



**SATISFACCIÓN LABORAL ENTRE TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS Y OPERARIOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE
SERVICIOS GENERALES**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología

Bach. Russbelt Walter Machuca Cóndor

ASESOR:

Dr. William Jesús Torres Acuña

Lima, 2020

Agradecimientos

En primer lugar, me gustaría agradecer a la Universidad Ricardo Palma por la casa de estudios que me ayudo a desarrollar y crecer por pasión hacia la psicología.

En segundo lugar, en brindar mi agradecimiento a mi asesor de investigación, debido a que los trabajos de investigación son complicados y mereces el esfuerzo constante y sin su orientación no habría podido encaminar la presente investigación.

Finalmente agradezco a todas las personas que me apoyaron y creyeron en mí para poder llevar a cabo esta investigación en especial a mi amada hija.

Dedicatoria

A mis padres quienes me apoyaron toda la vida, tanto en mi realización personal como profesional y quienes no dudan en darme su apoyo y soporte al necesitarlo.

A Isabella, quien me inspira día a día; quien me motiva a alcanzar mis metas y a dar lo mejor de mí.

Introducción

En épocas pasadas hubo diferentes conceptos en relación al trabajo y sus diferentes clases y características.

El trabajo es visto como una determinada tarea o labor que es realizada por una persona previamente capacitada, calificada con aptitudes, las cuales debe contar para realizar dicha actividad la mejor manera posible. Dicha actividad también nos hace crecer como individuos, permitiéndonos tener un contacto con la sociedad, prestando un servicio, involucrándose desde un punto psicológico, humanista y económico y por una remuneración.

El trabajo permite interactuar con la sociedad de manera que podamos laborar en grupo y haciéndonos notar que no solo nos beneficia o perjudica a uno mismo sino a las demás personas a las cuales prestamos servicio; así mismo el trabajo es una actividad que se realiza por la mayor parte del día y durante varios años, en el cual debemos estar en constante capacitación y tener los conocimientos más actualizados para poder llevarlo a cabo, el fin de ello es obtener una remuneración económica acorde con nuestras capacidades.

A través del trabajo buscamos un reconocimiento, satisfacción, logro y autorrealización, los cuales todos estos puntos tienden a relacionarse, asimismo, se debe de

tener en claro por qué cada persona está realizando su trabajo y que siempre debe haber una motivación por parte de uno y de la empresa o grupo donde este laborando, con el objetivo de facilitar y garantizar la productividad del trabajador.

En la estructura de esta investigación figuran seis capítulos. El primero trata sobre el planteamiento del estudio, del cual se reflejan el problema de investigación y los objetivos del mismo. Además cuenta con la importancia de la investigación en la vida cotidiana, su justificación y las limitaciones del mismo.

En el segundo capítulo contiene el marco teórico. Es decir, se menciona como modo de introducción el qué implica la satisfacción laboral, agregando algunas teorías que se tienen sobre esta variable. Además este capítulo contiene algunas investigaciones relacionadas a la satisfacción laboral. Se finaliza con las bases teórico-científicas de este estudio y la definición de los términos básicos que se usaron.

El tercer capítulo contiene los supuestos científicos básicos de la investigación, las hipótesis que se formulan de la misma y las variables estudiadas.

El cuarto capítulo consta del método utilizado en el estudio. Comienza con el diseño de investigación, después se menciona la población de estudio, la muestra del estudio, los procedimientos que se usaron para recoger los datos y culmina con las técnicas que se usaron para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos.

El quinto capítulo contiene los resultados obtenidos en el estudio. Por otro lado, estos resultados se observan en tablas. El capítulo concluye con el análisis y discusión de los resultados que se obtuvieron en la investigación.

Finalmente, el sexto capítulo presenta las conclusiones generales y específicas del estudio, además de las recomendaciones a tener en cuenta para futuras investigaciones y el resumen del estudio.

ÍNDICE

TÍTULO.....	I
AUTOR.....	I
Capítulo I: Planteamiento del estudio.....	Pg.1
1.1. Formulación del problema	Pg.1
1.2. Objetivos	Pg.2
1.2.1. General.....	Pg.2
1.2.2. Específicos	Pg.2
1.3. Importancia y justificación del estudio	Pg.3
1.4. Limitaciones del estudio	Pg.4
Capítulo II: Marco teórico conceptual.....	Pg.5
2.1. Marco histórico.....	Pg.5
2.1.1. Satisfacción laboral.....	Pg.5
2.1.2. Definiciones según algunos autores.....	Pg.6
2.1.3. Teorías de la satisfacción laboral.....	Pg.8
2.1.3.1. Teoría bifactorial de Herzberg	Pg.8
2.1.3.2. Teorías basadas en la discrepancia	Pg.9
2.1.3.3. Teorías situacionales de la satisfacción laboral	Pg.10
2.1.3.4. Modelo dinámico de la satisfacción laboral de Bruggermann.....	Pg.11
2.1.4. Factores determinantes de la satisfacción laboral.....	Pg.12
2.2. Investigaciones relacionadas con el tema	Pg.14
2.3. Bases teórico-científicas del estudio	Pg.21
A. Teoría de la higiene.....	Pg.21
B. Teoría del ajuste en el trabajo	Pg.22
C. Teoría de la discrepancia.....	Pg.22

