

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIA DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**



TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN
PRIVADA DEL CALLAO, 2015**

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

AUTORA:

Br. MÓNICA ARASELLY SEA TELLO

LIMA – PERÚ

2016

Con cariño dedico esta tesis a mi familia, a mi padre Javier por ser ejemplo de perseverancia, a mi madre Enma y mi abuela Blanca por ser mi fuente de motor para seguir adelante; y a mis adorados hermanos Gelen, Alfredo y Rick por su amor, confianza, paciencia y presencia que me incentivan a seguir y lograr mis objetivos; y a Dios por mantenerme con vida y me permita gozar de mis seres queridos.

AGRADECIMIENTOS

Al Psicólogo Walter Capa Luque, Maestro y guía en el ámbito académico, mi profunda admiración en su desempeño profesional, quien me sirve de guía día a día en el apoyo del desarrollo de la disciplina científica de la psicología.

A mis maestros guías en el ámbito profesional, a quienes conocí durante mi formación profesional y sirvieron de guía en el desarrollo personal y de la praxis.

Y finalmente a mi carrera de Psicología por enseñarme a contribuir en la vida y bienestar de las personas y así mostrarme la responsabilidad que implica mi labor profesional.

RESUMEN

Se tuvo como objetivo determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de una organización privada de la Provincia Constitucional del Callao, 2016. El diseño que se empleó fue no experimental de tipo descriptivo. Se utilizó una muestra no probabilística de 278 trabajadores. El instrumento de evaluación fue el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”. Se realizó el análisis psicométrico del instrumento obteniéndose confiabilidad y validez satisfactoriamente. Los resultados indican que 51.8% de la muestra se encuentran dentro del nivel moderada satisfacción laboral y 23% se consideran satisfechos laboralmente, sin embargo el 25.2% de los trabajadores se caracterizan por presentar un nivel bajo de satisfacción laboral. Asimismo, el análisis de los componentes de la satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) tomando en cuenta género y estado civil se halló en todos los casos como patrón característico la presencia de un nivel medio de satisfacción laboral. En conclusión, el mayor porcentaje de los trabajadores de la organización privada no presentan adecuada satisfacción laboral, lo cual podría resultar contraproducente para la productividad en la organización.

Palabras clave: Satisfacción laboral, significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal o social y beneficios económicos.

ABSTRACT

It aimed to determine the level of job satisfaction of employees of a private organization of the Constitutional Province of Callao, 2016. The design used was not experimental descriptive. A nonrandom sample of 278 workers was used. The assessment tool was the questionnaire "Scale Reviews SL-SPC". Psychometric analysis instrument obtained satisfactory reliability and validity was performed. The results indicate that 51.8% of the sample are within the moderate level job satisfaction and 23% are considered occupationally satisfied, however 25.2% of workers are characterized by a low level of job satisfaction. Also, analysis of the components of job satisfaction (significance of the task, working conditions, personal recognition and social and economic benefits) taking into account gender and marital status was found in all cases as a characteristic pattern the presence of an average level of job satisfaction. In conclusion, the highest percentage of workers do not have adequate private organization job satisfaction, which could be counterproductive for the productivity in the organization.

Key words: Job satisfaction, sex, marital status, significance of the task, working conditions, personal or social recognition and economic benefits.

ÍNDICE

| | |
|------------------|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimientos | iii |
| Resumen | iv |
| Abstract | v |
| Índice | vi |
| Lista de tablas | x |
| Lista de figuras | xi |
| Introducción | xii |

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | | |
|-------|-----------------------------------------|----|
| 1.1 | Descripción de la realidad problemática | 15 |
| 1.2 | Delimitación de la investigación | 16 |
| 1.2.1 | Delimitación temporal | 16 |
| 1.2.2 | Delimitación geográfica | 16 |
| 1.2.3 | Delimitación social | 16 |
| 1.3 | Formulación del problema | 17 |
| 1.3.1 | Problema principal | 17 |
| 1.3.2 | Problemas secundarios | 17 |
| 1.4 | Objetivos de la investigación | 18 |
| 1.4.1 | Objetivo general | 18 |
| 1.4.2 | Objetivos específicos | 18 |
| 1.5 | Justificación de la investigación | 19 |

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

| | | |
|---------|-------------------------------------------------------|----|
| 2.1 | Antecedentes de la investigación | 22 |
| 2.2 | Bases teóricas | 31 |
| 2.2.1 | Definición conceptual de la variable | 31 |
| 2.2.2 | Dimensiones | 33 |
| 2.2.2.1 | Significación de la Tarea | 33 |
| 2.2.2.2 | Condiciones de trabajo | 33 |
| 2.2.2.3 | Reconocimiento personal y/o social | 34 |
| 2.2.2.4 | Beneficios económicos | 34 |
| 2.2.3 | Niveles de satisfacción laboral | 35 |
| 2.2.3.1 | Alta satisfacción laboral | 35 |
| 2.2.3.2 | Moderada satisfacción laboral | 35 |
| 2.2.3.3 | Baja satisfacción laboral | 35 |
| 2.2.4 | Factores que determinan la Satisfacción Laboral | 36 |
| 2.2.4.1 | Reto del trabajo | 36 |
| 2.2.4.2 | Sistema de recompensas justas | 36 |
| 2.2.4.3 | Condiciones favorables de trabajo | 38 |
| 2.2.4.4 | Colegas que brinden apoyo | 38 |
| 2.2.4.5 | Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo | 39 |
| 2.2.5 | Teorías de la satisfacción laboral | 39 |
| 2.2.5.1 | Teoría de la Discrepancia | 39 |
| 2.2.5.2 | Teoría de los Dos Factores | 40 |
| 2.2.5.3 | Modelo de la Satisfacción de Facetas | 42 |
| 2.2.5.4 | Teoría del Ajuste en el Trabajo | 43 |

| | | |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.5.5 | Teoría del Procesamiento de la Información Social | 44 |
| 2.2.5.6 | Modelo Dinámico de la Satisfacción Laboral | 45 |
| 2.2.5.7 | Teoría de la Integración de la Personalidad | 46 |
| 2.2.6 | Efectos de la satisfacción laboral | 48 |
| 2.2.6.1 | Satisfacción laboral y productividad | 48 |
| 2.2.6.2 | Satisfacción en el trabajo y ausentismo | 48 |
| 2.2.6.3 | Satisfacción en el trabajo y rotación | 49 |
| 2.2.6.4 | Satisfacción salud de la persona | 49 |
| 2.2.7 | Efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar del trabajo. | 50 |

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

| | | |
|-------|---------------------------------------------------|----|
| 3.1 | Tipo de la investigación | 53 |
| 3.2 | Diseño de la investigación | 53 |
| 3.3 | Población y muestra de la investigación | 53 |
| 3.3.1 | Población | 53 |
| 3.3.2 | Muestra | 53 |
| 3.4 | Variables, dimensiones e indicadores | 54 |
| 3.5 | Técnicas e instrumentos de la recolección de dato | 56 |
| 3.5.1 | Técnicas | 56 |
| 3.5.2 | Instrumentos | 56 |
| 3.6 | Procedimientos | 58 |

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

| | | |
|-----|------------|----|
| 4.1 | Resultados | 61 |
|-----|------------|----|

| | | |
|-----|----------------------------|----|
| 4.2 | Discusión de resultados | 70 |
| | Conclusiones | 75 |
| | Recomendaciones | 77 |
| | Referencias bibliográficas | 79 |
| | Anexos | 83 |

LISTA DE TABLAS

| | | |
|----------|----------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 | Facetas o componentes de la satisfacción laboral | 32 |
| Tabla 2 | Clasificación de la satisfacción laboral | 42 |
| Tabla 3 | Adecuación entre personalidad y trabajo | 47 |
| Tabla 4 | Definición operacional de satisfacción laboral | 56 |
| Tabla 5 | Matriz de componente rotada de la escala SL -SPC | 57 |
| Tabla 6 | Confiabilidad Escala SL –SPC del estudio | 60 |
| Tabla 7 | Varianza total explicada del estudio | 61 |
| Tabla 8 | Estructura factorial del constructo de SL del estudio | 62 |
| Tabla 9 | Nivel de satisfacción laboral total | 63 |
| Tabla 10 | Nivel de satisfacción laboral, según género. | 63 |
| Tabla 11 | Nivel de satisfacción laboral, según estado civil | 65 |
| Tabla 12 | Nivel de satisfacción laboral de significación de la tarea | 66 |
| Tabla 13 | Nivel de satisfacción laboral de las condiciones de trabajo | 67 |
| Tabla 14 | Nivel de satisfacción laboral del reconocimiento personal y/o social | 68 |
| Tabla 15 | Nivel de satisfacción laboral con los beneficios económicos | 69 |
| Tabla 16 | Matriz de consistencia | 85 |
| Tabla 17 | Matriz rotada de SL de los diferentes estudios | 86 |

LISTA DE FIGURAS

| | | |
|----------|----------------------------------------------------------------------|----|
| Fig. N°1 | Falta de satisfacción con la compensación | 37 |
| Fig. N°2 | Reacciones a la satisfacción e insatisfacción en el lugar de trabajo | 51 |
| Fig. N°3 | Nivel de satisfacción laboral en general | 63 |
| Fig. N°4 | Nivel de satisfacción laboral, según sexo | 64 |
| Fig. N°5 | Nivel de satisfacción laboral, según estado civil | 65 |
| Fig. N°6 | Nivel de significación de la tarea | 66 |
| Fig. N°7 | Nivel de condiciones de trabajo | 67 |
| Fig. N°8 | Nivel del reconocimiento personal y/o social | 68 |
| Fig. N°9 | Nivel de beneficios económicos | 69 |

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha venido estudiando la satisfacción laboral con mayor énfasis tanto en el ámbito personal, laboral y familiar, ya que las personas dependen de las organizaciones para conseguir muchas de sus metas y tener un nivel de vida digno. En vista de esa dependencia mutua, las organizaciones buscan ofrecer a sus trabajadores un conjunto de incentivos y condiciones de trabajo que generen un aceptable nivel de satisfacción, traducida en una fuerte motivación para facilitar un mejor desempeño. En efecto, cuando las personas obtienen de su trabajo las recompensas que le generan satisfacción, las expectativas futuras de nuevas satisfacciones se convierten en motivación individual, el cual, si se encuentra acompañada de capacitación, conocimiento de su papel y disponibilidad de recursos, se traduce en mejor desempeño individual y mayor productividad organizacional.

Para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas. El grado de satisfacción laboral ayuda captar talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y lograr su compromiso. Para ello, resulta importante tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino una actitud que las personas adoptan frente a su función en la organización. Es más, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación, influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia ésta y hacia el trabajo (Chiavenato, 2009). Las razones expresadas motivaron el realizar la presente investigación porque los resultados hallados serán de utilidad para la empresa y para los trabajadores, porque se establece un diagnóstico que debe permitir tomar decisiones encaminadas al desarrollo personal y empresarial, y por ende al desarrollo del país.

Por razones didácticas y en concordancia con la estructura formal de la tesis, el contenido del presente informe se desarrolla en los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, contiene el planteamiento metodológico, considerando la descripción de la realidad problemática, delimitando la investigación que sustentan los problemas de investigación, también se señalan los objetivos que se persigue y la justificación e importancia de la investigación.

El Capítulo II, contiene el marco teórico, los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación y las bases teóricas.

El Capítulo III, se presenta la metodología, el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de la recolección de datos y procedimientos.

Capítulo IV, se presenta el análisis e interpretación de resultados, donde se analiza estadísticamente los resultados de la variable.

Finalmente, encontraremos las conclusiones a las que se han arribado luego de la investigación científica y las recomendaciones pertinentes.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En una época de complejidades, cambios e incertidumbres como la que atravesamos en la actualidad, la satisfacción laboral es vista como un fenómeno psicosocial, el cual está estrechamente sujetado a un conjunto de actitudes que tienen una importancia decisiva en el comportamiento de los individuos y colectivos. Por tal motivo, el desempeño de los trabajadores dentro de la organización es de vital importancia para una mayor productividad, razón por la cual las organizaciones hoy en día se preocupan por crear las condiciones más favorables para que el potencial humano pueda satisfacer sus necesidades, ya que éstas son las encargadas de garantizar el éxito de toda organización.

En éste panorama, se considera conveniente analizar cómo se manifiesta la satisfacción laboral en una muestra de la empresa dedicada a brindar servicio y atención al cliente por contacto vía plataformas multicanal de las diversas instituciones.

Cabe recalcar que a través de las observaciones realizadas en la organización privada de la Provincia Constitucional del Callao, se pudo detectar diversas conductas que interfieren en la satisfacción del personal, tales como: abandono del trabajo antes de cumplir los noventa días de su contrato establecido, inconformidad con su ambiente de trabajo por carencia de ventilación e iluminación natural y un reducido espacio de trabajo, así como también por la falta de incentivos o recompensas por parte de la empresa hacia el personal, aspecto que incide de igual forma en su satisfacción personal.

En tal sentido, la naturaleza intensiva que se manifiesta en la institución, configura un cuadro que de mantenerse en el tiempo generaría consecuencias negativas para el propio personal y para la empresa, tales como la desmotivación o falta de interés por parte de los trabajadores, el cual puede producir apatía e incumplimiento de sus

funciones y así afectar el rendimiento y la productividad de la empresa o producir niveles altos de estrés, ansiedad u otros problemas de salud, situación que desfavorece el desarrollo personal, económico y social del individuo como de la organización; en este sentido existe un gran número de investigaciones (Spector, 2006; Gamero, 2005; Bravo, 2002 y Muchinsky, 2000) donde reportan que la satisfacción o insatisfacción laboral está relacionada con muchas conductas y resultan de gran trascendencia para los propios individuos, empresas y la sociedad en general.

Por tanto, el conjunto de consecuencias señaladas subrayan el valor del estudio de la satisfacción laboral, explican por qué su análisis resulta tan relevante en las sociedades y justifica a la vez el interés del tema como objeto de estudio para esta investigación.

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación temporal

La ejecución de la investigación se llevó a cabo entre el periodo del mes de Agosto 2015 a Abril 2016.

1.2.2 Delimitación geográfica

La presente investigación se llevó a cabo en una organización privada que brinda servicio y atención al cliente por contacto vía plataformas multicanal, ubicada en la Provincia Constitucional del Callao, departamento de Lima.

1.2.3 Delimitación social

La investigación se realizó con trabajadores de una organización privada de nivel socioeconómico Medio-Alto de la Provincia Constitucional del Callao.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema principal

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una organización privada de la Provincia Constitucional del Callao, 2015?

