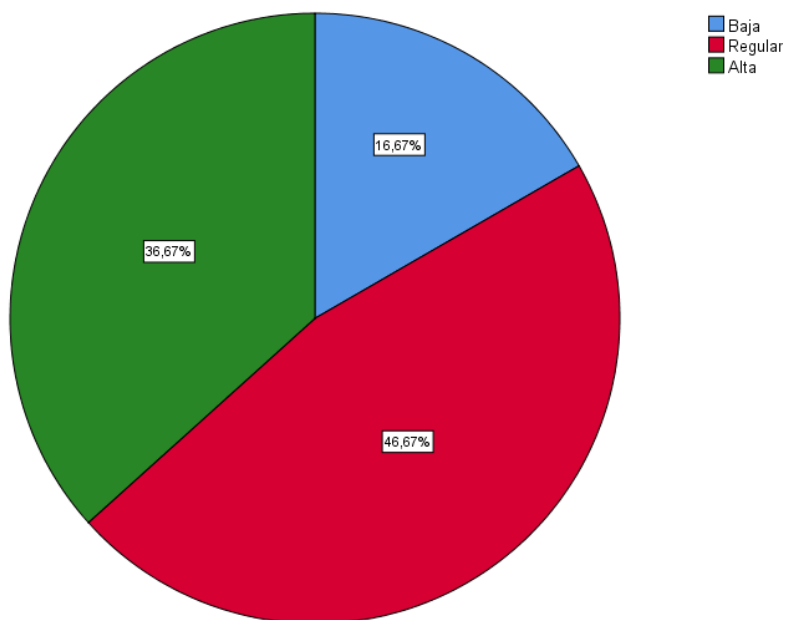
*Satisfacción laboral de los trabajadores de la compañía de seguridad
Prosegur, Iquitos 2025*

	Trabajadores	Porcentaje
Baja	5	16,7
Regular	14	46,7
Alta	11	36,7
Total	30	100,0

Fuente: Creado por el autor

Gráfico N.º 1

*Categoría Satisfacción laboral de los trabajadores de la compañía
Prosegur, Iquitos 2025*



Fuente: Tabla N.º 3

Con respecto al objetivo general, los datos presentados en la tabla N.º 3 y gráfico N.º 1 indican que la mayor proporción de participantes expresan una satisfacción laboral regular, alcanzado el 46,7% del total; en segundo lugar, un 36,7% que manifiesta una alta satisfacción, mientras que el 16,7 % restante reportó un nivel bajo. Estos hallazgos revelan que, aunque una parte importante del personal mantiene una percepción positiva de su entorno laboral, aún existe un grupo significativo con percepciones intermedias o desfavorables, lo cual representa un aspecto clave a considerar para implementar acciones enfocadas a garantizar un clima de trabajo armonioso para los colaboradores de PROSEGUR. Este panorama revela que el grado de satisfacción laboral en la compañía está en una situación de equilibrio inestable, donde las percepciones positivas coexisten con áreas que necesitan atención prioritaria.

4.2.2 Objetivos específicos

Tabla N.º 4

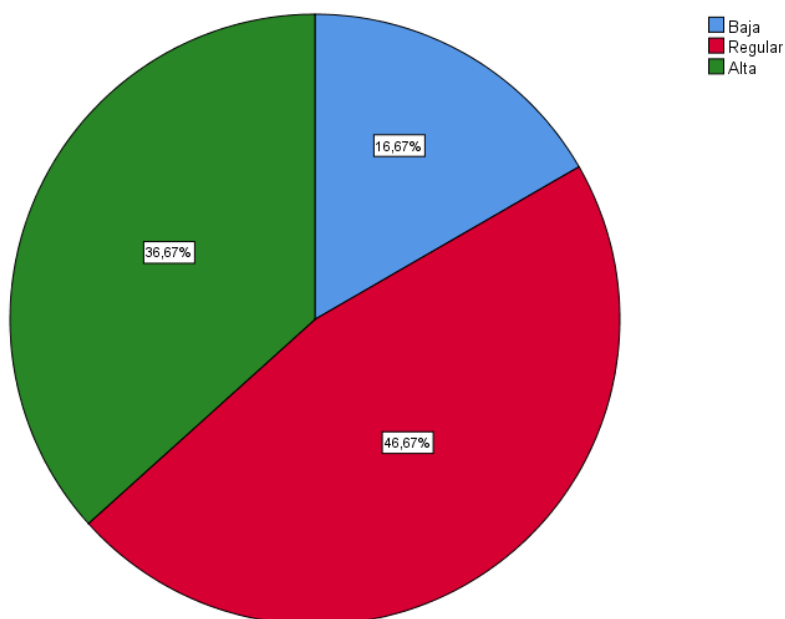
Satisfacción con la supervisión de los trabajadores de la compañía de seguridad Prosegur, Iquitos 2025

	Trabajadores	Porcentaje
Baja	5	16,7
Regular	14	46,7
Alta	11	36,7
Total	30	100,0

Fuente: Creado por el autor

Gráfico N.º 2

Satisfacción con la supervisión de los trabajadores de la compañía Prosegur, Iquitos 2025