D. Teoría de la satisfacción por facetas.....	Pg.23
E. Teoría de las necesidades jerarquizadas	Pg.23
F. Teoría de los eventos situacionales.....	Pg.23
2.4. Definición de términos básicos.....	Pg.24
2.4.1. Empresa privada.....	Pg.24
2.4.2. Satisfacción laboral.....	Pg.24
2.4.3. Trabajador administrativo	Pg.24
Capítulo III: Hipótesis y variables	Pg.25
3.1. Supuestos científicos básicos.....	Pg.25
3.2. Hipótesis	Pg.25
3.2.1. General.....	Pg.26
3.2.2. Específicas	Pg.26
3.3. Variables de estudio	Pg.26
Capítulo IV: Método.....	Pg.28
4.1. Población y muestra	Pg.28
4.2. Tipo y diseño de investigación	Pg.28
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Pg.29
4.4. Procedimientos y técnicas de procesamiento de datos	Pg.30
Capítulo V: Resultados.....	Pg.33
5.1. Presentación de datos.....	Pg.33
5.2. Análisis de datos	Pg.34
5.2.1. Análisis estadístico referido a la hipótesis general	Pg.36
5.2.2. Análisis estadístico referido a las hipótesis específicas.....	Pg.37
5.3. Análisis y discusión de resultados	Pg.45
Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones	Pg.50

6.1. Conclusiones generales y específicas	Pg.50
6.2. Recomendaciones	Pg.52
6.3. Resumen. Términos clave	Pg.53
6.4. Abstract. Key words.....	Pg.54
Referencias.....	Pg.55

Anexos

Consentimiento informado.....	Pg.61
Análisis de las propiedades psicométricas del cuestionario de satisfacción laboral.....	Pg.62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Análisis estadístico descriptivo de la variable satisfacción laboral.....</i>	Pg. 33
Tabla 2. <i>Clasificación de los participantes según las categorías de satisfacción laboral</i>	Pg.34
Tabla 3. <i>Análisis de la prueba de normalidad de la variable de estudio y de las dimensiones según el puesto laboral U de Mann-Whitney</i>	Pg.35
Tabla 4. <i>Análisis de la prueba de normalidad de la variable de estudio y de las dimensiones según el puesto laboral “t” de Student.....</i>	Pg.35
Tabla 5. <i>Análisis estadísticos de muestras independientes “t” de Student de la variable satisfacción laboral.....</i>	Pg.36
Tabla 6. <i>Análisis de promedios de la puntuación total de la variable satisfacción laboral.....</i>	Pg.37
Tabla 7. <i>Comparación porcentual del nivel de satisfacción laboral según el cargo</i>	Pg.38
Tabla 8. <i>Análisis estadísticos de la prueba “U” de Mann-Whitney de la dimensión significación de la tarea</i>	Pg.38
Tabla 9. <i>Análisis de promedio de la puntuación total de la dimensión significación de la tarea</i>	Pg.39
Tabla 10. <i>Comparación porcentual del nivel de significación de la tarea según el cargo</i>	Pg.40

Tabla 11.	
<i>Análisis estadísticos de la prueba “U” de Mann-Whitney de la dimensión condición de trabajo</i>	
.....	Pg.40
Tabla 12.	
<i>Análisis de promedio de la puntuación total de la dimensión condición de trabajo.....</i>	Pg.41
Tabla 13.	
<i>Comparación porcentual del nivel de condición de trabajo según el cargo</i>	Pg.42
Tabla 14.	
<i>Análisis estadísticos de la prueba “U” de Mann-Whitney de la dimensión reconocimiento personal y/o social</i>	Pg.42
Tabla 15.	
<i>Análisis de promedios de la puntuación total de la dimensión reconocimiento personal y/o social</i>	
.....	Pg.43
Tabla 16.	
<i>Comparación porcentual del nivel de reconocimiento personal y/o social según el cargo</i>	
.....	
Pg.44	
Tabla 17.	
<i>Análisis estadísticos de la prueba “U” de Mann-Whitney de la dimensión beneficios económicos</i>	
.....	Pg.44
Tabla 18.	
<i>Análisis de promedio de la puntuación total de la dimensión beneficios económicos.....</i>	Pg.45
Tabla 19.	
<i>Comparación porcentual del nivel de beneficios económicos según el cargo</i>	Pg.62
Tabla 20.	
<i>Resumen de procesamiento de casos de la escala de satisfacción laboral</i>	Pg.62
Tabla 21.	
<i>Análisis de consistencia interna del cuestionario de satisfacción laboral</i>	Pg.63

Tabla 22.

Análisis de correlación ítem-test del cuestionario de cohesión y adaptabilidad (faces iii)

..... Pg.65

Capítulo I

Planteamiento del estudio

1.1. Formulación del problema

Se puede señalar que es importante tener una apreciación de la satisfacción laboral en los trabajadores, tal como se desprende del amplio estudio de la misma dentro del ámbito empresarial en los últimos treinta años, puesto que las empresas son responsables de gran parte del crecimiento y desarrollo económico del país. Asimismo, Palma (2004), pone en evidencia el crecimiento y expansión del mejoramiento en el buen trato hacia los clientes, manifestando la correlación de los nuevos enfoques del Área de Recursos Humanos (ARH), mediante procesos administrativos y psicológicos, con el fin de optimizar el funcionamiento organizacional en las empresas.

Para lograr la aplicación del nuevo enfoque del buen trato al cliente interno –colaborador, Chiavenato (1999), plantea que los nuevos objetivos de la ARH están orientadas al desarrollo de técnicas de promoción del desempeño entre los trabajadores de una organización, puesto que dicha orientación apunta a brindar el máximo desempeño laboral mediante una actitud positiva y favorable, permitiendo el desarrollo de una plena satisfacción de los recursos humanos por medio del logro de objetivos.

Por lo señalado, se puede decir que las organizaciones se encuentran dispuestas a implementar y desarrollar acciones de gestión de calidad para mejorar los procesos laborales, obteniendo un incremento positivo en los resultados por medio de la satisfacción laboral y clima laboral de los trabajadores en todas las organizaciones. Por tanto, el problema de investigación corresponde a la siguiente interrogante: ¿Existe diferencia en la satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales de Lima Metropolitana?

1.2. Objetivos

1.2.1. General

- Describir y comparar la satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada del rubro de servicios generales de Lima.