1.3.2 Problemas secundarios

1. ¿Qué nivel de satisfacción laboral tienen los trabajadores de una organización privada del Callao, según el sexo?
2. ¿Qué nivel de satisfacción laboral tienen los trabajadores de una organización privada del Callao, según el estado civil?
3. ¿Con respecto a la significación de la tarea, qué nivel de satisfacción laboral tienen los trabajadores de una organización privada del Callao?
4. ¿Con respecto a las condiciones de trabajo, qué nivel de satisfacción laboral tienen los trabajadores de una organización privada del Callao?
5. ¿Con respecto al reconocimiento personal y/o social, qué nivel de satisfacción laboral tienen los trabajadores de una organización privada del Callao?
6. ¿Con respecto a los beneficios económicos, qué nivel de satisfacción laboral tienen los trabajadores de una organización privada del Callao?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una organización privada de la Provincia Constitucional del Callao, 2015.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una organización privada del Callao según el sexo.
2. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una organización privada del Callao según el estado civil.
3. Identificar el nivel de satisfacción laboral en base a la significación de la tarea en los trabajadores de una organización privada del Callao.
4. Identificar el nivel de satisfacción laboral en base a las condiciones de trabajo en los trabajadores de una organización privada del Callao.
5. Identificar el nivel de satisfacción laboral en base al reconocimiento personal y/o social en los trabajadores de una organización privada del Callao.
6. Identificar el nivel de satisfacción laboral en base a los beneficios económicos en los trabajadores de una organización privada del Callao.

1.5 Justificación e importancia de la investigación

La investigación va dirigida a aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de una organización privada de la Provincia Constitucional del Callao y proponer explicaciones que permitan entenderlos y tomar medidas para mejorar algunos aspectos específicos que pudieran estar incidiendo en forma negativa en la satisfacción laboral. Los planteamientos teóricos de la investigación permiten reconocer que para obtener la máxima capacidad productiva en una organización es necesario asegurar que los potenciales humanos tengan altos niveles de satisfacción laboral, ya que son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que posee dicha organización para alcanzar los objetivos planteados.

Asimismo las organizaciones enfrentan problemáticas diversas en el desempeño, ocasionadas en gran medida por problemas internos en los individuos que forman parte de éstas organizaciones, dentro de ellos, uno de los principales: es la falta de satisfacción laboral, la cual inhibe el desarrollo de un trabajo creativo e innovador. En este mismo orden, la frustración que sufre el trabajador(a) insatisfecho puede llevarlo a presentar cambios físicos, psicológicos, emocionales y conductuales. Arbaiza (2010) señaló que las organizaciones deben preocuparse por que sus trabajadores estén satisfechos, pues de lo contrario existe mayor probabilidad que se genere alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño.

Por otro lado, referente a la importancia de la investigación, éstas se encuadran en tres campos fundamentales: teórico, práctico y metodológico:

En lo que respecta al primer tipo de aporte, se amplía la aplicabilidad del concepto de satisfacción laboral para un sector de trabajadores hasta el momento no tomado en cuenta, no existen investigaciones nacionales sobre dicho tema en el rubro laboral que consiste en brindar servicio y

atención al cliente por contacto vía plataformas multicanal; por tanto, la información aquí obtenida sirve como antecedente para realizar investigaciones futuras.

Asimismo en el campo práctico existe una contribución consistente, ya que la satisfacción en el trabajo es un concepto cubierto principalmente por tres disciplinas científicas: la psicología, recursos humanos y más recientemente la economía. Se espera que los conocimientos obtenidos sirvan para realizar trabajos preventivos, de capacitación e intervención constante para potenciar el bienestar humano y por ende favorecer la productividad de las organizaciones.

Finalmente, con referencia al campo metodológico hace también su aportación, en la revisión del cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Palma (2005), se ofrecen nuevas evidencias sobre la calidad del instrumento en su idoneidad (validez) y precisión (confiabilidad), destacando las cualidades favorables del instrumento como de las limitaciones que presenta. Esta investigación servirá de referencia para futuros estudios psicométricos de carácter confirmatorio o bien para justificar la necesidad de construir nuevos instrumentos para evaluar el constructo satisfacción laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

León (2010) en México, llevó a cabo una investigación que tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral colectivo de los centros de atención múltiple de la zona 03 de la educación especial. El diseño que utilizó fue transversal de tipo descriptivo y comparativo. Así mismo para la recolección de datos se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. La muestra estuvo conformada por 87 trabajadores. Entre los resultados se encontró que presentan un nivel moderado de satisfacción producto de las deficiencias en sus relaciones sociales e interpersonales, en relación con la autoridad y en su autorrealización, teniendo como factor de riesgo una alta percepción negativa de las condiciones físicas de su lugar de trabajo. El género y grupo etáreo con mayor tendencia a la insatisfacción fueron las mujeres con un rango de edad entre los 22 y 32 años y una antigüedad dentro del servicio de 6 años o menos.

En Venezuela Rodríguez, Núñez y Cáceres (2010) llevaron a cabo una investigación que tuvo como objetivo comparar los factores condicionantes de la satisfacción laboral de los docentes universitarios del núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente (UDO) entre los años 2004 y 2009. Dicho estudio corresponde a una investigación de tipo comparativo, considerando una muestra de 200 docentes. Así mismo se utilizó como instrumento: La encuesta sociodemográfica (CICAE) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Los resultados revelan que si existe diferencia significativa en los niveles de satisfacción laboral entre los años 2004 al 2009, revelando asimismo que el aspecto económico (remuneraciones) y las condiciones físicas del recinto universitario son los factores condicionantes de la satisfacción laboral.

Anaya y Suárez (2007) realizaron una investigación que estuvo orientada a evaluar la satisfacción laboral de los profesores de

educación infantil, primaria y secundaria en España. Se eligió el diseño no experimental de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 2562 profesores. Para la recopilación de la información se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP). Los resultados indican que la satisfacción laboral global es media-alta, pero con fuertes discrepancias en cuanto a la dimensión y la faceta, es decir, aquella que abarca el diseño del trabajo, las buenas condiciones de vida asociadas al trabajo, la realización personal, la promoción y superiores, y el salario, ésta explica el poder sentir que el trabajo es adecuado para sí y a la vez tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo y con los superiores, asimismo disponer de suficiente tiempo para la familia y una buena seguridad social, como también tener una opinión propia, tener autonomía en el desarrollo de las actividades y tener un plan de trabajo claro.

Cavalcante (2004) tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción profesional de los directores en los centros de enseñanza de la Región Jacobina-Bahía Brasil, para poder presentar contribuciones de intervención. Se utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, considerando una muestra de 40 directores y 30 especialistas en gestión educacional. Así mismo se utilizó como instrumento: El cuestionario Nivel de satisfacción de los directores escolares de Caballero (2001), cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) y el cuestionario revisado de personalidad de Eysenck (2001) EPQ-RS versión abreviada. Los resultados evidenciaron que los porcentajes con mayor grado de satisfacción en el trabajo se centran en el factor ambiente laboral (78%), satisfacción intrínseca con un 77% y supervisión con un 71%, mientras que los porcentajes con menor grado de satisfacción en el trabajo se centralizan en el factor prestaciones recibidas con un 44.50% y con el factor de participación con el 60%; lo cual indica que los directores están insatisfechos en su trabajo de gestor por no considerarse aún capacitados para cuestiones pedagógicas, técnicas de gestión, metodologías, evaluación de programas, cuestiones de psicología y orientación educacional. Así mismo las relaciones con

los padres, la administración educativa y municipal presentan una insatisfacción en el trabajo de los directivos de las escuelas secundarias públicas.

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) llevaron a cabo una investigación que tuvo como objetivo identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de una organización pública chilena. Se utilizó un diseño transeccional de tipo correlacional. La muestra fue de tipo no probabilístico, constituida por 96 trabajadores. Así mismo se utilizó como instrumento: OCQ de Litwin y Stringer para medir clima organizacional y el Cuestionario de Satisfacción por facetas (JDI) de Smith, Kendall & Hulin (1969). Los resultados indican que existe una relación significativa entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño ($R = 0.413$; $p < 0.05$), mientras que el clima organizacional predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, y la satisfacción laboral el rendimiento y la productividad.

Villamil y Sánchez (2012) en Honduras ejecutaron una investigación que tuvo como objetivo estudiar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, considerando 154 empleados de la Municipalidad de Choloma; dicho estudio corresponde a un diseño transaccional de tipo descriptivo y correlacional. Así mismo se utilizó un cuestionario de variables sociodemográfico, clima organizacional y satisfacción laboral. Los resultados indican que existe una relación significativa, con un 64% de influencia del clima organizacional sobre la satisfacción de los empleados de la Municipalidad de Choloma, con un coeficiente de correlación de Pearson entre las dos variables de estudio de 0.80 ($p < 0.05$), en el cual la percepción del clima organizacional por parte de los empleados es de manera desfavorable con un 61%, en relación a la autonomía, la dimensión confianza es favorable con un 64%, en cuanto al trabajo que desempeñan, manifiestan un grado de insatisfacción de 55%, y la satisfacción con la relación a remuneración es de un 91% de insatisfacción.

Chiang, Salazar y Núñez (2007) ejecutaron una investigación cuyo objetivo fue conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud del sector estatal en Chile. Se utilizó un diseño no experimental de tipo correlacional, aplicando un cuestionario que fue adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud y el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989). La muestra fue de tipo probabilístico constituida por 327 trabajadores. Los resultados indican que el clima organizacional presenta una relación significativa con la satisfacción laboral en casi todas las dimensiones; en el cual la comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, toma de decisiones, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia de la productividad se relacionan estadísticamente con las variables de satisfacción laboral, en función a la relación con los superiores, satisfacción con la participación en las decisiones y satisfacción con su trabajo en general a excepción con las condiciones físicas de trabajo.

Ramírez y Benítez (2012) ejecutaron una investigación orientada analizar la satisfacción laboral, para identificar posibles diferencias significativas por género, edad, antigüedad en la organización, estado civil, nivel de estudios y puesto en la organización. Se utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, con una muestra de tipo no probabilístico, constituida por 110 trabajadores pertenecientes a una institución educativa de Nivel Superior del Estado de México. Para la recopilación de la información se utilizó el Índice de Satisfacción Laboral (ISL- 66) desarrollado por Galicia. Los resultados arrojan que tres de cinco factores predicen la satisfacción laboral y pueden incrementar los niveles de satisfacción laboral de la institución, donde las variables sociodemográficas presentan una correlación positiva débil con la variable de satisfacción laboral, en función a la antigüedad en la organización, el grado académico, edad y estado civil.

Jaramillo y González (2010) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de determinar el índice de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda en Colombia, a fin de encontrar mecanismos que ayuden a mejorar el desempeño de éstos en cada una de sus labores. Se utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo, teniendo como muestra a 25 personas entre empleados de la alcaldía y operarios de las empresas públicas. Así mismo se utilizó como instrumento el B&B (Borja M y Briceño A) Valor Percibido por los Empleados. Los resultados revelan que el índice de satisfacción laboral que poseen los empleados de la alcaldía municipal de La Celia Risaralda es de 3.1 %, siendo favorable a pesar de estar en el límite de la valoración de la percepción.

Romero (2008) ejecutó una investigación con el propósito de conocer y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción del personal médico y paramédico que labora en los centros de salud de la ciudad de San Francisco de Campeche en México. Se utilizó un diseño transversal de tipo descriptivo, con una muestra de 100 trabajadores. Para la recopilación de la información se utilizó cuestionario Font Roja-AP. Los resultados indican que el 64% se encuentra satisfecho con su trabajo, el 50% se sentía satisfecho con las actividades que realiza, mientras que el 60% se sintió insatisfecho por falta de reconocimiento de sus superiores, el 54% considera que el sueldo percibido es el adecuado, y más del 59% siente satisfacción por las relaciones profesionales, el 56 y 57% considera que el material y las instalaciones son inadecuadas, el 63% menciona que la carga de trabajo es adecuado, 41% refiere presión durante la jornada laboral y el 85% se siente satisfecho con la capacitación y desempeño.

Zárate (2008) llevó a cabo una investigación que tuvo como objetivo evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa petrolera ubicada en la ciudad de Maturín, Estado Monagas en Venezuela. Se utilizó un diseño transversal de tipo descriptivo y correlacional. La muestra fue probabilístico no intencional, estando

constituida por 72 trabajadores. Así mismo se utilizó una encuesta sociodemográfica para medir la satisfacción laboral. Los resultados revelan que el índice global de satisfacción laboral es significativamente menor en el grupo experimental que el grupo control ($p < 0,01$), indicando sí que en beneficios económicos el grupo experimental percibe menor satisfacción.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Álvarez (2007) en Perú tuvo como objetivo analizar la relación entre las Fuentes de Presión Laboral y la Satisfacción Laboral de los docentes universitarios de Lima Metropolitana. Se utilizó un diseño transeccional de tipo correlacional y comparativo. Para la evaluación se utilizaron la Escala de Satisfacción Docente (ESD) y el Inventario de presiones a las que se enfrenta el docente. La muestra estaba constituida por 506 docentes de diez universidades, cuatro estatales y seis privadas. Los resultados de este estudio evidenciaron que las fuentes de Presión Laboral y la Satisfacción Laboral se relacionan de manera inversa en los docentes universitarios de Lima Metropolitana, ésta validación se explica por la presión social en el caso de los docentes de universidades públicas y de factores intrínsecos en el caso de docentes de universidades privadas.

Alfaro, Meza y Sáenz (2012) ejecutaron una investigación que tuvo como objetivo aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades de Lima Metropolitana y el Callao, así proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. Se eligió el diseño no experimental transeccional de tipo descriptivo y correlacional con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 369 trabajadores, de los cuales 82 trabajadores de la municipalidad A de la Provincia Constitucional del Callao, 126 trabajadores de la municipalidad B y 161 trabajadores de la municipalidad C de Lima Metropolitana. Para la recopilación de la información se utilizó como instrumento: El cuestionario Escala de Opiniones SL-SPC. Los

resultados indican que no existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral en las tres municipalidades, siendo el más importante el factor de significación de la tarea, indicando así que los trabajadores tienen una buena disposición hacia el trabajo y sus retribuciones intrínsecas, mientras que el factor beneficios económicos (retribución extrínseca) fue el de menor importancia, pero obtiene uno de los mayores porcentajes del nivel de satisfacción laboral, indicando así que se encuentran satisfechos con el nivel actual y no esperan grandes cambios al respecto.