Fuente: Tabla N.º 4

Respecto al primer objetivo específico, en la tabla N.º 4 y el gráfico N.º 2 se muestra que el 46,7% de los participantes se ubica en un nivel regular, seguido por un 36,7% que reporta un alto grado de satisfacción y un 16.7%

que manifiesta un nivel bajo. Esta tendencia sugiere que, aunque una parte importante del personal se siente moderadamente conforme con la supervisión recibida, aún existen oportunidades de mejora que fortalezcan la comunicación, el liderazgo y la interacción entre supervisores y colaboradores, con el fin de generar un clima laboral agradable, más colaborativo y eficiente en PROSEGUR. Así, el análisis de estos resultados permite inferir que la supervisión en la compañía cumple parcialmente con las expectativas de los trabajadores, pero no se consolida como un factor plenamente motivador; por ende, esto podría deberse los diferentes estilos de liderazgo, a la falta de retroalimentación continua o la ausencia de estrategias que permitan reconocer y valorar el desempeño individual.

Tabla N.º 5

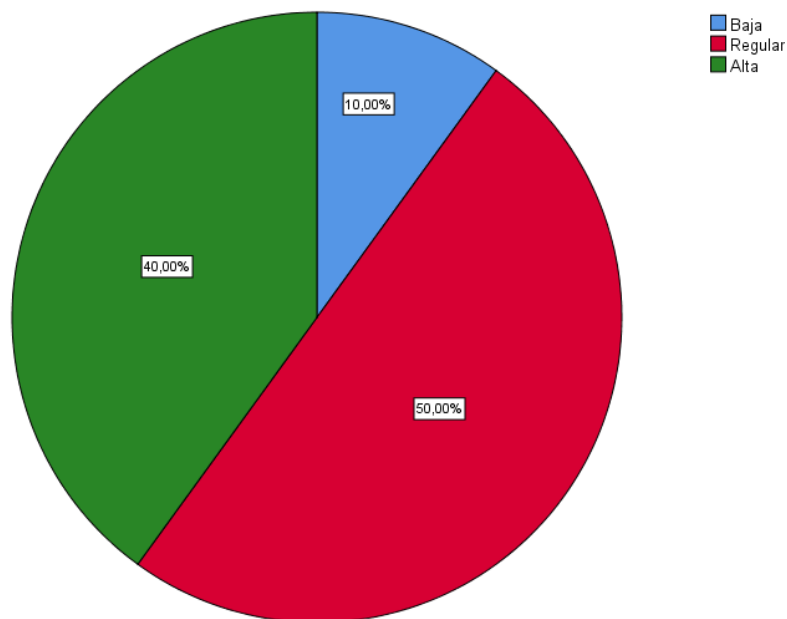
Satisfacción con el ambiente de los trabajadores de la compañía de seguridad Prosegur, Iquitos 2025

	Trabajadores	Porcentaje
Baja	3	10,0
Regular	15	50,0
Alta	12	40,0
Total	30	100,0

Fuente: Creado por el autor

Gráfico N.º 3

Categoría de la satisfacción con el ambiente de los trabajadores de la compañía de seguridad Prosegur, Iquitos 2025



Fuente: Tabla N.º 5

En relación con el segundo objetivo específico, los datos presentados en la tabla N.º 5 y gráfico N.º 3 evidencian que el 50,0 % de los participantes presentan una satisfacción regular con el ambiente físico de trabajo,

seguido por un 40,0 % que declara un alto grado de conformidad y un 10,0 % que expresa una baja satisfacción. Estos hallazgos indican que, si bien una parte considerable del personal considera aceptable su entorno laboral, aún existe margen para implementar mejoras que incrementen una visión favorable del espacio de trabajo, pudiendo impactar positivamente en el equilibrio personal y productividad dentro de PROSEGUR. Asimismo, estos resultados sugieren que el entorno laboral físico cumple con los requisitos mínimos para que los trabajadores lleven a cabo sus labores, pero no necesariamente incentiva el máximo desempeño ni genera una experiencia laboral completamente satisfactoria. Por lo que, algunos elementos como la iluminación, ventilación o mantenimientos de los espacios podrían estar influyendo.