1.2.2. Específicos

- Comparar la satisfacción laboral en el factor de significación de la tarea entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada del rubro de servicios generales de Lima.
- Comparar la satisfacción laboral en el factor de condiciones de trabajo entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada del rubro de servicios generales de Lima.
- Comparar la satisfacción laboral en el factor de reconocimiento personal y/o social entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada del rubro de servicios generales de Lima.
- Comparar la satisfacción laboral en el factor de beneficios económicos entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada del rubro de servicios generales de Lima.

1.3. Importancia y justificación del estudio

El análisis de la satisfacción laboral permite estudiar el desarrollo, coordinación y técnicas que permitan promover a las personas mejorar y mantener el máximo desempeño laboral con una actitud positiva, aplicándose efectivamente la satisfacción de los recursos humanos entre los trabajadores dentro de la organización, ya que el ambiente laboral está relacionado con el desempeño y la conducta de los trabajadores (Chiavenato, 1999).

Se sabe que el capital humano es un instrumento esencial para lograr elevar la productividad de una empresa y su éxito en el mercado depende de hacerlo posible; es por ello que la cantidad de estudios relacionados al personal de la empresa en cuanto a clima laboral, satisfacción laboral, cultura organizacional, liderazgo y motivación se han incrementado en los últimos años. Considerando que la motivación en el trabajo es el deseo o disposición de realizar un esfuerzo en el trabajo propio (Neira, 2010) y la satisfacción laboral una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo (Palma, 2004), se torna claro que identificar si están relacionados y, en qué medida, proporcionaría una visión del personal de la empresa seleccionada y aportaría a la predicción del desempeño en el cargo que ocupe cada colaborador: asimismo, en un futuro, la información podría ser útil para mejorar la satisfacción y motivación de una empresa peruana cualquiera.

1.4. Limitaciones del estudio

Se reconocen algunas de las limitaciones de la presente investigación. Una de estas limitaciones es la generalización de los resultados, en el sentido de que lo

hallado solo podrá ser utilizado en personas con características similares a la muestra estudiada.

Otra limitación es la referida a la disposición de los participantes, pues sus requerimientos de trabajo interfieren en el desarrollo de la encuesta, sea por el factor tiempo, prejuicios, o colaboración.

Capítulo II

Marco teórico conceptual

2.1. Marco histórico

2.1.1. Satisfacción laboral

Hannoun (2011), define a la satisfacción laboral de manera global, como la actitud que maneja una persona en relación a su trabajo. Es importante resaltar que el trabajo desempeñado por las personas va más allá de las labores que realiza en el día a día; tiene que ver con elementos importantes que interrelaciona con sus experiencias emocionales positivas frente a la actitud de sus colegas, jefes y/o gerentes en una adecuada simbiosis de reglamentos organizaciones, política y condiciones que nos puede ofrecer el trabajo (espacios adecuados, buena ventilación, iluminación, implementos tecnológicos, materiales y recursos humanos). Es por ello que se comprueba que la satisfacción de un empleado es el resultado de una interacción de elementos complicados que suscitan dentro del trabajo.

Por otro lado, Arbaiza (2010), también lo define como la actitud que tiene el trabajador frente al trabajo que realiza, de acuerdo a sus creencias y valores. Dicha actitud está determinada por las características presentes del puesto, como por la forma en la que el trabajador piensa que “debería ser”. En sí, hay tres factores que afecta el “deberías ser” del empleado (las necesidades, los valores y

los rasgos personales.), así mismo, hay 3 factores más que determinan el cómo se sienta el empleado respecto al cómo “debería ser”, los cuales son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de empleados anteriores.
- Los grupos de referencia.

Por otro lado, se ubican las características del puesto las cuales influyen en las condiciones presentes del puesto:

- Retribución.
- Condiciones del trabajo.
- Supervisión.
- Compañeros.
- Contenido del puesto.
- Seguridad en el empleo.
- Oportunidades de progreso.

Por último, se pueden establecer un par de niveles de análisis relacionadas a satisfacción.

- Satisfacción General: indicador promedio que influye en cómo se sienta un trabajador respecto a múltiples facetas del trabajo.
- Satisfacción por facetas: mayor o menor grado de satisfacción relacionado con los aspectos específicos en el trabajo; condiciones de trabajo, supervisión por parte de un cargo superior, reconocimiento, políticas de la empresa, beneficios.

2.1.2. Definiciones de satisfacción laboral

Arbaiza (2010) señala algunas definiciones sobre la satisfacción laboral en la cual se pueden destacar la de algunos autores tal como se señalan a continuación. Así se indica que es una expresión verbal del empleado sobre la evaluación de su trabajo. De la misma forma, destaca que para Wanous y Lawyer III (citados en Arbaiza, 2010) la satisfacción es la percepción de la persona respecto a su trabajo y las tareas que impliquen, asimismo, cómo se siente esta frente a su trabajo; como principal motivación y desempeño respecto a la variable de realización personal. Seguidamente se alega que la satisfacción es el grado en el que las personas les gusta su trabajo. De igual manera, la satisfacción laboral es el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del trabajador. Igualmente, Locke (citado en Arbaiza, 2010) sostiene que la satisfacción laboral es un estado emocional que causa agrado, el cual es el resultado de la evaluación que un empleado tiene sobre su trabajo y sus experiencias en este ámbito.

Por otro lado, se agrega que se trata de la aglomeración de sentimientos y emociones buenas y malas con lo que las personas contemplan sus empleos.

Se argumenta que la satisfacción es el equivalente a los sentimientos positivos a partir de los cuales el empleado percibe las labores que realizan. Asimismo, Boada y Tous (Arbaiza, 2010) definen a la satisfacción como un componente determinante del grado de bienestar que una persona experimenta en su trabajo.

Del mismo modo, se refiere que la satisfacción laboral es el punto de convergencia entre lo que la persona desea y lo que obtiene respecto a múltiples aspectos de su trabajo. Otro punto de vista interesante sería el propuesto por Kreitner y Kinicki (Arbaiza, 2010) los cuales sostienen que la satisfacción es una respuesta afectiva o emocional hacia distintas facetas del trabajo.