Palma (2000) realizó un estudio cuyo objetivo fue describir y comparar las características de Motivación y Clima Laboral en el personal de entidades universitarias de gestión particular en relación al sexo, grupo ocupacional y tiempo de servicio. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima. Se utilizaron como Instrumentos: Escala de Motivación de Steers y Braunstein y la Escala de medición de Clima Organizacional de Litwin. Los resultados evidenciaron que en motivación y clima laboral los trabajadores obtienen un nivel medio, a diferencia de los profesores y trabajadores con más de cinco años de servicio, no siendo el caso en el rubro del clima laboral, donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio, resaltando así la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Sotomayor (2013) llevó a cabo una investigación que tuvo como objetivo conocer la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua. Se utilizó un diseño no experimental transeccional de tipo descriptivo y correlacional. La muestra estuvo constituida por 109 trabajadores. Para la evaluación se utilizaron el cuestionario adaptado de Koy y Decottis (1991) y el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989). Los resultados revelan que existe una relación

significativamente alta y positiva entre el Clima Organizacional respecto a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, que permite inferir que a mayor Clima Organizacional que perciban los trabajadores mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución.

Yañez, Arenas y Ripoll (2010) ejecutaron una investigación cuyo objetivo fue evaluar el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general, en la Universidad San Martín de Porres - Perú. Se eligió el diseño no experimental de tipo descriptiva y correlacional. La muestra estuvo conformada por 321 trabajadores pertenecientes a 7 centros de salud. Para la recolección de datos se utilizó la Escala de Satisfacción en las Relaciones Interpersonal en el Trabajo (SRIT). Entre los resultados se encontró que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente en las relaciones con jefaturas.

Bobbio y Ramos (2010) llevaron a cabo una investigación que tuvo como objetivo conocer la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM), en Lima. Se utilizó un diseño transversal de tipo descriptivo, considerando una muestra de 227 trabajadores del personal médico y no médico. Para la recopilación de la información se utilizó una encuesta que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados en el personal. Los resultados evidenciaron que el 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, mientras que el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2% y el personal técnico de enfermería un 49.4%, mostrando así que los factores asociados a satisfacción laboral en el personal asistencial médico del HNDM, fue la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio, mientras que en el personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral y las oportunidades de promoción y ascenso, a diferencia

del personal técnico que fueron la satisfacción con el salario mensual y con la supervisión ejercida sobre ellos; en conclusión, ésta explica que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional, y que los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

Olivares (2005) llevó a cabo una investigación que tuvo como objetivo conocer el nivel de Satisfacción Laboral Global del personal docente del departamento académico de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, en Lima. Se utilizó un diseño transversal de tipo descriptivo, considerando una muestra de 36 docentes. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta de medición adaptada, utilizando la escala de Likert. Los resultados evidenciaron la satisfacción laboral por la institución fue buena, en cuanto a la remuneración, tensión laboral y condición laboral fue regular y la Satisfacción Laboral Global fue regular.

Valencia (2008) ejecutó una investigación cuyo objetivo fue conocer cómo se relacionan los Estilos Gerenciales con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la U.N.M.S.M. Se utilizó un diseño transaccional de tipo descriptivo bivariable. La muestra estuvo conformada por 481 trabajadores. Para la recopilación de la información se utilizó el Cuestionario de Estilos Gerenciales y Cuestionario de Satisfacción Laboral adaptado por el magister en Administración Arana Walter (2005). Los resultados arrojan que existe una relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M, indicando así que los estilos consultivo y participativo mantienen una relación positiva con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos, a diferencia de los estilos, autoritario coercitivo y autoritario benevolente, mantienen relaciones más débiles con la satisfacción laboral.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Naturaleza conceptual de la Satisfacción Laboral

Robbins (1998) establece que la satisfacción en el trabajo viene a ser las actitudes que las personas muestran en la organización, mostrando una distinción entre la cantidad de retribución que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir.

Locke (1976; véase Chiang, Martín y Núñez, 2010) afirma que “la satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p. 163).

A su vez para Davis y Newstrom (1999) la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo” (p.276).

Asimismo la satisfacción laboral es aquella actitud que muestra el diligente frente a su propio empleo, es decir dicha actitud se ve influenciada por su percepción en función de su trabajo, tales como la retribución, seguridad, progreso y compañerismo, considerando así que el puesto de trabajo se adecue a él en cuanto a sus necesidades y valores (Palma, 1999).

Márquez (2001; véase Juárez, s.f.) sostiene que la satisfacción podría precisarse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, por tanto las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el diligente de lo que "deberían ser".

Para Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005; véase Arnedo y Casillo, 2008) la satisfacción laboral es el grado en el cual las personas lleguen a experimentar sentimientos positivos o negativos frente a su trabajo.

La satisfacción laboral es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo (Fernández, 1999; cit. por León, 2010).

La satisfacción laboral es una actitud que las personas tienen frente a su trabajo. En ésta definición, los autores consideran que la satisfacción laboral viene a ser un concepto más amplio que un sentimiento y/o una emoción, puesto que lo consideran como una actitud, por tanto tiene un componente cognitivo, afectivo y conductual, frente al trabajo (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2001; cit. por Arnedo y casillo, 2008).

Seguidamente se presenta una reseña sobre las facetas de la satisfacción laboral de acuerdo a algunos autores:

Tabla 1

Facetas o componentes de la satisfacción laboral

| Beer (1994) | Locke (1976) | Graffin y Bateman (1986) | Jhons (1988) | Palma (1999) |
|---------------------|-------------------------|-----------------------------------------|------------------------|---------------------------|
| Compañía | Eventos | Trabajo | Reconocimiento | Condiciones físicas |
| Trabajo mismo | Salario | Paga | Beneficios | Remuneración |
| Compañeros | Promoción | Supervisión | Condiciones de trabajo | Políticas administrativas |
| Objeto del Contexto | Reconocimiento | Beneficios | Supervisión | Relaciones Sociales |
| De trabajo | Beneficios | Oportunidades de promoción | Compañeros de trabajo | Desarrollo Personal |
| | | Condiciones de Trabajo | Políticas de empresa | Desempeño de tareas |
| | Agentes de Satisfacción | Compañeros Practicas de la Organización | | Relación con la Autoridad |
| | Supervisión | | | |
| | Compañeros | | | |
| | Compañeros | | | |
| | Dirección | | | |

Fuente: *Robbins (2004)*

De lo expuesto en la tabla 1 se deduce que la satisfacción laboral es aquella que va de acuerdo a la calidad y servicio que brinda toda organización a sus empleadores, en definitiva una persona satisfecha con su centro de trabajo tendrá mayor disposición y compromiso frente a la organización.

De otro lado resaltar que desde el punto de vista de la investigadora, la satisfacción laboral depende de factores personales y sociales, por ejemplo, la edad de la persona, su salud, estabilidad emocional, dinámica familiar, filial e interpersonal, que determinarán la actitud que reflejará el trabajador frente a su centro laboral. Además, considero que la satisfacción laboral también estará en relación con la identificación del empleado, porque cuando existe un involucramiento, agrado y entusiasmo por el trabajo realizado, sentirán deleite por su trabajo y una conexión profunda con su empresa a diferencia de los empleados sin identificación, porque pese a cumplir con los horarios establecidos por la empresa, no realizarán con la energía y atención necesaria su labor.

2.2.2 Dimensiones

1) Significación de la Tarea

En la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y aporte material).

Hackman y Oldham (1980) indican que la significación de la tarea es el grado en el cual el puesto tiene un impacto sobre las vidas de los empleadores o también el trabajo de otras personas en la organización inmediata.

2) Condiciones de trabajo

En la escala SL-SPC, este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

Fernández (1999) señala que las condiciones de trabajo, viene hacer los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor, tales como la iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

3) Reconocimiento personal y/o social

En la escala SL-SPC, este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

Fernández (1999) indica que el reconocimiento por parte de los demás, es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea y dicho reconocimiento puede provenir de sus compañeros, supervisor o la alta gerencia de la organización.

4) Beneficios económicos

En la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Fernández (1999) señala que los beneficios económicos es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, incluyendo salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

2.2.3 Niveles de satisfacción laboral

1) Alta satisfacción laboral

Muñoz (1990; cit. por Caballero, 2002) indica que la alta satisfacción laboral es aquel sentimiento de agrado y de conformidad que percibe una persona al realizar un trabajo de su interés, acompañado a su vez con un entorno grato, del cual va a recibir una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes a sus expectativas.

De ésta forma, lo manifestado por el autor, expresaría que la alta satisfacción laboral es la conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.

2) Moderada satisfacción laboral

Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo y políticas de la empresa Robbins (1999; cit. por León, 2010).

3) Baja satisfacción laboral

Muñoz (1990; cit. por Caballero, 2002) señala que la insatisfacción laboral es el sentimiento de desagrado y de inconformidad que percibe una persona al realizar un trabajo que no es de su interés, acompañado a su vez de un entorno desagradable, del cual no recibe ninguna compensación psico-socio-económicas acordes a sus expectativas.

En otras palabras, el autor nos indicaría que la baja satisfacción laboral es el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo a su trabajo, ya sea en el salario, falta de responsabilidad, malas relaciones, trabajos rutinarios, presión de tiempo, falta de promoción, ausencia de participación e inestabilidad en el empleo, entre otros.

2.2.4 Factores que determinan la Satisfacción Laboral

Para Herzberg (cit. por Robbins, 1999) existen factores que generan satisfacción y en otros casos la insatisfacción, es decir dentro de su teoría motivación e higiene, los factores higiénicos son: el salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales, mientras que en los factores motivacionales se encuentran: el reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidad de avance.

Robbins (1998) propone una lista de factores que determina la satisfacción laboral: Reto en el trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo y compañeros que brinden ayuda.

1) Reto del trabajo

Según Robbins (1998) los empleadores tienden a elegir trabajos que le den mayores oportunidad de hacer uso de sus habilidades, asimismo que ofrezcan una variedad de tareas, libertad, retroalimentación de cómo éstas se están desempeñando. En este mismo orden el autor también señala que se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, porque si pasa todo lo contrario, crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

2) Sistema de recompensas justas

De acuerdo a Robbins (1998) los sistemas de salarios y políticas de ascenso presente en las organizaciones quieren sistemas justos y sin ambigüedades y sobre todo que estén de acuerdo a sus expectativas. Cuando el salario se ve con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece en la satisfacción. Pero el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino el cómo uno percibe

como justo, asimismo los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. En tal sentido la satisfacción con el salario, tienden hacer: los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones, que son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Por tanto la administración del departamento del personal a través de esta actividad garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Ahora bien, tomando en cuenta lo señalado por el autor, evidenciaría que los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan de acuerdo al cumplimiento de las políticas de rectitud y justas, probablemente experimenten mayor nivel de satisfacción.

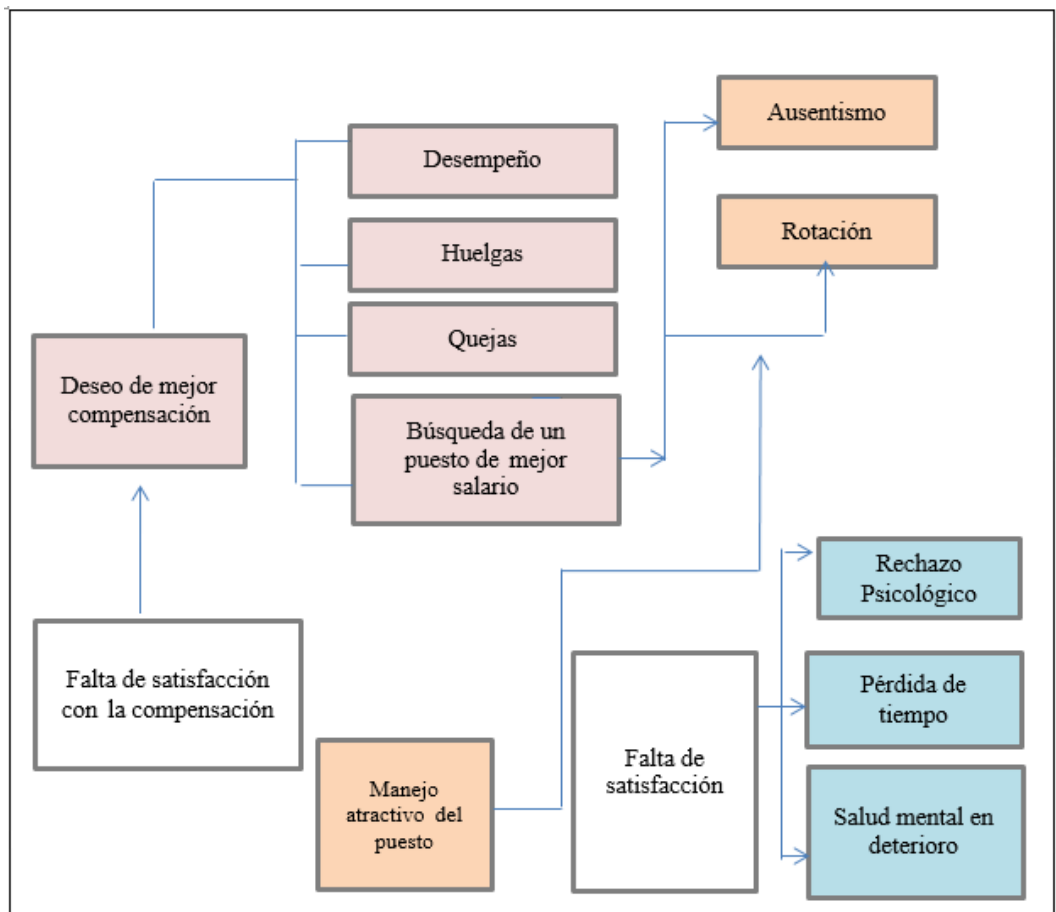


Figura 1. Falta de satisfacción con la compensación

Fuente: (Robbins, 1968).

3) Condiciones favorables de trabajo

De acuerdo a los estudios, los trabajadores prefieren ambientes físicos adecuados para laborar, es decir buscan ambientes que no sean peligrosos o incómodos, tales como: la temperatura, luz, ruido u otros factores externos que pudieran perjudicar su desempeño. Además la mayoría de los empleados prefieren trabajar relativamente cerca a sus domicilios, en instalaciones limpias, más o menos cómodas, modernas y con tecnología y herramientas adecuadas (Robbins, 1998).

A su vez Wexley y Yuki (1990) indican que a los trabajadores les importa e interesa su ambiente de trabajo, ya que les brinda un bienestar personal y les facilita el trabajo en sí.

4) Compañeros que brinden apoyo

Las personas obtienen un trabajo no solo para ganar dinero y logros tangibles, sino también, significa para muchos empleadores cubrir necesidades de interacción social. De acuerdo con Robbins (1998) el comportamiento del jefe es un factor decisivo para la satisfacción, ya que según estudios desarrollados se concluye que los empleados con líderes más flexibles están más satisfechos que aquellos que tienen líderes indiferentes, autoritarios u hostiles.