Tabla N.º 6

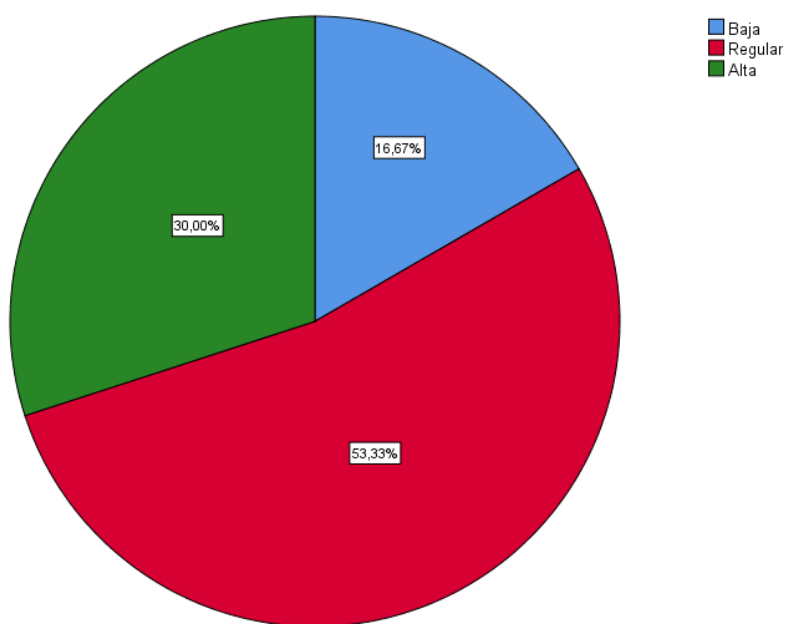
Satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores de la compañía de seguridad Prosegur, Iquitos 2025

	Trabajadores	Porcentaje
Baja	5	16,7
Regular	16	53,3
Alta	9	30,0
Total	30	100,0

Fuente: Creado por el autor

Gráfico N.º 4

Categoría de la satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores de la compañía de seguridad Prosegur, Iquitos 2025



Fuente: Tabla N.º 6

Referente al tercer objetivo específico, en la Tabla N.º 6 y Gráfico N.º 4 se puede apreciar que una proporción significativa de los participantes, con un 53,3 %, presenta una satisfacción regular respecto a las prestaciones recibidas; seguido de un 30,0 % que expresa una alta satisfacción y un 16,7 % que manifiesta una baja satisfacción. Esta distribución sugiere que,

aunque una parte importante del personal valora de manera aceptable los beneficios otorgados por la institución, todavía existe un sector que percibe estas prestaciones como insuficientes, lo cual podría incidir negativamente en su motivación y nivel de compromiso laboral dentro de PROSEGUR. Asimismo, estos datos permiten inferir que las prestaciones actuales cumplen con cubrir ciertos estándares básicos, pero no generan un valor agregado suficiente para promover la satisfacción plena de los trabajadores; por consiguiente, aspectos como la equidad en la distribución de beneficios, su actualización o la inclusión de incentivos no necesariamente monetarios podrían incidir de forma positiva en la percepción del personal.

4.3 Prueba de hipótesis

Se llevaron a cabo las pruebas de hipótesis correspondientes a los indicadores de satisfacción laboral de la compañía de seguridad PROSEGUR, ubicada en la ciudad de Iquitos, durante el año 2025.

Primera prueba: Probar estadísticamente si hay satisfacción laboral con la supervisión de los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

Segunda prueba: Probar estadísticamente si hay satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

Tercera prueba: Probar estadísticamente si hay satisfacción laboral con las prestaciones de los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

Primera prueba de hipótesis.

En cuanto a la satisfacción laboral con la supervisión de los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

Tabla N.º 7
Primera prueba de hipótesis

Satisfacción con la supervisión	M	σ
Relaciones personales con sus superiores.	5.70	1.15
Supervisión que ejercen sobre usted	5.63	1.10
Proximidad y frecuencia con que es supervisado	5.83	0.79
Forma en que sus supervisores juzgan su tarea	5.70	0.99
"Igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	6.03	0.76
Apoyo que recibe de sus superiores	6.13	0.78
Promedio	5.84	0.93

Escala de respuestas: 1 (Muy insatisfecho), 7 (Muy satisfecho)

Donde: M= Media y σ = Desviación estándar

1. Definición de la H_0 y la H_1 :

Hipótesis nula H_0 : $U > 6.00$ Existe satisfacción laboral con la supervisión que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

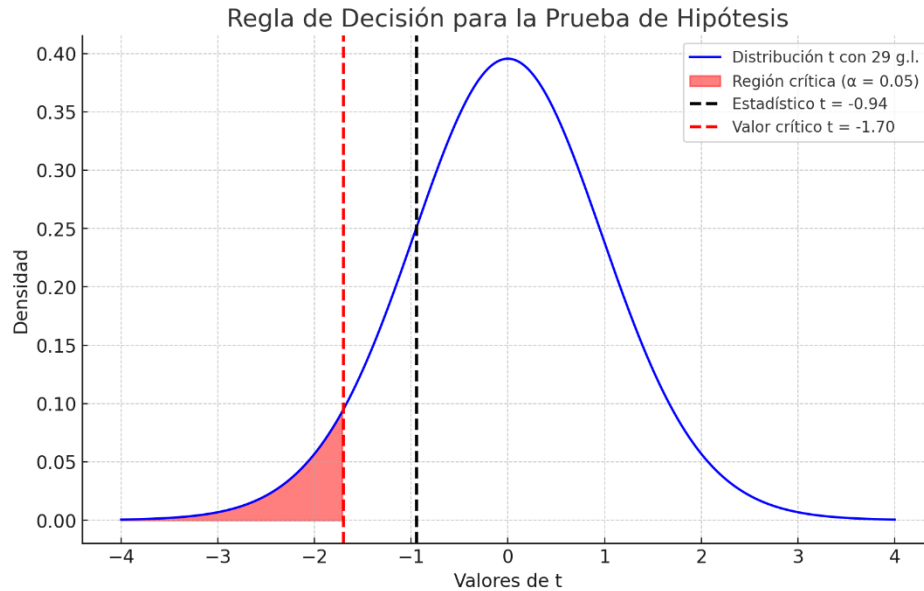
Hipótesis alterativa H_1 : $U \leq 6.00$ No existe satisfacción laboral con la supervisión que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