De manera puntual la satisfacción laboral es la actitud general que un trabajador tiene hacia su puesto laboral. En cuanto al aporte teórico de Villagra (Arbaiza, 2010), la satisfacción es un amplio concepto que refiere a diversas actitudes que un empleado puede manejar respecto a su ambiente laboral.

Por último se plantea que la satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el propio trabajo, el cual surge a partir de la evaluación de sus características.

2.1.3. Teorías de la satisfacción laboral

En general se pueden apreciar diversas teorías, que son referidas a la satisfacción laboral, así como las mencionadas a continuación

2.1.3.1. Teoría bifactorial de Herzberg

Ovejero (2006), indica que la según la teoría bifactorial de Herzberg la satisfacción laboral está compuesta de dos factores generales: factores de contenido o motivacionales (son los factores que realmente logran el propósito de motivar a los trabajadores, por ejemplo, la autorrealización, desarrollo personal, reconocimientos, etc.) y factores de contexto o higiene (los cuales se catalogan como motivadores externos, como por ejemplo el salario, ambientes laborales, relaciones interpersonales, etc.). Asimismo, a palabras de Ovejero (2006), la satisfacción laboral está compuesta de 2 factores generales: factores de contenido o motivacionales (son los factores que realmente logran el propósito de motivar a los trabajadores, por ejemplo, la autorrealización, desarrollo personal, reconocimientos, etc.) y factores de contexto o higiene (los cuales se catalogan

como motivadores externos, como por ejemplo el salario, ambientes laborales, relaciones interpersonales, etc.)

2.1.3.2. Teorías basadas en la discrepancia

Aguilar (2012), indica que existen teorías basadas en la discrepancia, tales como: Las Teorías de la discrepancia intrapersonal, la cual indica que existen diversas teorías que se relacionan con la teoría principal de la discrepancia, un ejemplo de ello es la teoría de la discrepancia de Locke, la teoría del ajuste en el trabajo de Dawis y colaboradores, los cuales argumentan que la presencia o ausencia de la satisfacción laboral es el resultado de la divergencia individual de las expectativas entre las necesidades y valores que el empleado tiene de su trabajo y de la realidad en la que vive laboralmente, lo cual está determinado por factores como las habilidades requeridas para un puesto específico y las habilidades individuales que un trabajador maneja, es decir, una persona que sobrepase las habilidades requeridas para un puesto, difícilmente sentirá un buen nivel de satisfacción. Caso contrario a una persona que no posee las habilidades requeridas para un puesto, se sentirá satisfecho en un trabajo que le pidan el mínimo de habilidades o requisitos básicos.

Por ello, se determinan tres variables centrales: la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral, habiendo una interacción estrecha entre ellos, tal es así que la relación entre los resultados satisfactorios y las habilidades requeridas están determinadas por la satisfacción laboral; asimismo, la teoría de la discrepancia interpersonal que al igual que la teoría anteriormente mencionada, existen algunas teorías relacionadas con esta, por ejemplo, la teoría del grupo de referencia social, la teoría de satisfacción de

facetas, la cual argumenta que se establece una relación entre la satisfacción y el rendimiento los cuales están mediados por las recompensas obtenidas y por la equidad percibida según el tipo de recompensas.

Existen dos tipos de procesos: uno de comparación intrapersonal y otro de comparación interpersonal, lo que señala que la satisfacción diverge del pensamiento que tiene un trabajador de lo que debería recibir que a su vez depende de los aportes realizados y las exigencias propias del puesto; al igual que, de los resultados que el empleado ve que otros consiguen, lo cual toma como una información alusiva para lo que él realmente ha alcanzado, dependiendo de sus propios resultados así como los que percibe de los demás.

2.1.3.3. Teorías situacionales de la satisfacción laboral

Por otro lado, Ovejero (2006) señala que las teorías situacionales se ven más enfocados en los factores situacionales como los que establecen la satisfacción laboral, dejando de lado los factores personales o disposicionales, siendo así que, considera como determinante el entorno laboral y no la personalidad el que influye en la satisfacción laboral, a continuación, se abordarán dos de ellas: La Teoría del procesamiento de la información y el modelo dinámico de la satisfacción laboral de Bruggermann.

La teoría mencionada por Ovejero (2006), señala que la satisfacción laboral se ve relacionada con las actitudes que la persona haya asimilado de su contexto social en donde se encuentra y de su situación concreta. Un ejemplo de ello sería el caso en donde, ante una situación de desempleo general, bajo salario y condiciones precarias, una persona que consiga un empleo con un sueldo no muy alto, estará satisfecha. En la sociedad actual, el tema de la insatisfacción

laboral, cada vez toma más lugar debido a la cantidad de necesidades permanentemente insatisfechas que la sociedad consumista va creando y por último, se encuentra con la teoría de los eventos situacionales, en donde la satisfacción laboral viene determinada por dos factores, las características situacionales (Los términos laborales que el trabajador evalúa antes de aceptar el puesto de trabajo, es decir, el salario, vacaciones, condiciones laborales, posibilidades de promoción, etc.) y los eventos situacionales (Lo cual se refiere a los eventos espontáneos que tienen lugar cuando se ocupa el puesto, ya sean positivos (flexibilidad en el horario o buen clima laboral) o negativos (el mal humor del jefe o malas relaciones con los compañeros.). Por consiguiente, se asume en esta teoría que la satisfacción laboral es el resultado de las respuestas emocionales del trabajador ante el contexto en que se encuentra la organización o el puesto laboral en específico.