Por su parte Loitegui (cit. por Cabello, 2002) indica que el reconocimiento por parte de los demás es el proceso por el cual otras personas elogian al trabajador por su eficacia, eficiencia y responsabilidad para ejercer su tarea, es más el apoyo y reconocimiento puede provenir de sus compañeros, supervisor o alta gerencia de la organización.

5) Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

Las personas con un tipo de personalidad congruente con sus vocaciones elegidas poseen talentos adecuados y habilidades para cumplir de manera exitosa con las demandas de sus trabajos, por lo tanto si logran mayor éxito en su trabajo, obtendrán una mayor satisfacción laboral Holland (1964; cit. por Arnedo y Castillo, 2008).

2.2.5 Teorías de la satisfacción laboral

2.2.5.1 Teoría de la discrepancia

Según Cavalcante (2004) ésta teoría fue elaborada por Locke (1976) y parte del planteamiento de que la satisfacción laboral resulta de la existencia de una congruencia entre los valores y las necesidades individuales y éstas pueden ser alcanzados a través del desempeño de una función, presentando así tres elementos primordiales:

- La satisfacción con las dimensiones del trabajo, donde aborda la problemática de la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones del carácter individual inherente al trabajo.
- La descripción de las dimensiones, referida a las percepciones que no se relacionan con los afectos y experiencias en el trabajo.
- Relevancia de las dimensiones, es la importancia del trabajo para el individuo.

Por lo tanto la satisfacción en el trabajo va a derivar del valor atribuido de cada una de las dimensiones y de la congruencia entre el nivel alcanzado y lo ambicionado. Siguiendo este mismo orden comparto lo manifestado por Locke, porque si bien es cierto, cuantos más bajos sean los resultados alcanzados a lo ambicionado, lo más probable es que se genere la insatisfacción laboral y mucho más, si el patrón de vida es elevada.

2.2.5.2 Teoría de los dos factores

Según Herzberg (1967; véase Chiavenato, 2009), establece que la satisfacción e insatisfacción en el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados:

1.- Los factores extrínsecos o higiénicos

Son las condiciones de trabajo que rodean a la persona, incluyendo las instalaciones y el ambiente que engloban las condiciones físicas, al igual que el salario y las prestaciones sociales, como las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados y la relación con los colegas, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones.

A su vez cuando estos factores son excelentes sólo evitan la insatisfacción, ya que su influencia en el comportamiento no es sustancial ni duradera en las personas, sin embargo cuando son precarios provocan insatisfacción. Por ello los factores de insatisfacción incluyen: Salario percibido, prestaciones sociales percibidas, condiciones físicas de trabajo y comodidad, relaciones con el gerente, relaciones con los colegas y políticas de la organización.

2.- Los factores intrínsecos o motivacionales

Se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él, producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia, ya que cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarias acaban con ella. Los factores de satisfacción son: Uso pleno de las habilidades personales, libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo, responsabilidad total por el trabajo, definición de metas y objetivos con el trabajo y autoevaluación del desempeño. También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de

las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para Herzberg (1967; véase Chiavenato, 2009), lo contrario a la satisfacción laboral no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción; afirmando así, que la satisfacción en el cargo está en función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña, y éstas son factores motivacionales o de satisfacción. Mientras que la insatisfacción en el cargo está en función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de satisfacción.

Por ello para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así el empleado continúe con su crecimiento personal.

Tabla 2

Clasificación de la satisfacción laboral

| | | Factores Motivadores | |
|-----------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Factores que cuando van bien producen satisfacción | Factores que cuando van mal no producen insatisfacción |
| Satisfactores | | <ul style="list-style-type: none"> • Realización exitosa del trabajo. • Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. • Promociones en la empresa, etc. | <ul style="list-style-type: none"> • Falta de responsabilidad. • Trabajo rutinario y aburrido. |
| | | | |
| | | Factores Higiénicos | |
| | | Factores que cuando van bien no producen satisfacción | Factores que cuando van mal producen insatisfacción |
| Insatisfactores | | <ul style="list-style-type: none"> • Status elevado. • Incremento del salario. • Seguridad en el trabajo, etc. | <ul style="list-style-type: none"> • Malas relaciones interpersonales. • Bajo salario. • Malas condiciones de trabajo, etc. |
| | | | |

Fuente: *Pérez y Fidalgo (2007; cit. por Zarate, 2008)*

2.2.5.3 Modelo de la satisfacción de facetas

Lawler (1973; cit. por Caballero, 2002) considera que la satisfacción resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que efectivamente recibe. De acuerdo a éste modelo la relación entre la expectativa y la realidad de recompensa produce la satisfacción o insatisfacción laboral.

Para este modelo es importante la cantidad que debería ser recibida (QDR), así como la percepción individual de la satisfacción laboral, y las contribuciones de los colegas con sus características respectivas, ya que el proceso de satisfacción e insatisfacción está determinado por las siguientes variables:

- Inversiones personales y percibidas en el trabajo.
- Inversiones percibidas y resultados de las personas de referencia.
- Características del trabajo percibido.
- Cantidad percibida de recompensas o de compensación.

Al compararse la percepción de la cantidad que debe ser recibida (QDR), con la percepción de la cantidad efectivamente recibida (QER), pueden ocurrir tres situaciones:

1ª situación $QDR = QER$ (Satisfacción)

2ª situación $QDR > QER$ (Insatisfacción)

3ª situación $QDR < QER$ (Sentimiento de culpa, inequidad)

2.2.5.4 Teoría del ajuste en el trabajo

Davis, England y Lofquist (1968; véase León, 2010) desarrollaron una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores, porque se centra en la interacción entre el individuo y el ambiente. A su vez Davis y Lofquist (1984; cit. por León, 2010) refieren que la base de la relación entre el individuo y el ambiente laboral corresponde a un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo. Seguidamente la satisfacción no solo se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino el grado en que el contexto laboral atiende, a parte de los valores que practique el trabajador en la satisfacción de sus necesidades.

Por otro lado Dawis (1994; cit. por León, 2010) define que existen tres variables dependientes que son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral.

1.- variables dependientes

- La satisfacción laboral del individuo
- Los resultados satisfactorios
- La antigüedad laboral

2.- variables independientes

- Las destrezas y habilidades personales
- Las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada.
- La correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades.
- Las necesidades y los valores de la persona.
- Los refuerzos ocupacionales, tenemos: La correspondencia entre las necesidades y los valores de la persona y los refuerzos ocupacionales.

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador.

2.2.5.5 Teoría del procesamiento de la información social

La teoría del procesamiento de la información social fue desarrollado por Salancik y Pfeffer (1978; véase Arnedo y Castillo, 2008), donde indican que tanto la información que el individuo percibe, proveniente de su ambiente de pertenencia, así como el proceso de influencia social, moldean el núcleo que desencadena el proceso de formación de

actitudes y la emergencia de las necesidades individuales (Robbins, 1999).

Sosteniendo que las actitudes y las necesidades dependen de tres factores:

- Las percepciones individuales y la evaluación afectiva de la situación de trabajo.
- El contexto social que ofrece información sobre las actitudes adecuadas.
- La percepción que el individuo tiene acerca de las razones que lo conducirán a realizar determinados comportamientos en el pasado.

Es por tal motivo que el ambiente social en el que se encuentre la persona no se debe hacer caso omiso, sino todo lo contrario porque es una fuente muy importante de información, ya que dicho ambiente ofrece claves que utilizan los individuos para construir e interpretar los eventos acerca de cómo deberían ser las actitudes y opiniones de las personas.

2.2.5.6 Modelo dinámico de la satisfacción laboral

Bruggemann y Ulich (1975; véase Arnedo y Castillo, 2008), refieren que el modelo dinámico de la satisfacción en el trabajo es el producto de una interacción entre el individuo y su situación de trabajo, es decir habrá una mayor satisfacción siempre y cuando mayor sea el poder que tenga la persona para controlar su trabajo. Asimismo existen dos conceptos que son la base de dicho modelo.

1. El valor real: son aquellas que representan las características presentes del trabajo, los subsistemas sociales y tecnológicos, como también la propia estructura de la organización.
2. El valor nominal: se refiere a lo que personal pretende obtener a través de las propias características de su trabajo, tales como: las expectativas del individuo, aspiraciones y ambiciones, aquellas que van a estar influenciadas por las variables sociodemográficas.

Referente a las variables en las cuales se desenvuelve el modelo son las siguientes:

- La congruencia o discrepancia entre el valor real de las características del trabajo y el valor nominal del personal.
- Las alteraciones en el nivel de aspiraciones del individuo.
- Comportamientos adoptados por el personal para lidiar con las situaciones problemas.

2.2.5.7 Teoría de la Integración de la Personalidad

Holland (1964; cit. por Arnedo y Castillo, 2008) define seis tipos de personalidad las cuales las interrelaciona con la satisfacción laboral y la tendencia a abandonar un empleo; el cual depende del grado que los individuos logren integrar su personalidad a un entorno laboral congruente. Determinando la siguiente división:

- Realista: personas que enfrentan a su ambiente de forma objetiva y concreta, inclinándose hacia ocupaciones relacionados con el manejo de instrumentos, máquinas, etc.
- Intelectual: se enfrentan al ambiente mediante el uso de la inteligencia, resuelven problemas a través de las ideas, lenguaje y símbolos, evitando las situaciones que requieren poner en práctica actividades físicas, sociales y emocionales.
- Artístico: emplean los sentimientos, intuición e imaginación, evitan situaciones convencionales.
- Social: se enfrenta a su entorno a través de destrezas que favorecen la comunicación y el entendimiento con los otros, mostrando sus deseos de prestar ayuda.
- Emprendedor: actitud audaz, dominante, enérgica e impulsiva.
- Convencional: escogen objetivos con aprobación social en lugar de los de tipo ético o estético, prefiriendo actividades pasivas, ordenadas y organizadas.

Seguidamente se presenta un cuadro resumen de perfiles de personalidad (Holland, 1964).

Tabla 3
Adecuación entre personalidad y trabajo

| Tipo | Características de la Personalidad | Ocupación Congruente |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Realista: prefiere actividades físicas que requieren habilidades, fuerza, coordinación, etc. | Tímido, autentico, persistente, estable, conformista y practico. | Mecánico, operador de perforadoras, agricultor, etc. |
| Investigador: prefiere actividades. | Analista, original, curioso, independiente, | Biólogo, economista, matemático, reportero. |
| Social: prefiere actividades que ayuda. | Sociable, amigable, cooperativo, comprensivo | Trabajadora social, profesor, asesor, psicólogo clínico |
| Convencional: prefiere actividades ordenadas, definidas y reglamentadas. | Conformista, eficiente, practico, poco imaginativo, e inflexible. | Contador, gerente de empresa, cajero de banco, archivista. |
| Emprendedor: prefiere actividades verbales que ofrece la posibilidad de influir en los demás y adquirir poder. | Autoconfianza, ambicioso, energía, dominante. | Abogado, corredor de bienes y raíces, especialista en relaciones públicas, gerente de una pequeña empresa. |
| Artístico: prefiere las actividades ambiguas y poco sistemáticas que permite la expresión creativa. | Imaginativo, desordenado, idealista, emotivo, poco práctico. | Pintor, músico, escritor, decorador de interiores. |

2.2.6 Efectos de la satisfacción laboral

Las consecuencias presentes en la organización estarán atribuidas a los niveles de satisfacción laboral manifiestas en dicho contexto, siendo los siguientes:

1) Satisfacción laboral y productividad

Robbins y Judge (2009) señalan que las iniciales opiniones sobre la relación entre la satisfacción y el desempeño es que los trabajadores serán felices siempre y cuando sean productivos.

Seguidamente Roethlisberger y Dickson (1939) afirman que existe una relación positiva entre satisfacción y productividad, sin embargo una de las razones por las que no se ha obtenido un fuerte apoyo en la tesis, está en función a que los estudios se han enfocado en los individuos más que en la organización.

2) Satisfacción en el trabajo y ausentismo

De acuerdo a Robbins y Judge (2009) existe una relación negativa consistente entre la satisfacción y el ausentismo, aunque la correlación oscila de moderada a débil. Es cierto que los empleados insatisfechos pierden su empleo, y hay otros factores que afectan la relación y reducen el coeficiente de relación. Las manifestaciones del ausentismo son mediante enfermedades, problemas familiares, etc. Es por ello que el ausentismo hace que se incurra en mayores gastos médicos, baja productividad, incremento en costos por el personal de reemplazo, etc.

3) Satisfacción en el trabajo y rotación

Arnedo y Castillo (2008) señalan que la satisfacción y la rotación están relacionadas negativamente, debido a que generalmente los altos índices de rotación son generados por la insatisfacción de los

trabajadores, es decir el sentir que su esfuerzo no está siendo bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que garantiza una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos. Además la rotación demanda mayores gastos en selección de personal y en capacitaciones o especializaciones hasta que la persona alcanza el nivel de competencia requerido. Sin embargo aunque existe una relación entre satisfacción y rotación no toda rotación es producto de una insatisfacción del trabajo.

4) Satisfacción salud de la persona

Johns (1988) indica que los estudios han demostrado que los trabajadores que describen su centro de trabajo como insatisfecho tienden a sufrir múltiples síntomas y enfermedades físicas. Si bien es cierto aun no existen muchas evidencias científicas que respalden esta postura, pero es necesario tenerlas en cuenta porque una persona satisfecha en su trabajo tendrá actitudes más positivas frente a su centro laboral y compañeros de trabajo lo cual influirá en el adecuado equilibrio de la salud física y psicológica.

En resumen podría decirse que mantener adecuados niveles de satisfacción en el personal puede elevar la productividad, disminuir los índices de ausentismo, reducir la rotación de personal y lograr un fortalecimiento integral en su salud física y psicológica.

2.2.7 Efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar del trabajo.

Para comprender las consecuencias de la insatisfacción es fundamental contar con una estructura teórica presentada por (Robbins, 1999).

- Salida: es aquel comportamiento dirigido a estar fuera de la organización, ya sea por la busca de un nuevo puesto de trabajo o por renuncia.
- Voz: es aquella acción constructiva de mejorar las condiciones de trabajo, ya sea desarrollada por sugerencias, análisis de los inconvenientes o problemas con sus superiores o de forma sindical.
- Lealtad: es la espera pasiva y optimista de que las condiciones laborales puedan mejorar, defendiendo a la organización pese a las críticas externas, y ésta es producto de la confianza depositada por el trabajador frente a su centro laboral, teniendo la plena convicción de que la administración está “haciendo las cosas correctas”.
- Negligencia: es permitir que los comportamientos de ausentismo o impuntualidad y la tasa de errores en los trabajadores se incrementen cada vez más, esperando pasivamente que dichas condiciones empeoren.