2. Significancia (α): 0.05. Corresponde a la probabilidad de rechazar la hipótesis siendo esta verdadera.
3. GL: $30 - 1 = 29$, es equivalente a los grados de libertad obtenidos al restar una unidad al total de participantes.

4. Estadístico de prueba:

$$t = \frac{\bar{x} - u}{S/\sqrt{n}}$$

4.1 Criterio de decisión



Cálculo del valor de t :

$$t = \frac{5.84 - 6.00}{0.93/\sqrt{30}} = -0.94$$

Dado que -0.94 se encuentra fuera de la zona de rechazo.

4.2 Decisión e interpretación

Se acepta la hipótesis nula, lo que indica que los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR, en la ciudad de Iquitos durante el año 2025, presentan satisfacción laboral respecto a la supervisión recibida.

Respecto a la satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

Tabla N.º 8
Segunda prueba de hipótesis

Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	M	σ
Objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	6.00	0.64
Limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	6.10	0.88
Entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	6.03	0.72
Temperatura de su local de trabajo.	5.80	1.13
Promedio	5.98	0.84

Escala de respuestas: 1 (Muy insatisfecho), 7 (Muy satisfecho)

Donde: M= Media y σ = Desviación estándar

1. Definición de la H_0 y la H_1 :

H_0 : $U > 6.00$ Existe satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

H_1 : $U \leq 6.00$ No existe satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

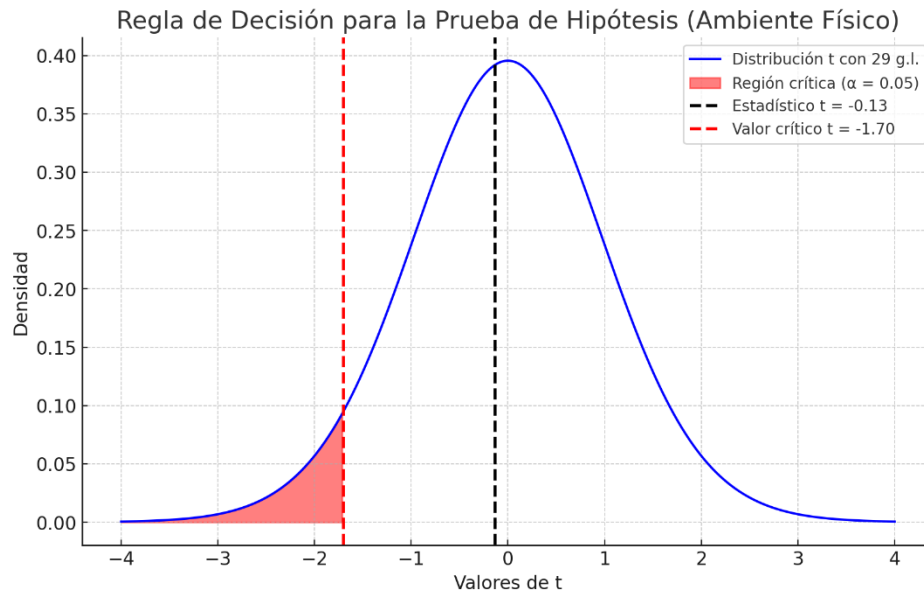
2. Significancia (α): 0.05. Corresponde a la probabilidad de rechazar la hipótesis siendo esta verdadera.

3. GL: $30 - 1 = 29$, es equivalente a los grados de libertad obtenidos al restar una unidad al total de participantes.

4. Estadístico de prueba:

$$t = \frac{\bar{x} - u}{S/\sqrt{n}}$$

4.1 Criterio de decisión



Cálculo del valor de t :

$$t = \frac{5.98 - 6.00}{0.84/\sqrt{30}} = -0.13$$

Dado que -0.13 se encuentra fuera de la zona de rechazo.

4.2 Decisión e interpretación

Se acepta la hipótesis nula, lo que indica que los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR en la ciudad de Iquitos, durante el año 2025, presentan un nivel satisfactorio de conformidad con el ambiente físico en su lugar de trabajo.

Referente a la satisfacción laboral con las prestaciones de los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

Tabla N.º 9
Tercera prueba de hipótesis

Satisfacción con las prestaciones recibidas	M	σ
Grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	6.37	0.67
Forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	6.13	0.68
Promedio	6.25	0.68

Escala de respuestas: 1 (Muy insatisfecho), 7 (Muy satisfecho)

Donde: M= Media y σ = Desviación estándar

1. Definición de la H_0 y la H_1 :

H_0 : $U > 6.00$ Existe satisfacción laboral con las prestaciones que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

H_1 : $U \leq 6.00$ No existe satisfacción laboral con las prestaciones que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.