2.1.3.4. Modelo dinámico de la satisfacción laboral de Bruggermann

Bruggermann ofrece una aproximación diferente en su modelo dinámico de la satisfacción laboral (Ovejero 2006). Según menciona este modelo teórico, la satisfacción laboral es un resultado que se puede alcanzar de formas diferentes, ya que no es lo mismo que un trabajador se encuentre satisfecho debido a que se encuentra en el mejor puesto laboral que el mercado le pueda ofrecer, que estar satisfecho porque dicho puesto le brinda posibilidades de crecimiento y aprendizaje. En concreto se podría afirmar que esta teoría, resulta de un complejo proceso dinámico entre factores personales y situacionales. Viniendo a ser la satisfacción laboral el resultado de la interacción de las variables anteriormente mencionadas.

2.1.4. Factores determinantes de la satisfacción laboral

Según un estudio realizado por Sánchez (2003), dictaminan los siguientes factores que componen la Satisfacción Laboral, dentro del área de trabajo.

- Retos del trabajo: Los empleados prefieren trabajos en donde puedan ser libres de aplicar sus habilidades y tener la facilidad de establecerse retos, los cuales no deben ser ni muy bajos ni muy altos con el fin de que puedan ser alcanzados en un plazo relativo, esto con el fin de reforzar y hacer crecer las habilidades de los trabajadores.
- Sistema de recompensas justas: Es el sistema de salarios y políticas de ascensos que se maneja dentro de una empresa, los cuales tienen que ser percibidos como justos y a su vez brindar satisfacción respecto a las expectativas de los empleados.
- Satisfacción con el salario: Los sueldos, salarios, incentivos, gratificaciones, bonos, etc. Son compensaciones que los trabajadores reciben a cambio de su labor en la organización. Por ello es que se debe de tener una percepción justa respecto lo anterior dicho, guiándose de las funciones y responsabilidades que tenga el empleado.
- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: Las promociones o ascensos dan cabida al crecimiento personal y reconocimiento social dentro de la empresa, dando también, mayores responsabilidades y sensación de crecimiento al trabajador.

- Condiciones favorables del trabajo: Se ha demostrado la importancia del ambiente laboral con factores que influyen de manera directa en el bienestar y el desenvolvimiento del trabajador. De manera específica, se puede decir que el ambiente físico y el diseño del lugar de trabajo, permiten un mejor desempeño y satisfacción por parte del empleado, sin embargo, también se habla de cultura organizacional y del desenvolvimiento que tenga el jefe hacia el personal que tenga a cargo, siendo así que un jefe que a su vez sea un líder, creará un buen ambiente y satisfacción laboral.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo: Los trabajadores que tengan talentos adecuados dentro de un puesto determinado, lograrán un mayor desenvolvimiento respecto a su desempeño laboral, brindándole logros y reconocimientos que contribuirán a su satisfacción laboral. Por otro lado, se dividen en dos las satisfacciones que el trabajo pueda proporcionar, una sería la que es derivada del trabajo en sí y la otra sería derivada de las relaciones personales existentes dentro del contexto laboral.

Robbins (2004), realizó un estudio longitudinal en donde encuentra que los trabajadores de países desarrollados han tenido mayor satisfacción laboral en la mayoría de sus trabajadores desde hace 30 años, sin embargo, para la década de 1990, el porcentaje de satisfacción laboral ha ido disminuyendo poco a poco, por ello, para el año de 1995 se encontró un 58.6 % de satisfacción, y para el 2000, disminuyó a un 50.7%, lo que toma por sorpresa a los investigadores ya que durante dichos años, se dio una época de desarrollo tanto económico como laboral, por lo que al contrario de lo obtenido, se esperaba que la satisfacción con el trabajo

debía aumentar. Algunos expertos en el área hacen hipótesis sobre que esto se debe al aumento de carga laboral en plazos más breves para aumentar la productividad, además se incluye la idea de su relación con el salario, se supone que mientras más salario tenga una persona, mayor será su satisfacción laboral, sin embargo, esto también trae consigo mayores responsabilidades y más retos.

La satisfacción laboral, es entendida como un factor determinante del grado de bienestar de un trabajador, así, Flores (2001), lo define como una actitud o un conjunto de actitudes formadas por los trabajadores hacia la labor que realizan. Según Chiang, Martin y Núñez (2010), los efectos de la satisfacción laboral se centraron en variables como la accidentabilidad, el absentismo, el cambio y el abandono de la organización, hasta que solo se enfocaron en la calidad de vida laboral.

2.2. Investigaciones relacionadas en el tema

Figuroa (2017), llevó a cabo una investigación descriptiva de diseño no experimental, transversal, en donde el objetivo principal es el de averiguar en qué medida la Satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa ILF Agroindustrial E.I.R.L en el año 2016, esta muestra estuvo conformada por 18 trabajadores de distintos niveles ocupacionales, tomando como rango de edad entre 24 y 66 años, así también, con un mínimo de experiencia de 3 meses dentro de la empresa. Para este fin se tomaron dos cuestionarios; cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de los autores Meliá y Peiró, y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Dando como resultado, la comprobación de la incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional, esto debido a que el valor

de chi cuadrado resulta de 16.413 con 6 grados de libertad, con un valor de significancia de 0.012, siendo este valor menor a 0.05, rechazando así, la hipótesis nula. Por lo que se afirma que aquellos trabajadores que perciban un mayor nivel de satisfacción laboral, desarrollarán un mayor compromiso con la organización.

De manera específica, se toman en cuenta las 3 áreas del cuestionario, dando así que la satisfacción laboral incide de manera significativa en el área de compromiso afectivo, en el compromiso continuo y en el compromiso normativo.

Ríos (2017), en su indagación en la cual usó un tipo de investigación no experimental y con un diseño descriptivo correlacional, con el principal objetivo de establecer una relación entre motivación y satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad provincial de Lamas en el año 2015, la población en está conformada por 82 trabajadores que laboran en dicha sede de la municipalidad, y su muestra estuvo conformada por 62 personas. Los cuestionarios que se aplicaron

fueron los siguientes: cuestionario de motivación laboral y el cuestionario de satisfacción laboral ambas escalas tienen por autor a René Ríos Ríos, validada para la población objetiva. En conclusión, según lo investigado, se puede decir que sí existe correlación entre satisfacción laboral y motivación, encontrándose así, que predomina un alto nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la

sede central del municipio, por lo que también se encuentra un alto nivel de motivación en ellos.