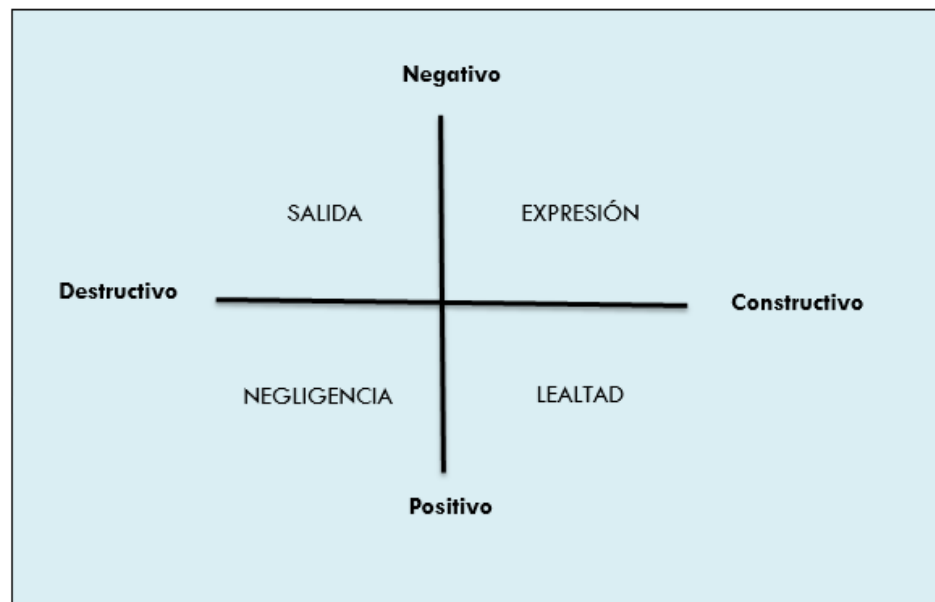


Figura 2: Reacciones a la satisfacción e insatisfacción en el lugar del trabajo.

Fuente: Robbins y Judge (2009).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de la investigación

Según Hernández, Fernández y Bautista (2006) el estudio tiene un alcance de tipo descriptivo porque identifica, describe y analiza los niveles de satisfacción laboral.

3.2 Diseño de la investigación

De acuerdo a la denominación el presente estudio es no experimental de corte transversal en la medida que la variable de estudio será evaluada tal como se da en el contexto natural, sin manipular deliberadamente la variable y la recolección de datos será realizado en un único momento (Hernández et al., 2006).

3.3 Población y muestra de la investigación

3.3.1 Población

Conformada por los trabajadores de una organización privada de la Provincia Constitucional del Callao, con 406 varones y 594 mujeres, el cual constituye a un total de 1000 empleadores.

3.3.2 Muestra

La muestra que se ha utilizado para el presente trabajo de investigación corresponde a una muestra no probabilístico por cuotas, lo cual se encuentra conformada por 113 varones y 165 mujeres, el cual constituye un total de 278 trabajadores de ambos sexos, pertenecientes a una organización privada de la Provincia Constitucional del Callao, y para la consecución de la misma se ha utilizado la técnica de afijación proporcional.

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = 1,96 Distribución Normal Estándar (para 95% de Margen de confiabilidad)

E = 0,05 Error de estimación de la medida de la muestra respecto a la población.

P = 0,5 Probabilidad de ocurrencia de los casos

Q = 0,5 Probabilidad de no ocurrencia de los casos

N = 1000 trabajadores de la Población

3.4 Variables, dimensiones e indicadores

Tabla 4

Definición operacional de satisfacción laboral

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Ítems / Índices | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SATISFACCIÓN LABORAL | <p>Significación de la Tarea</p> <p>Disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo justo • Tarea valiosa • Sentirse útil • Gusta lo que realiza | <ul style="list-style-type: none"> • 3, 18 • 4 • 7, 21,25 • 22.26 | <p>Positivo</p> <p>TA = 5</p> <p>A = 4</p> <p>I = 3</p> <p>D = 2</p> <p>TD = 1</p> | <p>N I V E L</p> | <p>Muy satisfecho: 37 o más</p> <p>Satisfecho: 33-36</p> <p>Promedio: 28-32</p> <p>Insatisfecho: 24-27</p> <p>Muy insatisfecho: 23 o menos</p> | <p>Nivel Total</p> <p>Muy satisfecho: 117 o más</p> <p>Satisfecho: 103-116</p> <p>Promedio: 89-102</p> <p>Insatisfecho: 75-88</p> <p>Muy insatisfecho: 47 o menos</p> |
| | <p>Condiciones de Trabajo</p> <p>Evaluación en función de la existencia, disponibilidad de elementos o normativas que regulan la actividad laboral.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Horario • Relación con el jefe | <ul style="list-style-type: none"> • 1,8,15, 20,23 • 12,17 • 14, 27 | | | <p>TA = 1</p> <p>A = 2</p> <p>I = 3</p> <p>D = 4</p> <p>TD = 5</p> | |
| | <p>Reconocimiento Personal y/o Social</p> <p>Tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o resultados indirectos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Cómo Percibe el entorno • Relación con los compañeros • Falta de reconocimiento | <ul style="list-style-type: none"> • 6,13 • 11,19 • 24 | | | <p>Muy satisfecho: 24 o más</p> <p>Satisfecho: 20-23</p> <p>Promedio: 18-19</p> <p>Insatisfecho: 12-17</p> <p>Muy insatisfecho: 11 o menos</p> | |
| | <p>Beneficios Económicos</p> <p>Aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sueldo • Sensación frente al trabajo • Expectativas | <ul style="list-style-type: none"> • 2,5,9 • 10 • 16 | | | <p>Muy satisfecho: 20 o más</p> <p>Satisfecho: 16-19</p> <p>Promedio: 11-15</p> <p>Insatisfecho: 8-10</p> <p>Muy insatisfecho: 7 o menos</p> | |

3.5 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

3.5.1 Técnicas

La encuesta es un método de investigación basado en una serie de preguntas dirigidas a sujetos que constituyen una muestra representativa de una población con la finalidad de describir y relacionar características personales, permitiendo así generalizar las conclusiones (Latorre, Del Rincón y Arnal, 2003).

3.5.2 Instrumentos

Para la recopilación de la información se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por la Psicóloga Sonia Palma (2005), con la finalidad de evaluar el grado de satisfacción laboral total y por cada factor en trabajadores de Lima Metropolitana. El cuestionario utiliza la escala de likert, mediante las siguientes alternativas: (a) total acuerdo, (b) de acuerdo, (c) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (d) en desacuerdo, y (e) total desacuerdo; contiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos), agrupados en los factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. Respecto a la confiabilidad y validez del instrumento seleccionado, se obtuvo la confiabilidad por el método de consistencia interna, obteniéndose resultado mayor a 0.8 con el Alfa de Cronbach y Guttman, según se muestra en la Tabla 5, lo que indica que el instrumento es fiable.; seguidamente se evaluó la viabilidad del análisis factorial sobre la base de la medida de adecuación Kaiser-Meyer-Olkin, el test de esfericidad y el nivel de significación que se encuentra en la Tabla 6, ya que la medida de adecuación KMO es mayor a 0.5, el test de esfericidad tiene un valor elevado y el nivel de significación es menor a 0.05, asimismo se realizó el análisis factorial para explicar las correlaciones entre los ítems y los factores, para lo cual aplicó el método Varimax, según se muestra en la Tabla 5, a fin de interpretar el sentido y significado de los factores en la matriz de pesos factoriales.

Tabla 5

Matriz de componente rotada de la escala SL-SPC

| Ítem | Componente | | | |
|------|------------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | | 0.760 | | |
| 2 | | | | 0.631 |
| 3 | 0.633 | | | |
| 4 | 0.534 | | | |
| 5 | | | | 0.779 |
| 6 | | | 0.539 | |
| 7 | 0.685 | | | |
| 8 | | 0.833 | | |
| 9 | | | | 0.644 |
| 10 | | | | 0.566 |
| 11 | | | 0.663 | |
| 12 | | 0.697 | | |
| 13 | | | 0.639 | |
| 14 | | 0.376 | | |
| 15 | | 0.714 | | |
| 16 | | | | 0.578 |
| 17 | | 0.624 | | |
| 18 | 0.589 | | | |
| 19 | | | 0.584 | |
| 20 | | 0.767 | | |
| 21 | 0.694 | | | |
| 22 | 0.802 | | | |
| 23 | | 0.804 | | |
| 24 | | | 0.210 | |
| 25 | 0.759 | | | |
| 26 | 0.765 | | | |
| 27 | | 0.452 | | |

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de Palma (2005; véase Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

3.6 Procedimientos

La aplicación del instrumento se realizó en un salón de la empresa de la Provincia Constitucional del Callao, contando en un primer momento con la autorización del personal trabajador, asimismo se consideró para la recolección de la información periodos de 30 minutos, aplicando el instrumento de manera grupal, decidiendo respectivamente realizarlo en 5 sesiones dicha aplicación.

Se comenzó las sesiones distribuyendo a los trabajadores dentro del aula en espacios previamente dispuestos según género, una vez tomada los lugares se explicó la finalidad del instrumento con preguntas cerradas, donde permite expresar libremente y de manera real sus sentimientos frente a su centro laboral, seguidamente se subraya el carácter anónimo de la información que sería recabada, recogiendo de igual manera información sociodemográfica como sexo y estado civil.

Al concluir el tiempo destinado para la resolución del instrumento, se recogió la escala y se finalizó agradeciendo la colaboración pertinente de los trabajadores. A su vez la aplicación del instrumento estuvo a cargo de 7 colaboradores, los cuales fueron fundamentales para la obtención de la información.

Después de haber recabado la información y contar con el conjunto de datos, se pasó a procesar la base de datos, conformada por una matriz estructurada en el programa Excel versión 2010. Posteriormente se exportó la base de datos al programa SPSS versión 20 para estimar los análisis estadísticos correspondientes a los objetivos de la investigación, utilizando las técnicas estadísticas descriptivas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados

4.1.1 Propiedades Psicométricas

La Tabla 6 presenta los coeficientes de fiabilidad, calculados a través del coeficiente alfa de Cronbach, de cada una de las sub-escalas, así como de la escala total. En este sentido los coeficientes de fiabilidad obtenidos fueron elevados tanto para la escala total ($\alpha= 0.82$) como para la dimensión “significación de la tarea” ($\alpha= 0.79$) y en las demás dimensiones se aprecia un coeficiente de fiabilidad moderado: condiciones de trabajo ($\alpha= 0.61$), reconocimiento personal y/o social ($\alpha= 0.63$) y beneficios económicos ($\alpha= 0.64$). Estos valores de fiabilidad resultan ser adecuados para el tamaño de ítems dentro de cada dimensión. Por tanto, esto significa que el instrumento es confiable.

Tabla 6
Confiabilidad Escala SL-SPC del estudio

| Dimensiones | Números de Ítems | Alfa |
|------------------------------------|-------------------------|-------------|
| Significación de la Tarea | 8 | 0.797 |
| Condiciones de Trabajo | 9 | 0.615 |
| Reconocimiento personal y/o Social | 5 | 0.636 |
| Beneficios Económicos | 5 | 0.648 |
| Escala Total | 27 | 0.82 |

De otro lado, para verificar la validez de constructo del instrumento se sometió a la prueba del análisis factorial, pero previamente se evaluó la viabilidad de dicho procedimiento mediante la medida de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin (0.806), que indica que el tamaño de la muestra es adecuado y el test de esfericidad de Bartlett al ser altamente significativo denota que la matriz de correlación no es de identidad sino que resulta adecuado para el análisis ($X^2= 1924.644$, $gl= 351$, $p<0.001$).

Como se observa en la Tabla 7, el análisis factorial evidencia que los cuatro factores postulados por la teoría de Palma (2005) llegan a explicar el 42.10% de la varianza total.

Tabla 7
Varianza total explicada del estudio

| Componente | Autovalores iniciales | | | Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación | | |
|------------|-----------------------|------------------|-------------|-----------------------------------------------------|------------------|-------------|
| | Total | % de la varianza | % acumulado | Total | % de la varianza | % acumulado |
| 1 | 5.635 | 20.872 | 20.872 | 3.685 | 13.649 | 13.649 |
| 2 | 2.200 | 8.150 | 29.022 | 2.738 | 10.139 | 23.788 |
| 3 | 2.038 | 7.546 | 36.568 | 2.714 | 10.054 | 33.842 |
| 4 | 1.496 | 5.540 | 42.108 | 2.232 | 8.266 | 42.108 |
| 5 | 1.224 | 4.535 | 46.643 | | | |
| 6 | 1.149 | 4.257 | 50.900 | | | |
| 7 | 1.093 | 4.049 | 54.950 | | | |
| 8 | 1.028 | 3.809 | 58.759 | | | |
| 9 | .919 | 3.405 | 62.164 | | | |
| 10 | .905 | 3.352 | 65.516 | | | |
| 11 | .851 | 3.153 | 68.669 | | | |
| 12 | .793 | 2.936 | 71.605 | | | |
| 13 | .740 | 2.742 | 74.347 | | | |
| 14 | .722 | 2.673 | 77.019 | | | |
| 15 | .708 | 2.620 | 79.640 | | | |
| 16 | .645 | 2.388 | 82.028 | | | |
| 17 | .615 | 2.277 | 84.305 | | | |
| 18 | .582 | 2.157 | 86.462 | | | |
| 19 | .523 | 1.937 | 88.400 | | | |
| 20 | .503 | 1.862 | 90.262 | | | |
| 21 | .477 | 1.765 | 92.027 | | | |
| 22 | .425 | 1.575 | 93.602 | | | |
| 23 | .379 | 1.404 | 95.006 | | | |
| 24 | .371 | 1.375 | 96.380 | | | |
| 25 | .357 | 1.323 | 97.703 | | | |
| 26 | .348 | 1.288 | 98.991 | | | |
| 27 | .273 | 1.009 | 100.000 | | | |

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

En la Tabla 8 se observa la estructura factorial del constructo obtenido con el Método de los Componentes Principales y Rotación Varimax. El análisis muestra una estructura de cuatro dimensiones, siendo la saturación de los ítems en cada uno de estos factores suficientemente elevada (pesos factoriales mayores de 0.30), con excepción de los ítems 12, 14 y 17 que presentan cargas factoriales muy bajas dentro de la dimensión al cual corresponde por teoría. En términos generales se constata una reproducción de 90% en las saturaciones de los ítems con

sus respectivos dominios dimensionales; por tanto, existe evidencia favorable para sostener la existencia de validez de constructo.