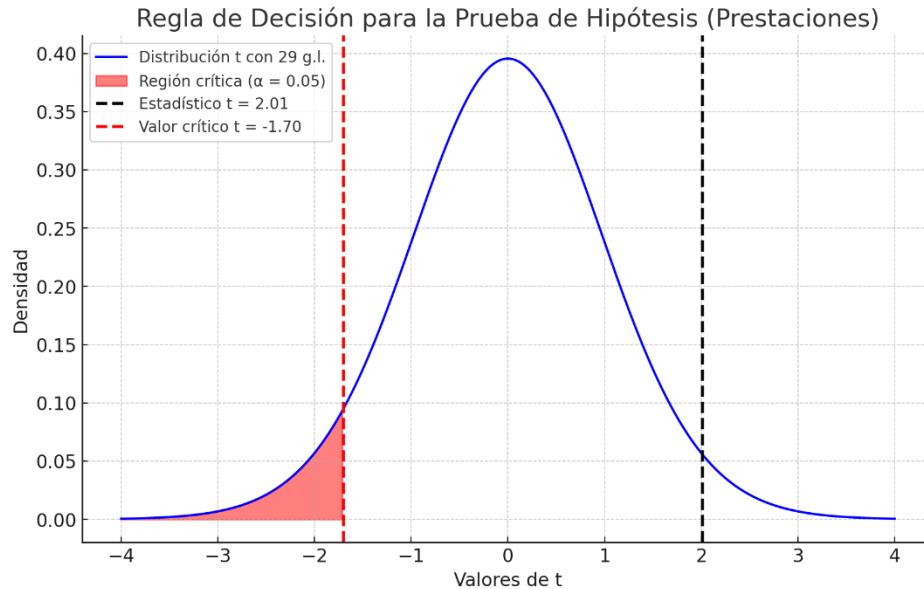
2. Significancia (α): 0.05. Corresponde a la probabilidad de rechazar la hipótesis siendo esta verdadera.

3. GL: $30 - 1 = 29$, es equivalente a los grados de libertad obtenidos al restar una unidad al total de participantes.

4. Estadístico de prueba:

$$t = \frac{\bar{x} - u}{S/\sqrt{n}}$$

4.1 Criterio de decisión



Cálculo del valor de t :

$$t = \frac{6.25 - 6.00}{0.68 / \sqrt{30}} = 2.01$$

Dado que 2.01 se encuentra fuera de la zona de rechazo.

4.2 Decisión e interpretación

Se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula, lo que indica que los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR en la ciudad de Iquitos, durante el año 2025, muestran satisfacción laboral en cuanto a las prestaciones otorgadas.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

DISCUSIÓN

Al contrastar con investigaciones previas, nuestra investigación sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, durante el año 2025, refleja una tendencia similar en un marco más amplio. (Machuca, 2020) registró grados de satisfacción que oscilaron entre “Satisfecho” y “Muy satisfecho” en trabajadores administrativos y operarios, con diferencias en reconocimiento y significado de la tarea; de manera parecida, en PROSEGUR predominan niveles medios de satisfacción con un porcentaje considerable de percepción positiva, sugiriendo influencia de factores específicos del trabajo. (Martínez et al., 2022) reportaron diferencias entre sectores público y privado en Perú, coincidiendo con que PROSEGUR, empresa privada, presenta niveles superiores a los críticos del sector público. (Fernández & Ruíz, 2022) hallaron altos niveles de satisfacción en personal universitario, especialmente por la evaluación del desempeño, mientras que en PROSEGUR la satisfacción es mayormente regular, indicando oportunidades para mejorar procesos internos. (Arrieta, 2023) destacó la importancia de conocer dimensiones específicas para fortalecer el bienestar, aspecto que coincide con nuestro estudio.

También, es importante mencionar que, aunque la compañía PROSEGUR presenta niveles de satisfacción laboral ciertamente moderados, queda una parte potencial significativa para instaurar medidas enfocadas a reforzar la visión de estos colaboradores. En este sentido, la comparación con otros estudios en diversos contextos y rubros fortalece la necesidad de implementar las intervenciones a las características de cada tipo de organización, teniendo en cuenta elementos como los reconocimientos, incentivos, entre otros.

Asimismo, se pudo constatar que en nuestro país hay diferencias significativas entre la parte pública y privada, especialmente por sus

dinámicas laborales y creencias culturales lo que incluye de manera directa en dicha satisfacción. De este modo, detectar áreas determinadas para mejorar el bienestar laboral puede ser gran importancia cuando se requiere consolidar el compromiso y potenciar la productividad en la compañía, lo cual se enmarca con las sugerencias que brindan las recientes investigación en cuanto a talento humano.