Tirado (2017), realizó un estudio de diseño no experimental- transversal, en donde su objetivo principal fue el de determinar la relación ente clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2016. Se realizó el estudio con una población de 28 trabajadores entre administrativos y de taller, que a su misma vez fue la

muestra. Para este fin se usaron dos pruebas, la escala de opiniones “escala de opiniones CL” y “escala de opiniones SL” ambas de la autora Sonia Palma, las cuales responden a una escala Likert con 5 opciones. Enfocándonos en los resultados obtenidos por dicho estudio, se muestra que los niveles de satisfacción laboral son bajos, lo cual conlleva también a un deficiente nivel de clima organizacional por parte de los trabajadores, tanto a nivel general como en las dimensiones que lo conforman, afirmando así la correlación anteriormente propuesta.

Bernal (2016), efectuó una investigación del tipo descriptivo-correlacional, con el objetivo de medir las variables de satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el sector estatal, teniendo como objetivo a los servidores públicos de la oficina de logística del gobierno regional de Lambayeque en el año 2016; dicha muestra está conformada por 32 trabajadores del área de logística. El autor elaboró dos encuestas a partir de su investigación, una para medir la satisfacción laboral (30 ítems) y otra encuesta para medir el desempeño laboral. De esta manera es que resulta afirmativa la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral en los trabajadores públicos de la oficina de logística del gobierno regional de Lambayeque, mostrando niveles promedio en los factores que conforman la satisfacción laboral, en cuanto a desempeño laboral, se obtuvieron niveles altos en los factores que lo conforman.

Picklin (2016), hizo una investigación de tipo descriptivo - correlacional, con un diseño no experimental, entre clima laboral y satisfacción laboral, el cual tuvo lugar en la empresa Eulen, en el área de seguridad, ubicada en la sede de Magdalena del Mar. La muestra fue conformada por 306 trabajadores del área de seguridad, utilizando la escala de Clima Organizacional (CL-SPC) y la escala de

satisfacción laboral (SL-SPC). Los resultados que se mostraron en la investigación, demostraron la correlación entre las variables antes mencionadas, dando como un dato resaltante que la variable de satisfacción laboral, determina al clima laboral en un 98% y viceversa. Así mismo, se obtuvo como resultados, niveles desfavorables en ambos casos, (90.3% de nivel desfavorable en el caso de clima organizacional y un 91.4% de nivel “muy insatisfecho” para la variable de satisfacción laboral) lo cual indica una insatisfacción en satisfacción laboral, lo que determina también que el clima laboral se perciba como insatisfactorio.

Ramos (2015), llevó a cabo un estudio de carácter cuantitativo, de tipo descriptivo y explicativo, lo cual se llevó a cabo a través de dos encuestadas adaptadas específicamente para esta investigación, para ello se la autora toma como modelo la investigación realizada por Fuentes (2012), quien en su investigación muestra que la encuesta de satisfacción laboral está conformada por 20 ítems y la encuesta de productividad está conformada por 25 ítems, ambos en escala Likert. La muestra fue conformada por un total de 50 trabajadores de la Municipalidad de Ituata en el año 2015. Como resultado de ello, se obtiene un alto nivel de satisfacción laboral, correlacionándose de manera positiva con el nivel de productividad que tengan los trabajadores de dicha municipalidad, un dato adicional a ello es que, en los resultados, constata que el nivel de productividad no depende del entorno de trabajo.

Cruz (2014), en su investigación de tipo descriptiva, buscó determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección del área de salud del departamento, es por ello que se tomó como muestra a un grupo de 30 personas (15 mujeres y 15 varones) comprendiendo edades de entre 18 y 45 años, los que laboran en la dirección de área de salud de Huehuetenango. Para dicha

evaluación, se usó el “cuestionario para evaluar la satisfacción laboral”, por María Alejandra de León Moreno (2014). En esta investigación se encontró que del 100% de trabajadores encuestados, 77% posee un nivel “totalmente satisfecho” y el 23% en un nivel “satisfecho”, lo que indica la institución propicia el desarrollo de factores que mantienen el nivel de satisfacción laboral “alto”. En cuanto a la diferencia de género, 40% hombres y 37 de mujeres conforman la categoría “totalmente satisfecho”.

Llagunto y Becerra (2014), presentó una investigación de tipo descriptivo no experimental - transaccional, con el objetivo de establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, la población estuvo conformada por un total de 25 trabajadores entre administrativos y técnicos de la empresa Divemotor (sucursal de Cajamarca). Se usó el cuestionario de opinión clima organizacional y satisfacción laboral los cuales fueron tomados a través de la técnica del censo. Se encontró como resultado la correlación directa entre las variables mencionadas en un nivel de 49,7%. Esto se demuestra debido a los altos niveles de ambas variables por separado. Se encontró que el 71% de los trabajadores (administrativos y técnicos) de la empresa Divemotor muestran alto nivel de clima organizacional y en cuanto a la variable de satisfacción laboral, se encontró que un 75% de los trabajadores, muestran un alto nivel.

Fuentes (2012), hizo un estudio de tipo descriptivo, en donde busca la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del recurso humano, para lo cual se toma como muestra 20 trabajadores de la delegación de recursos humanos del organismo judicial, entre varones y mujeres entre un promedio de edad de 25 a 65 años. Se aplicó dos escalas elaboradas por la autora para este estudio, para evaluar la satisfacción se tomó en cuenta una encuesta de 20 ítems y

para evaluar la productividad, se tomó una encuesta de 25 ítems, ambos en escala Likert. La autora, estableció que no existía influencia entre la satisfacción laboral y la productividad, de los 20 encuestados, manifestaron tener un nivel alto de satisfacción laboral, 71% consideran que siempre se sienten satisfechos, y el 29% generalmente se sienten satisfechos; por otro lado, también se concluye que el nivel de productividad es alto. Existen componentes como la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, la comodidad por las condiciones de trabajo y la antigüedad dentro de la institución, influyen en la satisfacción laboral.