Tabla 8

Estructura factorial del constructo satisfacción laboral del estudio

| Items | Componente | | | |
|-------|------------|-------|---------|-------|
| | 1(ST) | 2(CT) | 3(RP/S) | 4(BE) |
| 1 | | .602 | | |
| 2 | | | | .682 |
| 3 | .579 | | | |
| 4 | .527 | | | |
| 5 | | | | .745 |
| 6 | | | .517 | |
| 7 | .511 | | | |
| 8 | | .685 | | |
| 9 | | | | .559 |
| 10 | | | | .513 |
| 11 | | | .695 | |
| 12 | | .151 | | |
| 13 | | | .608 | |
| 14 | | .107 | | |
| 15 | | .599 | | |
| 16 | | | | .526 |
| 17 | | .124 | | |
| 18 | .440 | | | |
| 19 | | | .701 | |
| 20 | | .589 | | |
| 21 | .654 | | | |
| 22 | .733 | | | |
| 23 | | .624 | | |
| 24 | | | .310 | |
| 25 | .655 | | | |
| 26 | .691 | | | |
| 27 | | .370 | | |

Método de rotación: normalización Varimax con Kaiser.

4.1.2 Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores

Se observa en la Tabla 9 y la Figura 3, que el 51.8% de la muestra se encuentran dentro del nivel medio de satisfacción laboral, mientras que el 25.2% se caracterizan por presentar un bajo nivel de satisfacción laboral, y el 23% refieren estar satisfechos laboralmente.

Tabla 9
Nivel de Satisfacción Laboral en general

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Alto | 64 | 23.0 |
| Medio | 144 | 51.8 |
| Bajo | 70 | 25.2 |
| Total | 278 | 100.0 |

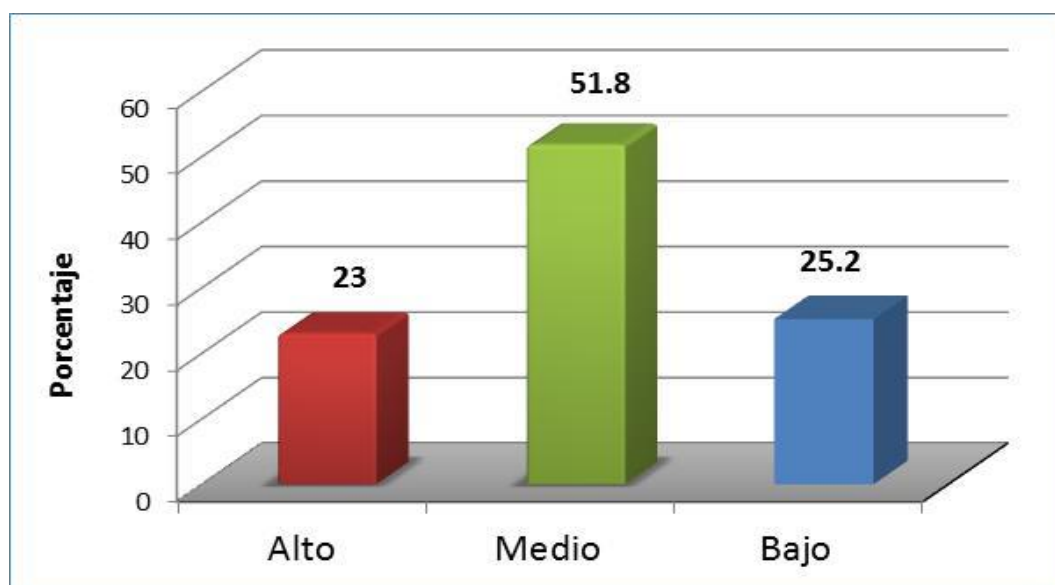


Figura 3. *Nivel de satisfacción laboral en general*

En la Tabla 10 y la Figura 4, se aprecia que tanto los varones 19.4% como las mujeres 32.4% se caracterizan por presentar mayoritariamente un nivel medio de satisfacción laboral. Asimismo el 12.9% de los varones presentan un nivel bajo de satisfacción laboral y un 8.3% un nivel alto. Seguidamente en las mujeres el 14.7% tiene un nivel alto de satisfacción laboral y el 12.2% un nivel bajo.

Tabla 10
Nivel de Satisfacción Laboral, según sexo

| Nivel | Masculino | | Femenino | | Total | |
|-------|------------|------|------------|------|------------|-------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Alto | 23 | 8.3 | 41 | 14.7 | 64 | 23.0 |
| Medio | 54 | 19.4 | 90 | 32.4 | 144 | 51.8 |
| Bajo | 36 | 12.9 | 34 | 12.2 | 70 | 25.2 |
| Total | 113 | 40.6 | 165 | 59.4 | 278 | 100.0 |

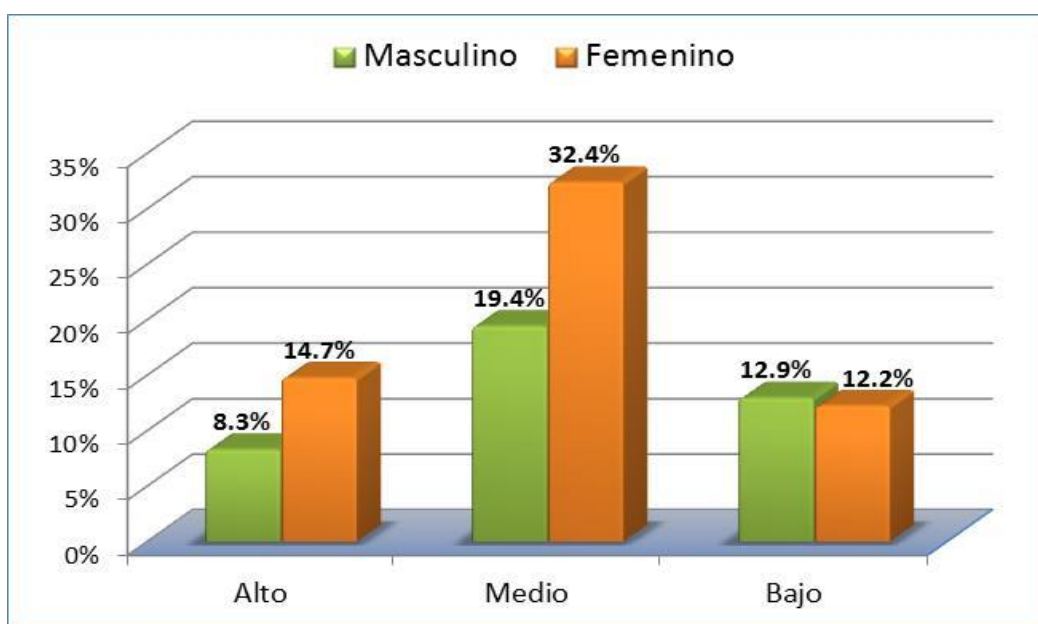


Figura 4. *Satisfacción Laboral de acuerdo al sexo.*

En la Tabla 11, se aprecia que tanto los solteros 42.1%, y de los casados 6.8%, conviviente 2.5% y el 0.4% de los divorciados presentan un nivel medio de satisfacción laboral, asimismo el 19.4% de los solteros, 3.2% casados y el 0.4% de los convivientes refieren un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que el 18.7% de los solteros, 4.7% de los casados, 1.1% convivientes, el 0.4% de los divorciados como viudos se caracterizan por presentar un nivel bajo de satisfacción laboral, (ver Figura 5).

Tabla 11
Nivel de Satisfacción Laboral, según estado civil

| Nivel | Soltero | | Casado | | Viudo | | Divorciado | | Conviviente | | Total | |
|-------|---------|------|--------|------|-------|-----|------------|-----|-------------|-----|-------|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Alto | 54 | 19.4 | 9 | 3.2 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | .4 | 64 | 23.0 |
| Medio | 117 | 42.1 | 19 | 6.8 | 0 | 0.0 | 1 | .4 | 7 | 2.5 | 144 | 51.8 |
| Bajo | 52 | 18.7 | 13 | 4.7 | 1 | .4 | 1 | .4 | 3 | 1.1 | 70 | 25.2 |
| Total | 223 | 80.2 | 41 | 14.7 | 1 | .4 | 2 | .7 | 11 | 4.0 | 278 | 100.0 |

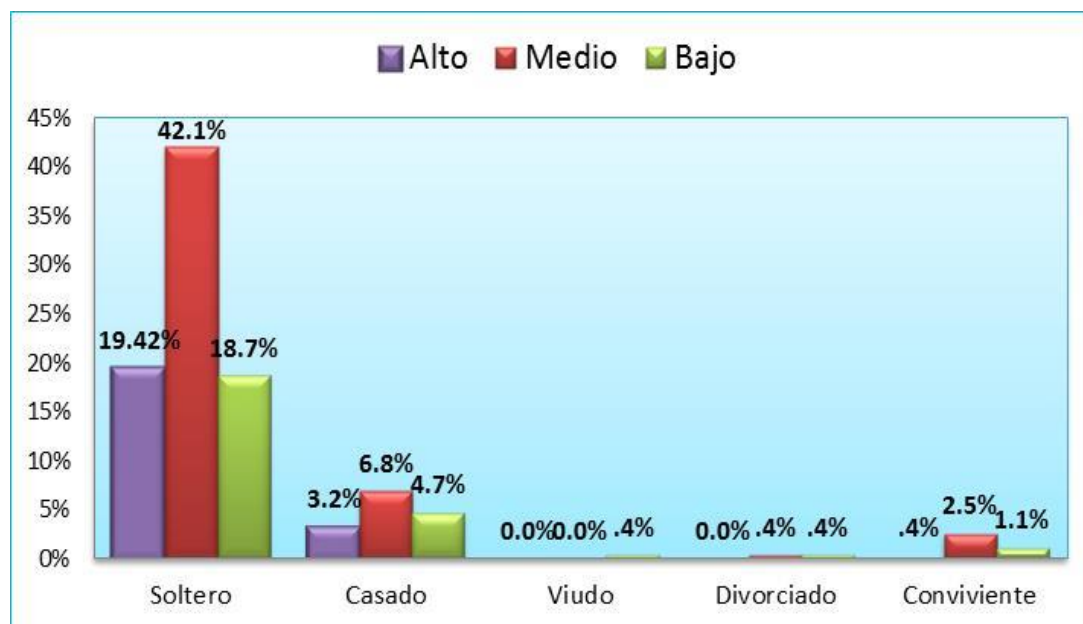


Figura 5. *Satisfacción Laboral según estado civil.*

En la Tabla 12 y la Figura 6, se observa que el 47.8% de los trabajadores de la organización privada de la Provincia Constitucional del Callao, al ser evaluados en significación de tareas manifestaron un nivel de satisfacción laboral medio. Asimismo el 27.7% presentan un bajo nivel y el 24.5% un alto nivel de satisfacción laboral.

Tabla 12
Nivel de satisfacción laboral en significación de la tarea

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Alto | 68 | 24.5 |
| Medio | 133 | 47.8 |
| Bajo | 77 | 27.7 |
| Total | 278 | 100.0 |

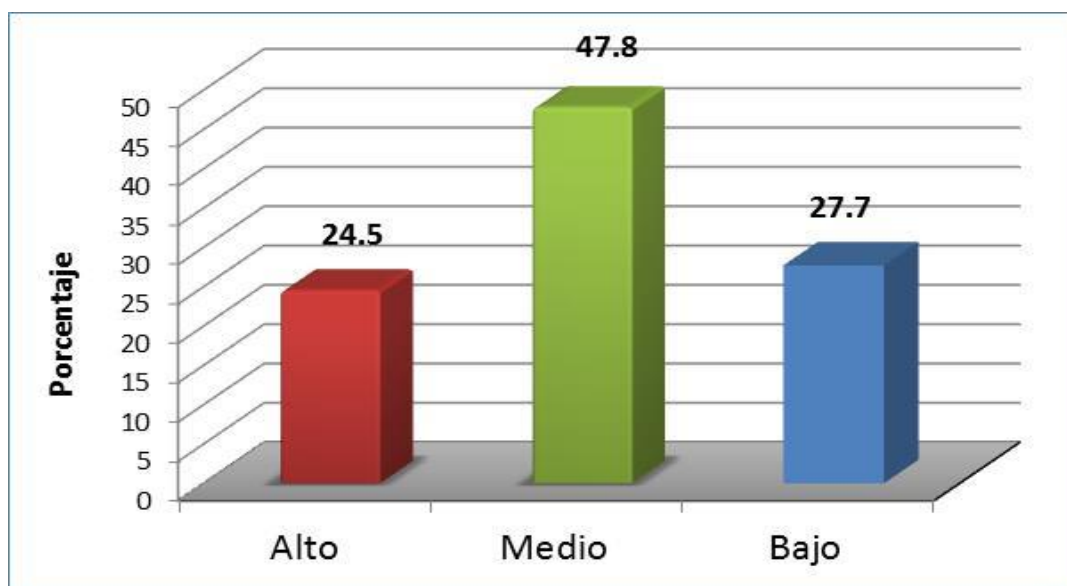


Figura 6. *Nivel de significación de la tarea.*

En la Tabla 13, el 52.2% de los trabajadores de la organización privada de la Provincia Constitucional del Callao, referente a las condiciones de trabajo, presentan un nivel medio de satisfacción laboral, asimismo el 28.1% un bajo nivel y el 19.8% un alto nivel de satisfacción laboral, (ver Figura 7).

Tabla 13
Nivel de Satisfacción Laboral referente a las condiciones de trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Alto | 55 | 19.8 |
| Medio | 145 | 52.2 |
| Bajo | 78 | 28.1 |
| Total | 278 | 100.0 |

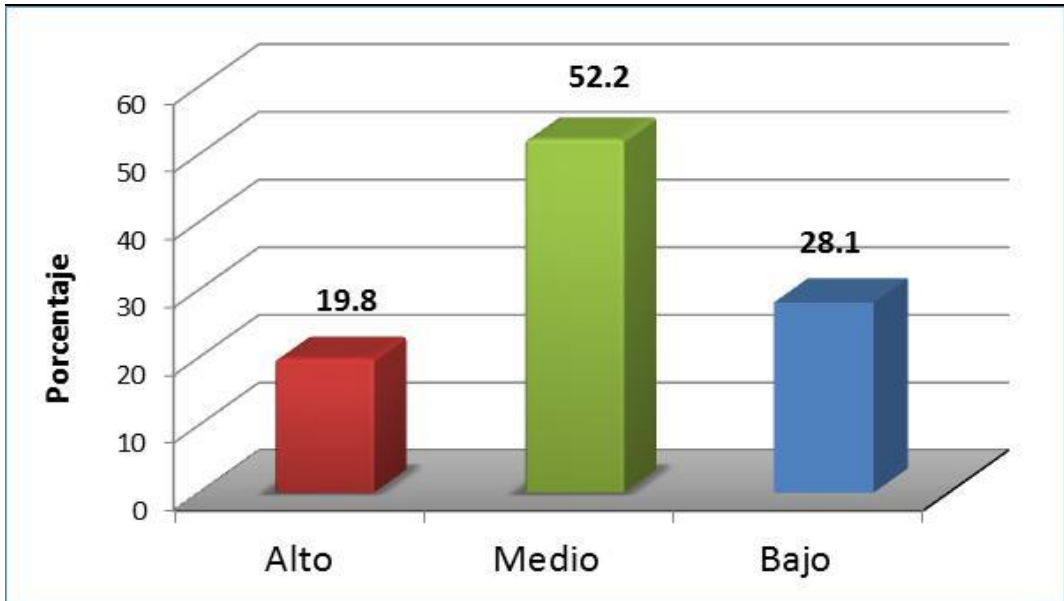


Figura 7. *Nivel de Condiciones de Trabajo.*

En la Tabla 14 y Figura 8, se observa que el 43.9% de los trabajadores de la organización privada de la Provincia Constitucional del Callao, en función al Reconocimiento personal y/o social se caracterizan por un nivel medio de satisfacción laboral, seguidamente el 31.7% un bajo nivel y el 24.5% un alto nivel de satisfacción laboral.