Por último, (Landy & Mora, 2025) resaltaron que los estilos de liderazgo transformacional tienen un efecto positivo en la satisfacción laboral, fomentando el trabajo más colaborativo y entusiasta. Esto revela que el reforzamiento de las competencias de liderazgo en PROSEGUR mejoraría tanto la percepción como el rendimiento y compromiso de los trabajadores. Por ende, implementar programas formativos en este aspecto podría ser un método efectivo para aprovechar las áreas de oportunidad.

En conjunto, los antecedentes mencionados establecen nuestros hallazgos dentro de un marco multidimensional que integra distintos aspectos entre ellos: organizacionales, culturales y de gestión del talento. Por consiguiente, identificar y abordar los factores específicos que influyen en la satisfacción laboral ayuda a instaurar estrategias planificadas eficientes y de acuerdo a realidad de la compañía de seguridad PROSEGUR. De esta manera, se puede estimular un clima organizacional sano que beneficie la retención del personal, incremente el rendimiento laboral y permita lograr los objetivos o metas de la empresa.

CONCLUSIONES

Referente al grado de satisfacción laboral en general, el 46,7 % de los colaboradores de PROSEGUR en Iquitos durante el año 2025 manifiesta una satisfacción regular, el 36,7 % alta satisfacción y el 16,7 % baja satisfacción. Esta distribución muestra que, si bien existe un grupo considerable de trabajadores conformes con su entorno laboral, una proporción significativa aún presenta percepciones intermedias o desfavorables, lo cual podría impactar en su desempeño y compromiso.

Respecto a los objetivos específicos:

1. En cuanto a la supervisión, el 46,7 % indica estar moderadamente satisfecho, el 36,7 % muy satisfecho y el 16,7 % poco satisfecho. Algunos colaboradores señalaron que, en ciertos casos, los supervisores no comprenden del todo las dificultades que pueden surgir durante las jornadas laborales, lo que genera tensiones y afecta el cumplimiento de sus objetivos.
2. Respecto al ambiente físico, el 50 % considera que es aceptable, el 40 % lo valora positivamente y un 10 % lo percibe de forma negativa. Si bien el entorno laboral es en general funcional, aún hay margen de mejora para optimizar las condiciones físicas y brindar mayor comodidad.
3. Finalmente, en relación con las prestaciones, el 53,3 % de los trabajadores reporta una satisfacción regular, el 30 % alta y el 16,7 % baja. Algunos empleados consideran que los beneficios recibidos son limitados en comparación con sus expectativas y esfuerzo, lo que puede repercutir en su motivación y sentido de pertenencia institucional.

Recomendaciones

Con el propósito de mejorar el nivel general de satisfacción laboral en PROSEGUR Iquitos, se propone implementar un plan integral de bienestar laboral que incluya encuestas periódicas para monitorear la satisfacción, talleres de motivación y desarrollo personal, así como espacios de diálogo entre trabajadores y directivos. Esta estrategia permitirá identificar oportunamente áreas críticas, fortalecer la comunicación interna y promover un clima organizacional más positivo, favoreciendo así la retención y el compromiso del personal.

Respecto a los objetivos específicos:

1. Se sugiere capacitar a los supervisores en habilidades de liderazgo empático y resolución de conflictos, para que exista una supervisión más cercana y comprensiva que considere las particularidades y retos del día a día laboral. Además, incorporar vías de comunicación fluidas y retroalimentación constante entre supervisores y colaboradores puede contribuir a mejorar la relación laboral y disminuir percepciones negativas.
2. Es recomendable realizar una evaluación detallada del entorno físico de trabajo para identificar áreas que requieran mejoras, tales como iluminación, ventilación, mobiliario y espacios comunes. Posteriormente, desarrollar un plan de adecuación progresiva que priorice los aspectos que impactan directamente en la comodidad y seguridad del personal, con el fin de elevar la percepción positiva del ambiente físico y su efecto en el bienestar y productividad.
3. Para optimizar la satisfacción con las prestaciones, se aconseja revisar y actualizar las políticas de beneficios, incluyendo alternativas adaptables que se ajusten a los requerimientos y expectativas de los colaboradores, como programas de incentivos, salud ocupacional, capacitación continua y reconocimiento al desempeño. Además, transmitir con precisión y apertura los beneficios disponibles fortalecerá la percepción positiva y la motivación de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alejandra , C. (25 de FEBRERO de 2016). "NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL QUE POSEEN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA. REPOSITORIO WEB:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Arias Gallegos, ,. W., & Arias Cáceres, G. (2014). *“Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado”*. Arequipa.
- Armstrong, M. (2012). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page Publishers.
- Arrieta, K. (2023). *Satisfacción laboral del personal de una empresa textil de San Juan de Lurigancho, Lima, 2022*. Univerisdad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/40098>
- Beatriz, R. (05 de mayo de 2015). *“CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DEL SECTOR COMERCIAL DE LA CIUDAD DE CHILLÁN”*.
<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1420/1/Rebolledo%20Ceballos%2C%20Beatriz.pdf>
- Cameron, K., & Quinn, R. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework (3rd ed.)*. Jossey-Bass.
- Cardozo, N. O., & Rivera, P. L. (13 de DICIEMBRE de 2013). *repositorio.unapiquito*.
<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Casachagua, t. (2013). *FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA COOPERATIVA INDUSTRIAL MANUFACTURAS DEL CENTRO LTDA.[archivo pdf]*.