Del Toro, Salazar y Gómez (2011), escogieron tres variables a investigar en su estudio de tipo descriptivo y transversal, los cuales fueron clima organizacional, Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una Pyme de servicios de ingeniería. Se usó el IMCOC (Instrumento para medir el clima organizacional en empresas colombianas) y también se usó el J.D.I (Job Descriptive Index), Bowling State University. En este estudio se tomaron como muestra a 18 empleados directos de la empresa, cuyas edades varían entre 23 y 58 años de edad. En los resultados se puede apreciar que, de manera individual, la variable de satisfacción laboral se percibe como neutro y la variable de clima organizacional se percibe como positivo, por otro lado, la correlación entre clima organizacional y desempeño laboral es significativa a nivel general, así mismo, en casi todas sus dimensiones; por otra parte, se puede apreciar de la misma manera que existe una correlación significativa y positiva a nivel general y todas sus dimensiones.

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011), realizaron esta investigación de diseño no experimental, transversal y correlacional. Su objetivo principal era el de identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción

laboral y desempeño en los trabajadores de una organización pública chilena. consideran al Clima Organizacional y a la Satisfacción laboral como variables fundamentales dentro de una organización, por lo cual eligieron a estas dos variables para estudiar si ambos son predictores del Desempeño Laboral de manera general y específica, para comprobar esta relación, se usaron cuatro pruebas; OCQ de Litwin y Stringer (para medir el clima organizacional), cuestionario de satisfacción por facetas de Smith, Kendall y Hulin (para medir la satisfacción laboral), cuestionario de satisfacción general de Iroson, Brannick, Smith, Gibson y Paul (para medir la satisfacción con el trabajo general) y el cuestionario institucional de evaluación de desempeño. Los autores concluyen su investigación, asumiendo la relación de las 3 variables descritas anteriormente, siendo el clima organizacional como la satisfacción laboral mejor predictores del desempeño laboral cuando están en conjunto.

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2008), para su investigación, plantearon un diseño no experimental-transversal correlacional, así mismo, utilizaron una metodología mixta, la cual consiste en un método cuantitativo (a través de instrumentos de medición) y cualitativa (focus group). Se consideró una muestra de 96 trabajadores del Servicio Agrícola Ganadero de la Región del Maule, en distintos niveles jerárquicos, conformados por un 56.3% de varones y un 43.7% de mujeres, además de ello, se consideraron 4 pruebas para evaluar a dicha muestra, entre ellas está OCQ de Litwin y Stringer, usado para medir el clima organizacional, el JDI , validado por: Castro y Paredes en el 2006, usado para medir la satisfacción laboral, el JIG, validado por Castro y Paredes en el 2006, el cual mide la satisfacción con el trabajo en general, por último, se usó el SAG, diseñado para medir el desempeño laboral. Se encontró una correlación alta

entre satisfacción laboral y el clima organizacional general, así mismo, en sus dimensiones también resultaron significativas y positivas; en cuanto a la correlación entre clima organizacional y desempeño organizacional, resultó ser significativa y positiva, de igual forma, se analizó a la satisfacción laboral y el clima general como predictores del desempeño, tanto de manera individual como conjunta, obteniendo significancias altas, sin embargo, se encontró que de manera particular, el clima laboral tiene mayor poder como predictor del desempeño.

2.3. Bases teórico-científicas del estudio

La presente investigación se sustenta de acuerdo a las bases teóricas y científicas provenientes de las investigaciones sobre el planteamiento motivacional de la satisfacción laboral hechas por Álvarez y Guillermo (2017): teoría de la higiene, teoría del ajuste en el trabajo, teoría de la discrepancia, teoría de la satisfacción por facetas, teoría de las necesidades jerarquizadas y la teoría de los eventos situacionales. Las que se describen a continuación.

A. Teoría de la higiene

Según lo planteado por Herzberg (1968), los factores de higiene, vendrían a ser los asociados con el lugar de labores, así como las condiciones físicas y ambientales, (condiciones y comodidades del trabajo, políticas laborales, beneficios salariales, relaciones con los compañeros y jefes, etc) la presencia de este componente sirve para evitar la insatisfacción laboral, sin embargo, no la aumenta.

En cuanto a los factores motivacionales, se refieren específicamente a las particularidades que tiene un puesto de trabajo, por ejemplo: línea de carrera, ascensos o promociones, desarrollo de habilidades personales, etc. En este caso,

la presencia de esta causa satisfacción, y la ausencia no causa un sentimiento contrario.

B. Teoría del ajuste en el trabajo

Se indica que para Dawis (1994), la satisfacción es el producto de la correspondencia entre las necesidades, valores, habilidades requeridas para el puesto en contraste con lo que se obtiene realmente. Usualmente, existe correspondencia debido a que, por lo general, cada trabajador busca desarrollar y mantener dicha relación. De esta manera, al encontrarse relación entre las correspondencias, brindan posibilidades para que el sujeto pueda sentir satisfacción con la actividad que desempeña.

Dentro de esta teoría se pueden clasificar dos tipos de correspondencia:

- Las habilidades del trabajador con las demandas laborales.
- Las necesidades y valores del trabajador en el contexto laboral.

C. Teoría de la discrepancia

Locke (1984), consiguientemente se plantea que la satisfacción laboral está acorde con los valores laborales obtenidos a través del trabajo propio, estos mismos están ligados a las necesidades que tiene el trabajador. La satisfacción dentro de esta teoría, se deriva de la valoración que hace el sujeto al contraste con sus necesidades y jerarquía de valores con la apreciación de lo que el trabajo le brinda.