Tabla 14
Nivel de Satisfacción Laboral con el reconocimiento personal y/o social

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Alto | 68 | 24.5 |
| Medio | 122 | 43.9 |
| Bajo | 88 | 31.7 |
| Total | 278 | 100.0 |

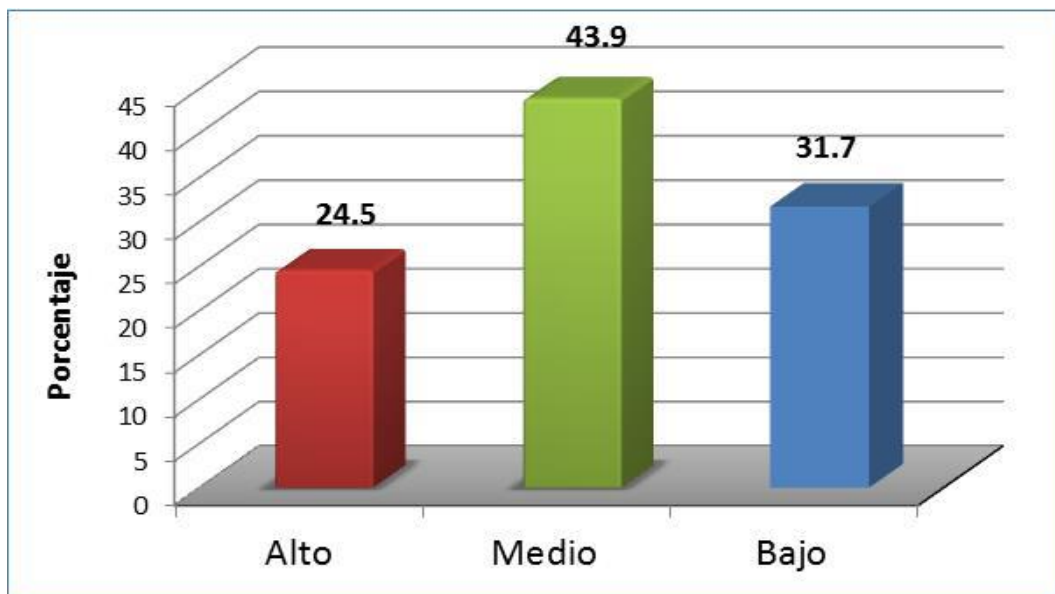


Figura 8. *Nivel de Reconocimiento personal y/o social.*

En la Tabla 15, se aprecia que el 50.4% de los trabajadores de la organización privada de la Provincia Constitucional del Callao, referente a los beneficios económicos se caracterizan por presentar un nivel medio de satisfacción laboral, asimismo el 30.9% un bajo nivel y el 18.7% un alto nivel de satisfacción laboral, (ver Figura 9).

Tabla 15
Nivel de Satisfacción Laboral con los beneficios económicos

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Alto | 52 | 18.7 |
| Medio | 140 | 50.4 |
| Bajo | 86 | 30.9 |
| Total | 278 | 100.0 |

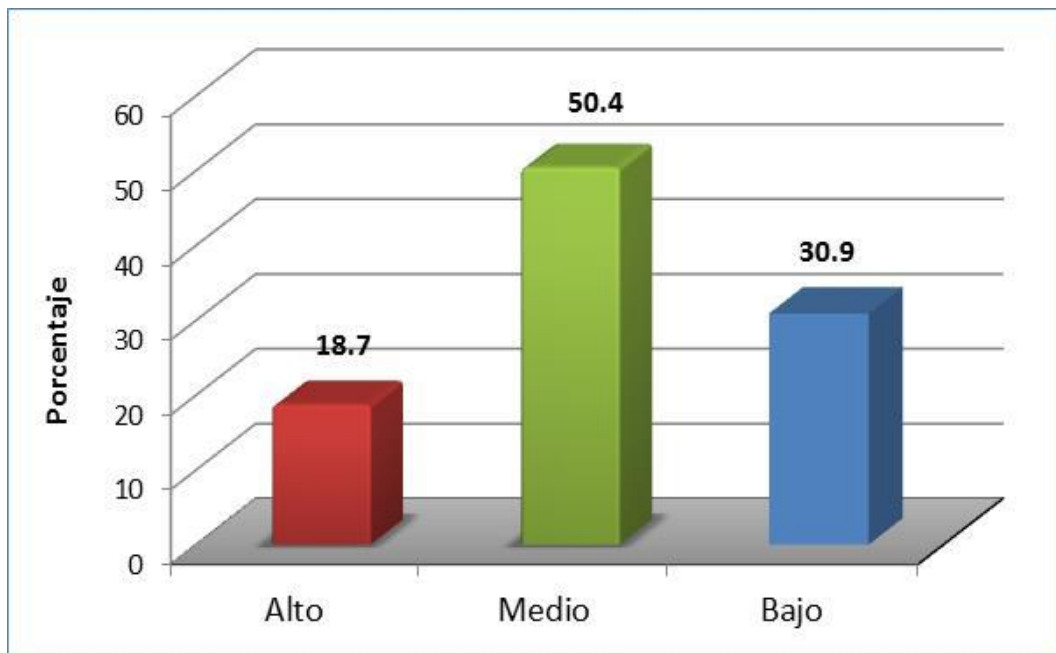


Figura 9. *Nivel de Beneficios Económicos.*

4.2 Discusión de Resultados

Es imprescindible para la evaluación psicológica tener cuestionarios que aporten una medición fiable del constructo que se quiera medir. Es por ello que los resultados de la consistencia interna (fiabilidad) del cuestionario utilizado, mediante el coeficiente Alpha de Cronbach han obtenido resultados satisfactorios, tanto por los factores como para la escala total. Sin embargo uno de los hallazgos importantes de la investigación indica que el análisis factorial evidencia que los cuatro factores postulados por la teoría de Palma (2005) llegan a explicar el

42.10% de la varianza total, aun cuando los autovalores indican que es factible un constructo hasta de ocho factores con los cuales la varianza explicada alcanzaría 58.75%. De estos datos se desprende la conclusión de que la satisfacción laboral es un constructo multidimensional. No obstante, hay coincidencia con Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) que dos de los ítems (12 y 17) presentaron pesos factoriales menores a 0.30 a diferencia de Sonia Palma que reporta pesos factoriales mayores a 0.30.

Simultáneamente la mayor concentración de resultados se encuentra dentro del nivel denominado “moderada satisfacción laboral” con un 51.8%, esto refleja que los trabajadores no se encuentran totalmente satisfechos laboralmente; seguido por el nivel “alta satisfacción laboral” con un 23%, lo cual indica que los empleadores se sienten satisfechos en el trabajo; y dentro del nivel “baja satisfacción laboral” existe un 25.2%, que indica que la cuarta parte de la población se encuentran insatisfechos laboralmente. En conclusión, el mayor porcentaje de los trabajadores de la organización privada no presentan adecuada satisfacción laboral, lo cual podría resultar contraproducente para la productividad en la organización. Del mismo modo Chiavenato (2005; véase Arnedo y Castillo, 2008) indica que mientras mayor sea la satisfacción laboral en los trabajadores, mayor será la productividad en la organización, de lo contrario se obtendrá el efecto opuesto.

De otro lado, los resultados hallados sobre el nivel de satisfacción laboral referente al sexo, indican que por parte de las mujeres con un 14.7% presentan “alta satisfacción laboral”, es decir se sienten satisfechas en el trabajo, mientras que los varones solo reportan un 8.3% de satisfacción laboral, es por ello que tomando en cuenta dichos porcentajes por ambos sexos nos indicaría claramente que más del 6.4% de las féminas presentan mayor satisfacción laboral a diferencia de los varones, lo cual indica que las mujeres presentan una mejor predisposición frente a las actividades designadas en su centro laboral. Por tanto se podría concluir que los datos arrojados muestran la necesidad de promover acciones de mejora en la satisfacción o acciones de contención frente a la

insatisfacción, a partir de los cuales, los porcentajes mostrados cambiarían su tendencia, y por ende, las futuras intervenciones mostrarían mayor satisfacción laboral.

Evaluando el nivel de satisfacción laboral de acuerdo al estado civil, se halló que los solteros con un 42.1% se encuentran en el nivel “moderada satisfacción laboral”, mientras que los casados, viudos, divorciados y convivientes reportan insatisfacción laboral dentro del colectivo estudiado; del cual se deduce que la insatisfacción de éste grupo se podría deber a diferentes factores personales, familiares y/o sociales. Este hallazgo concuerda con lo reportado por Sánchez (2006) quien encontró que la prueba de chi-cuadrado rechaza la independencia entre el estado civil y la satisfacción laboral y la prueba de Mann whitney admite la significación estadística de la diferencia de medias que resulta superior en el caso de los solteros. Por tanto la diferencia entre los niveles de satisfacción laboral se manifiesta favorable para los solteros, al igual que en los estudios de Brown y McIntosh (1998) y Gazioglu y Tansel (2002).

Referente a la significación de la tarea, se observa que el 27.7% del colectivo está en desacuerdo al analizar si la tarea que realizan la sienten justa para su manera de ser, mientras que la cuarta parte de la población manifestó estar de acuerdo que la tarea que realizan es tan valiosa como otras. Puesto que Bruggemann y Ulich (1975), refieren que el modelo dinámico de la satisfacción en el trabajo es el producto de una interacción entre el individuo y su situación de trabajo, es decir habrá una mayor satisfacción siempre y cuando mayor sea el poder que tenga la persona para controlar su trabajo, presentado dos conceptos que son la base de dicho modelo: El valor real: son aquellas que representan las características presentes del trabajo, y los subsistemas social y tecnológico, como también la propia estructura de la organización; y el valor nominal: se refiere a lo personal que pretende obtener a través de las propias características de su trabajo, tales como: las expectativas del

individuo, aspiraciones y ambiciones, aquellas que van a estar influenciadas por las variables sociodemográficas. Concluyendo así que el trabajador como la empresa propiamente dicha, no se están retroalimentando constantemente.

Concerniente a las condiciones de trabajo, se halló que los datos obtenidos del factor muestran que el 28.1% se encuentran insatisfechos con las condiciones físicas de su centro laboral, teniendo una percepción negativa de la comodidad que implica su lugar de trabajo, situación que no beneficia la consecución de satisfacción laboral; ya que de acuerdo a los estudios realizados, coinciden en afirmar que los trabajadores prefieren ambientes físicos adecuados para laborar fructíferamente, es decir, buscan ambientes que no sean peligrosos o incómodos, que pudiera perjudicar su desempeño. Por tanto se refuerza lo manifestado por Wexley y Yuki (1990) que a los trabajadores les importa e interesa su ambiente de trabajo, ya que les brinda un bienestar personal y les facilita el trabajo en sí. Sin embargo existe un 19.8% de trabajadores de la Provincia Constitucional del Callao que se encuentran cómodos en su centro de trabajo.

Referente al reconocimiento personal y/o social, se encontró que el 31.7% de los trabajadores no encuentran reconocimiento en el trabajo desempeñado, por parte de las autoridades y compañeros de trabajo, esta acción podría obedecerse a que los empleados consideran que no reciben de la organización privada, motivación para su crecimiento profesional, ni apoyo en el desarrollo, ni estímulo para la adquisición de habilidades y conocimientos. En este sentido Fernández (1999) indica que el reconocimiento por parte de los demás, es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea y que el reconocimiento puede provenir de sus compañeros, supervisor o la alta gerencia de la organización, por tal motivo, las personas obtienen un trabajo no solo para ganar dinero y

logros tangibles, sino también, significa para muchos empleadores cubrir necesidades de interacción social. Es más según Robbins (1998) el comportamiento del jefe es un factor decisivo para la satisfacción, ya que según estudios desarrollados se concluye que los empleados con líderes más flexibles están más satisfechos que aquellos que tienen líderes indiferentes, autoritarios u hostiles. Por tal sentido, en el caso del colectivo se puede inferir, que la mayor parte de la población percibe que su permanencia dentro del colectivo no les provee de experiencias positivas que motiven la consecución de satisfactores que impliquen su autorrealización.

Correspondiente a los beneficios económicos, se observa que los datos obtenidos del factor muestran que el 30.9% se encuentran insatisfechos con las remuneraciones de su centro laboral, mientras que el 50.4% del colectivo se encuentran medianamente satisfechos. En este sentido Fernández (1999) señala que los beneficios económicos es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, incluyendo salario y beneficios socioeconómicos que contribuyan con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia, tales como: los sueldos, incentivos y gratificaciones, que son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. En síntesis la administración del departamento del personal, a través de ésta actividad, garantizaría la satisfacción de los trabajadores, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productivo.

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis correspondiente a cada uno de los factores que se involucran en la satisfacción de los trabajadores de la organización privada de la Provincia Constitucional del Callao, se pueden exponer las siguientes conclusiones:

1. Los niveles de satisfacción laboral reportados por los trabajadores de la organización privada de la Provincia Constitucional del Callao se pueden considerar moderadamente satisfechos, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría.
2. Referente a la satisfacción laboral por género, se halló diferencias, es decir, se encontró que las féminas se encuentran más satisfechas laboralmente a diferencia de los varones que tienen un menor nivel de satisfacción, esto podría evidenciar que el género masculino considera que los valores asociados al trabajo necesitan ser reevaluados.
3. En cuanto al estado civil, los trabajadores de la organización privada de la Provincia Constitucional del Callao, reporta que los solteros se encuentran en el nivel "Moderada satisfacción", mientras que los casados, viudos, divorciados y convivientes reportan insatisfacción laboral dentro del colectivo estudiado, lo cual podría deber a diferentes factores personales, familiares y/o sociales.
4. Referente a la significación de la tarea, los trabajadores reportaron que la disposición al trabajo se encuentra en un nivel medio, ya que ésta está en función a las atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material).
5. Referente a las condiciones de trabajo, están generando satisfacción, ya que los empleados de la organización privada de la Provincia

Constitucional del Callao consideran que la distribución y el espacio de trabajo son mediadamente satisfactorias.