- <https://docplayer.es/113423687-Universidad-nacional-del-centro-de-peru-facultad-de-administracion-de-empresas-tesis.html>
- cecilia, b. (2009). *organizacion*. DefinicionABC. <https://www.definicionabc.com/social/organizacional.php>
- César, C., María, s., Maria, M., & Carmen, G. (2 de Mayo de 2013). *Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios*. *Anales de Psicología*: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-21-06-01314.pdf
- Clampitt, P., DeKoch, R., & Cashman, T. (2000). A Strategy for Communicating about Uncertainty. *The Academy of Management Executive*, 14(4), 41-57. <https://www.jstor.org/stable/4165684>
- Eden. (s.f.). *satisfacion laboral*. Retrieved mayo de 2020, from <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
- Eduardo, A. (2008). *MOTIVACIÓN, DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN*. eumed.net: [https://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/420/FACTORES%20DE%20SATISFACCION%20LABORAL.htm#:~:text=Porter%20y%20Lawler%20\(en%20Hodgetts,relaci%C3%B3n%20entre%20esfuerzo%20y%20recompensa](https://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/420/FACTORES%20DE%20SATISFACCION%20LABORAL.htm#:~:text=Porter%20y%20Lawler%20(en%20Hodgetts,relaci%C3%B3n%20entre%20esfuerzo%20y%20recompensa)
- Emma, V. M., & Maria, M. m. (20 de JUNIO de 2015). “*Grupos Generacionales y Actitud de Satisfacción Laboral*”. <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3525/76.0270.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Enma Liz, M. B. (01 de ENERO de 2012). *LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA “ALFONSO UGARTE” DEL ANEXO DE HUARI – HUANCAN*. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3841/Matos%20Benites.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Eunice, C. (2016). *"NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL QUE POSEEN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA*

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>

Fernández, E., & Ruíz, A. (2022). Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de Universidad San. *Revista San Gregorio*(52), 20-36. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i52.2160>

Florencia, U. (2011). *status*. DefinicionABC. <https://www.definicionabc.com/social/estatus.php#:~:text=El%20estatus%20es%20la%20posici%C3%B3n,X%2C%20por%20ejemplo%2C%20por%20ser>

Huanca Estaña, S. M. (2018). *Satisfacción laboral en los docentes de la Cuna Jardín N° 326 Puno*. Puno.

julian, p., & ana, g. (2014). *satisfacion*. definicion.de. <https://definicion.de/satisfaccion/>

julian, p., & maria, m. (2012). *promedio*. definicion.de. <https://definicion.de/promedio/>

katia , c. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>

Katia, C. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza [archivo pdf]*. <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Landy, M., & Mora, G. (2025). Satisfacción laboral en el personal sanitario: Una revisión centrada en el liderazgo. *Revista científica de investigación actualización del mundo de las ciencias*, 9(2), 262-274. <https://doi.org/https://doi.org/10.26820/reciamuc/9>

laura, s. (2013). *motivacion laboral*. Emprende Pyme. <https://www.emprendepyme.net/la-motivacion-laboral.html>

Lopez, A. (2021). *Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-based Approach*. McGraw-Hill.
- Machuca, R. (2020). *Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales*. Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3516>
- Maria, a. (5 de setiembre de 1999). *satisfacion laboral y productiva*. satisfacion laboral: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Martínez, I., Luján, P., Trelles, L., García, L., & Cango, J. (2022). Satisfacción laboral en colaboradores de entidades públicas y financieras del Perú. *REVISTA DE LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA*, 3(36), 388-399. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.46925//rdluz.36.25>
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Sage publications.
- Monica, M. (30 de enero de 2002). *que es la satisfaccion laboral*. GestioPolis: <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>
- Mowday, R., & Steers, R. (1982). *Employee–Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. Academic Press.
- Northouse, P. (2021). *Leadership: Theory and Practice Ninth Edición*. Sage publications.
- oxford. (2020). *ausentismo*. lexico. <https://www.lexico.com/es/definicion/ausentismo>
- oxford. (2020). *contexto*. lexico. <https://www.lexico.com/es/definicion/contexto>
- oxford. (2020). *magnitud*. lexico. <https://www.lexico.com/es/definicion/magnitud>
- oxford. (2020). *percepcion*. lexico. <https://www.lexico.com/es/definicion/percepcion>

- Pérez Tenazoa , N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2013). *“Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Instituto De Investigaciones De La Amazonía Peruana, Período 2013.* Iquitos.
- QuestionPro. (2020). *La importancia de la satisfacción laboral en la generación de ingresos.* QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-laboral/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2018). *Organizational Behavior (18th ed.)*. Pearson Education.
- Ruiz, E. J. (04 de Setiembre de 2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes.* Revista Psicología Científica.com: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- significados. (2015). *remuneracion.* significados.com. <https://www.significados.com/remuneracion/>
- Significados. (2019). *global.* 7graus. <https://www.significados.com/global/#:~:text=Global%20es%20un%20adjetivo%20que,la%20aglomeraci%C3%B3n%20de%20un%20conjunto.&text=Global%20se%20puede%20usar%20tambi%C3%A9n,el%20sentido%20global%20del%20texto%22.>
- Spector, P. (2016). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice 7th.* Wiley.
- Stefany Mayra, H. E. (12 de JULIO de 2018). repositorio.unap.edu.pe: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10356>
- Tamayo Pacheco, J. F., Salvador Jácome, J., Vásquez Cordano, A. L., & Vilches Cevallos, C. M. (2016). *La industria de la electricidad en el Perú: 25 años de aportes al crecimiento económico del país* (Primera ed.). Lima: OSINERGMIN.
- Tatiana, C. R. (2013). *FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA COOPERATIVA INDUSTRIAL*

MANUFACTURAS DEL CENTRO LTDA [TESIS DE LICENCIATURA, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DE PERÚ]. REPOSITORIO INSTITUCIONAL, Huancayo.

<https://docplayer.es/113423687-Universidad-nacional-del-centro-de-peru-facultad-de-administracion-de-empresas-tesis.html>

the free dictionary. (2016). *expectativa*. lengua española.

<https://es.thefreedictionary.com/expectativa#:~:text=expectativa%20del%20negocio.->

,expectativa,un%20suceso%20que%20se%20prev%C3%A9.

Warr, P. (2007). *Work, Happiness, and Unhappiness*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADOR	INDICES
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025?	OBJETIVO GENERAL Analizar el grado de satisfacción laboral que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.	HIPOTESIS GENERAL Existe satisfacción laboral en los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.	Satisfacción laboral	1 Satisfacción con la supervisión.	1.1 Relación con sus superiores 1.2 Trabajo sujeto a supervisión 1.3 Proximidad y frecuencia de supervisión 1.4 Juzgamiento de tareas 1.5 Buen trato y equidad 1.6 Apoyo de superiores.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral con la supervisión que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar el grado de satisfacción laboral con la supervisión que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025	HIPOTESIS ESPECÍFICAS Existe satisfacción laboral con la supervisión de los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.		2 Satisfacción con el ambiente físico.	2.1 Objetivos, metas y producción 2.2 Limpieza, higiene y salubridad 2.3 Ergonomía, entorno físico y espacio 2.4 Temperatura.
¿Cuál es el grado de satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025?	Identificar el grado de satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.	Existe satisfacción laboral con el ambiente físico que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.		3 Satisfacción con las prestaciones recibidas	3.1 Cumplimiento de leyes laborales 3.2 Negociación en aspectos laborales.
¿Cuál es el grado de satisfacción laboral con las prestaciones que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025?	Identificar el grado de satisfacción laboral con las prestaciones que tienen los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.	Existe satisfacción laboral con las prestaciones de los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025.			

Anexo 2: Cuestionario S20/23

Cuestionario S 20/23 de Meliá & Peiró (1989).

Instrumento de medición con coeficientes de validación y fiabilidad apreciables para su aplicación.

Estimado Señor (a):

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la tesis titulada: "Satisfacción laboral de los colaboradores de la compañía de seguridad PROSEGUR de la ciudad de Iquitos, año 2025". La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible. Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

Para evaluar las variables, marcar con una "x" en el casillero correspondiente según a los siguientes criterios:

TEMS CUESTIONARIO S20/23	1 Muy insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	3 Algo insatisfecho	4 Indiferente	5 Algo Satisfecho	6 Bastante satisfecho	7 Muy satisfecho
Satisfacción con la supervisión							
1. Las relaciones personales con sus superiores.							
2. La supervisión que ejercen sobre usted.							
3. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
4. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
5. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
6. El apoyo que recibe de sus superiores.							
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo							
7. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
8. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
9. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
10. La temperatura de su local de trabajo.							
Satisfacción con las prestaciones recibidas							
11. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
12. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

Anexo 3: Consentimiento otorgado



“año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Iquitos, 30 de enero del 2025

CARTA N° 003-2025-PS

Señor:
MANUEL ENRIQUE GOMEZ MAYMA

Presente.-

ASUNTO: Consentimiento para realizar tesis

REFERENCIA: Carta s/n del 29.01.2025

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo cordialmente; asimismo, con relación a la carta de la referencia, a través de la cual solicita permiso para realizar una tesis académica y desarrollar una encuesta a todo el personal que tiene por tema **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PROSEGUR DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2025**, por ser requisitos indispensables para su anteproyecto de tesis, en la carrera profesional de administración de empresas en la Universidad Científica del Perú – UCP, hago de su conocimiento que CUENTA USTED CON NUESTRO CONSENTIMIENTO.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;



OMAR ESPINOZA RICHLE
DNI: 40762274 NI: 26631
GERENTE SUCURSAL IQUITOS

OMAR MARCOS ESPINOZA RICHLE
Gerente Sucursal - Iquitos