6. Por otro lado, los trabajadores reportaron un porcentaje Medio en su satisfacción por el factor reconocimiento personal y/o social, aunque están muy cercanas a los niveles de insatisfacción y esto podría deberse a que en ésta organización los trabajadores no reciben el reconocimiento por su desempeño, ni labor que ejecutan, por parte de sus compañeros o jefes. Por tal motivo esto estaría indicando un área de posible mejoramiento.
7. En cuanto a la importancia del factor beneficios económicos (una retribución extrínseca) se presentó una moderada satisfacción, sin embargo más de la cuarta parte del colectivo están en los niveles de insatisfacción. Esto significaría que se encuentran insatisfechos con el nivel actual y esperan cambios al respecto.

RECOMENDACIONES

Tomando como referencia las conclusiones expuestas, se presentan a continuación algunas recomendaciones que podrían contribuir a incrementar el nivel de satisfacción del personal de la organización privada de la Provincia Constitucional del Callao.

1. Diseñar e implementar programas de capacitación y desarrollo profesional, que permita a los empleados incrementar sus competencias en sus respectivas áreas, con el consecuente beneficio tanto para los empleados como para la institución, lo cual permite la retroalimentación constante para un fortalecimiento personal e institucional.
2. Es conveniente fomentar la salud psicológica y por ende factores que faciliten la satisfacción laboral como una necesidad primordial del desarrollo personal y social, lo cual permitirá que los futuros trabajadores logren elevar los niveles de satisfacción laboral sin distinción de género.
3. Es importante sensibilizar a todos los participantes de la empresa a trabajar de manera más flexible y con mayores probabilidades de éxito, promoviendo el bienestar integral como Ser, que permita la satisfacción de las necesidades del trabajador y de su grupo familiar, sin que el determinante absoluto de la calidad de desempeño y productividad, sea en función al estado civil que presente independientemente cada trabajador.
4. Crear un programa de reconocimiento mensual, basado en un proceso objetivo de evaluación de desempeño, a través del cual se estimule el rendimiento de los empleados, sus capacidades, habilidades y destrezas que les haga sentir que su trabajo es importante y que la Organización donde presta servicio valore su esfuerzo.

5. Mantener el nivel de atención con respecto a las condiciones de trabajo, las cuales fueron valoradas de manera positiva, con el fin de garantizar que no se conviertan más adelante en un factor de insatisfacción.
6. Para mejorar el nivel de satisfacción en el factor Reconocimiento Personal y/o Social, se sugiere desarrollar dinámicas, con el fin de sensibilizar a los trabajadores acerca de las formas positivas de relación y desarrollar estrategias diferenciadas para cada grupo de trabajadores de acuerdo a la condición laboral y género, a fin de que este factor se conserve como un elemento generador de satisfacción.
7. Tomar en cuenta sobre los ajustes salariales para el personal de la organización privada de la Provincia Constitucional del Callao, sobre todo, los índices del costo de vida, es decir mantener los salarios a un nivel que permita la satisfacción de las necesidades del trabajador y de su grupo familiar.

REFERENCIAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Postgrado.
- Álvarez, D. (2007). Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima metropolitana. *Persona*, (10), 49-97.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de http://books.google.es/books?id=uRfl1b44BjEC&pg=PA271&dq=Flores+Garc%C3%ADa,+J.+El+Comportamiento+Humano+en+las+Organizaciones+1992.&hl=es&sa=X&ei=K_JBU8y5Meb00gHLqYGYCA&ved=0CCAQ6AEwAA#v=onepage&q=Flores%20Garc%C3%ADa%2C%20J.%20El%20Comportamiento%20Humano%20en%20las%20Organizaciones%201992.&f=false
- Anaya, D. y Suárez, J.M. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria - Un estudio de Ámbito Nacional. *Revista de Educación* 344, pp.217-243.
- Arnedo, B. y Castillo, M. (2008). *Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal Docente*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Oriente (IPSPUDO) Cumaná, Estado Sucre, Venezuela.
- Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(2), 133-138.
- Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 6(1), 1-10.
- Cavalcante, J.J. (2004). *Satisfacción en el Trabajo de los Directores de Escuelas Secundarias Públicas*. (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, Brasil.
- Chiang, M., Martín, J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Recuperado de http://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcov

er&dq=Relaciones+entre+el+Clima+Organizacional+y+la+Satisfacci%C3%B3n+Laboral&hl=es-419&sa=X&ei=eZBMU46NCsTz2QXPg4HoDg&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=Relaciones%20entre%20el%20Clima%20Organizacional%20y%20la%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral&f=false

- Chiang, M.M., Salazar, C.M. y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Diego, J.F. (2007). La investigación-acción como medio para innovar en las ciencias experimentales. *Pulso*, 30, 103-118.
- Hernández, R., Fernández, C. y Bautista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jaramillo, N.J. y González, J.E. (2010). *Nivel de Satisfacción Laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de la Celia Risaralda*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia.
- Juárez, J.R. (s.f.). *Relación entre Satisfacción Laboral y Productividad de los Docentes de las Facultades de Educación y Salud de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto*. (Tesis Doctoral). Vicerrectorado de Investigación y Post Grado de la Universidad Alas Peruanas. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/80719770/TESIS-JUANJUAREZ>
- Latorre, A., Del Rincón, D. y Arnal, J. (2003). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona: Experiencia.
- León, J.M. (2010). *Estudio de la Satisfacción Laboral del colectivo de los centros de Atención Múltiple de la zona escolar 03 de Educación Especial*. (Tesis para obtener el Título en Psicología). Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México.
- Olivares, J.A. (2005). *Satisfacción Laboral del Personal Docente del Departamento Académico de Clínica Estomatológica de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú.

- Palma, S. (2000). Motivación y Clima laboral en Personal de Entidades Universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(1), 11-15. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v03_n1/pdf/a01v3n1.pdf
- Pelaes, O.C. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Ramírez, A.L. y Benítez, J.P. (2012). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Acta Universitaria*, 22(8), 33-42.
- Robbins, S.P. (1998). *Fundamento de Comportamiento organizacional*. Recuperado de http://books.google.com.pe/books?id=MWb4f0tXb9IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Robbins, S.P. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava edición.
- Robbins, S.P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de http://books.google.com.pe/books?id=MWb4f0tXb9IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Robbins, S.P. y Judge, T.A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Prentice Hall, Decimotercera edición.
- Rodríguez, D., Núñez, L., y Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. *Investigación y Postgrado*, 25(1), 63-80.
- Rodríguez, A.A., Retamal, M.P., Lizana, J.N. y Cornejo, F.A. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como Predictores del Desempeño: En una organización estatal chilena. *Salud y Sociedad*, 2(1), 219-234. Recuperado de <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Usuario/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-ClimaYSatisfaccionLaboralComoPredictoresDelDesempe-3899629.pdf>

- Romero, R.M. (2008). *La Satisfacción Laboral de los Prestadores de Servicios de Salud como un Factor de Calidad*. (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana, México.
- Sánchez, S.M. (2006). *Diseño de un Modelo Causal de Satisfacción Laboral: Aplicación en el Sector Servicio*. (Tesis de Doctorado). Universidad de Córdoba.
- Sotomayor, F.M. (2013). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional Moquegua, 2012*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
- Valencia, P.H.J. (2008). *Estilos Gerenciales y Satisfacción Laboral*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Villamil, O.N. y Sánchez, W.J. (2012). Influencia del Clima Organizacional Sobre la Satisfacción Laboral en los Empleados de la Municipalidad de Choloma. *Unitec*, 1(1), 94-112.
- Yañez, R., Arenas, G. y Ripoll, M. (2010). El Impacto de las Relaciones Interpersonales en la Satisfacción Laboral General. *Liberabit Revista de Psicología*, 16(2), 193-201.
- Zárate, A. (2008). *Evaluación de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una empresa petrolera Maturín*. (Tesis de Licenciatura). Universidad experimental de Guayana, Venezuela.

ANEXOS

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

| | | | |
|-------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| Sexo: | Masculino <input type="checkbox"/> | Femenino <input type="checkbox"/> | |
| Estado Civil: | S <input type="checkbox"/> | C <input type="checkbox"/> | V <input type="checkbox"/> |
| | D <input type="checkbox"/> | con <input type="checkbox"/> | |
| Área de trabajo:..... | | | |
| Cargo que ocupa:..... Fecha:..... | | | |
| Tiempo de Servicio: años..... meses | | | |

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

| | |
|-------------------------|-----------|
| TOTAL ACUERDO | TA |
| DE ACUERDO | A |
| INDECISO | I |
| EN DESACUERDO | D |
| TOTAL DESACUERDO | TD |

| | TA | A | I | D | TD |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|---|----|
| 1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores. | | | | | |
| 2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. | | | | | |
| 3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | | | | | |
| 4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | | | | | |
| 5. Me siento mal con lo que gano. | | | | | |
| 6. Siento que recibo de parte de la empresa "maltrato". | | | | | |
| 7. Me siento útil con la labor que realizo. | | | | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 8. El ambiente donde trabajo es confortable. | | | | | |
| 9. El sueldo que tengo es bastante aceptable. | | | | | |
| 10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando. | | | | | |
| 11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo. | | | | | |
| 12. Me disgusta mi horario. | | | | | |
| 13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | | | | | |
| 14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. | | | | | |
| 15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. | | | | | |
| 16. Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas. | | | | | |
| 17. El horario de trabajo me resulta incómodo. | | | | | |
| 18. Me complace los resultados de mi trabajo. | | | | | |
| 19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido. | | | | | |
| 20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo. | | | | | |
| 21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. | | | | | |
| 22. Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | |
| 23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | | | | | |
| 24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras. | | | | | |
| 25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. | | | | | |
| 26. Me gusta la actividad que realizo. | | | | | |
| 27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo | | | | | |

Tabla 16
Matriz de Consistencia

| Variable | Formulación del Problema | Objetivos de la Investigación |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| s a t i s f a c i ó n l a b o r a l | Problema General | Objetivo General |
| | ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una organización privada del Callao, 2015? | Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una organización privada del Callao, 2015. |
| | Problemas Específicos | Objetivo Específicos |
| | ¿Qué nivel de satisfacción laboral tienen los trabajadores de una organización privada del Callao, según el sexo? | Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una organización privada del Callao, según el sexo. |
| | ¿Qué nivel de satisfacción laboral tienen los trabajadores de una organización privada del Callao, según el estado civil? | Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una organización privada del Callao, según el estado civil. |
| | ¿Qué nivel de satisfacción laboral tienen los trabajadores de una organización privada del Callao, en la significación de la tarea? | Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una organización privada del Callao, en base a la significación de la tarea. |
| | ¿Qué nivel de satisfacción laboral tienen los trabajadores de una organización privada del Callao, con las condiciones de trabajo? | Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una organización privada del Callao, con las condiciones de trabajo. |
| | ¿Qué nivel de satisfacción laboral tienen los trabajadores de una organización privada del Callao, con el reconocimiento personal y/o social. | Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una organización privada del Callao, con el reconocimiento personal y/o social. |
| | ¿Qué nivel de satisfacción laboral tienen los trabajadores de una organización privada del Callao, con los beneficios económicos? | Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una organización privada del Callao, en base a los beneficios económicos. |

Tabla 17
Matriz rotada de SL de los diferentes estudios

| Matriz de componente rotada de la escala SL-SPC | | | | | Matriz de componente rotada del estudio | | | | | Matriz de componentes rotados ^{SL-2016} | | | | |
|-------------------------------------------------|------------|------|------|------|-----------------------------------------|------------|------|------|------|--------------------------------------------------|------------|---------|-------|------|
| Ítem | Componente | | | | Ítem | Componente | | | | 1(ST) | Componente | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | | 1 | 2 | 3 | 4 | | 2(CT) | 3(RP/S) | 4(BE) | |
| 1 | | .760 | | | 1 | | .737 | | | 1 | | .602 | | |
| 2 | | | | .631 | 2 | | | | .653 | 2 | | | | .682 |
| 3 | .633 | | | | 3 | .472 | | | | 3 | .579 | | | |
| 4 | .534 | | | | 4 | .339 | | | | 4 | .527 | | | |
| 5 | | | | .779 | 5 | | | | .623 | 5 | | | | .745 |
| 6 | | | .539 | | 6 | | | .656 | | 6 | | | .517 | |
| 7 | .685 | | | | 7 | .527 | | | | 7 | .511 | | | |
| 8 | | .833 | | | 8 | | .752 | | | 8 | | .685 | | |
| 9 | | | | .644 | 9 | | | | .661 | 9 | | | | .559 |
| 10 | | | | .566 | 10 | | | | .347 | 10 | | | | .513 |
| 11 | | | .663 | | 11 | | | .669 | | 11 | | | .695 | |
| 12 | | .697 | | | 12 | | .017 | .320 | .380 | 12 | | .151 | | |
| 13 | | | .639 | | 13 | | | .718 | | 13 | | | .608 | |
| 14 | | .376 | | | 14 | | .215 | | | 14 | | .107 | | |
| 15 | | .714 | | | 15 | | .649 | | | 15 | | .599 | | |
| 16 | | | | .578 | 16 | | | | .598 | 16 | | | | .526 |
| 17 | | .624 | | | 17 | | .025 | .584 | .320 | 17 | | .124 | | |
| 18 | .589 | | | | 18 | .594 | | | | 18 | .440 | | | |
| 19 | | | .584 | | 19 | | | .750 | | 19 | | | .701 | |
| 20 | | .767 | | | 20 | | .748 | | | 20 | | .589 | | |
| 21 | .694 | | | | 21 | .680 | | | | 21 | .654 | | | |
| 22 | .802 | | | | 22 | .770 | | | | 22 | .733 | | | |
| 23 | | .804 | | | 23 | | .712 | | | 23 | | .624 | | |
| 24 | | | .210 | | 24 | | | .254 | | 24 | | | .310 | |
| 25 | .759 | | | | 25 | .768 | | | | 25 | .655 | | | |
| 26 | .765 | | | | 26 | .843 | | | | 26 | .691 | | | |
| 27 | | .452 | | | 27 | | .402 | | | 27 | | .370 | | |

Nota. Adaptado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de S. Palma, 2005.