En pocas palabras, se puede resumir en que la satisfacción viene derivada de la percepción del trabajador a cerca de su labor, y del ideal de la misma.

D. Teoría de la satisfacción por facetas

Lawler (1973), por otro lado, se teoriza la relación entre satisfacción y rendimiento laboral, las cuales están mediadas por las compensaciones (mediación intrapersonal) y la igualdad que perciben los trabajadores a través de las compensaciones (mediación interpersonal).

Es entonces que la función vendría a estar determinada por la percepción del trabajador acerca de la compensación que debería recibir con la que en verdad recibe, reconociendo las influencias personales y las de contexto.

E. Teoría de las necesidades jerarquizadas

Maslow (1954), conjuntamente, menciona que cada persona hace un esfuerzo por satisfacer sus necesidades dependiendo de la prioridad de estos, ya que existen niveles inferiores y superiores. A medida que el sujeto va satisfaciendo sus necesidades básicas, continua por tratar de satisfacer sus necesidades más complejas, cabe decir, que las necesidades que se consideran básicas y de seguridad, son cubiertas por elementos como un salario adecuado y un ambiente seguro para el trabajador.

Las necesidades de pertenencia y estima son satisfechas cuando el trabajador consigue ser parte de un equipo de trabajo en donde exista reciprocidad entre sus miembros, así mismo, algunos de los factores que se ven involucradas son, por ejemplo, el afecto, la amistad, reconocimiento social, retroalimentación, etc.

F. Teoría de los eventos situacionales

Por último, Quarstein, McAffe y Glassman (1992), mencionan que la satisfacción laboral está asociada a las reacciones emocionales determinadas por características percibidas de la situación laboral y los eventos situacionales de la misma.

Las características situacionales, son las evaluaciones anticipadas del trabajador respecto a la permanencia en su puesto laboral, o la dificultad para cambiarse de trabajo, y los eventos situacionales son las evaluaciones posteriores del puesto, dificultad o sencillez para el cambio.

2.4. Definición de términos básicos

2.4.1. Empresa privada

Según, Del Toro, Salazar y Gómez (2011), es aquella empresa cuya administración se realizan por agentes particulares, cuya finalidad es producir rentabilidad y lucro. Su capital es exclusivamente privado.

2.4.2. Satisfacción laboral

Resumidamente se puede entender el concepto de satisfacción laboral como la actitud que tiene un trabajador frente a las actividades que realiza dentro de la empresa, de forma conjunta, con las creencias y valores del trabajador. Dentro de ello, se encuentra pequeños componentes que hacen que la satisfacción laboral se desarrolle, así como la interacción entre el personal, reglas y políticas de la organización, las condiciones de trabajo, entre otras (Palma, 2004).

2.4.3. Trabajador Administrativo

Por lo general son los puestos que generan ideas y estrategias en la empresa, además de representar las organizaciones a nivel general en todos los ámbitos.

2.4.4 Trabajador operativo

En su mayoría, estos trabajos operativos son ejercidos por personas de estratos medios y bajos, que por lo general no cuentan con altos niveles académicos, pero sí con suficientes años de experiencia. Son la base de la pirámide, el soporte, y quienes realizan las principales tareas de producción y de servicios.

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1. Supuestos científicos básicos de la satisfacción

En la presente investigación se buscó describir la relación o las diferencias que pueden tener los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de acuerdo a la variable de satisfacción laboral.

Este supuesto se basa en que la administración privada rige sus funciones bajo dos modalidades: Primero, de acuerdo al tipo de gobierno que esté liderando en el momento en el país, y segundo, la empresa debe sus haberes a las relaciones establecidas sus propios trabajadores y también con socios estratégicos con la finalidad de aumentar la productividad y obtener mayores recursos económicos privados.

Por ende, se puede deducir que, por medio de las notables diferencias en las condiciones laborales entre puestos administrativos y puestos operarios dentro de una empresa privada según lo explicado en el párrafo anterior, tanto en cuestiones de rendimiento, productividad, satisfacción, estabilidad, etc., se puede deducir que son factores que pueden propiciar diferencias en la satisfacción laboral de estos trabajadores.

3.2. Hipótesis

3.2.1. General

H₁: Existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales en Lima.

3.2.2. Específicas

H_{1.1}: Existen diferencias significativas en el factor de significación de la tarea entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales en Lima.

H_{1.2}: Existen diferencias significativas en el factor de condiciones de trabajo entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales en Lima.

H_{1.3}: Existen diferencias significativas en el factor de reconocimiento personal y/o social entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales en Lima.

H_{1.4}: Existen diferencias significativas en el factor de beneficios económicos entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales en Lima.

3.3. Variables de estudio

- Trabajadores administrativos de una empresa privada de servicios generales.
- Trabajadores operarios de una empresa privada de servicios generales.

- Satisfacción laboral
- Tipo de puesto: áreas administrativas y áreas operarias.
- Encontrarse laborando tres meses como mínimo.

Capítulo IV

Método

4.1. Población y muestra

De acuerdo con Sánchez y Reyes (2015), la población perteneciente al conjunto de personas que constituyen un determinado grupo, y que en este caso fueron los trabajadores administrativos y operarios de una empresa del sector privado del rubro de servicios generales de Lima Metropolitana, el cual tiene una población aproximada de 5300 personas; ellos están conformados por los 66 trabajadores de distintas áreas administrativas, por ejemplo, administración de personal, bienestar social, capacitación de personal, almacén, selección de personal, facturación, logística, sistemas, etc., y en el caso de los operarios, estarían conformados por los operarios del área de limpieza.

Se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional. Las muestras no probabilísticas suponen un procedimiento de selección aleatoria. La elección de los participantes no depende de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión del investigador. Se tomaron en cuenta 50 trabajadores administrativos y 163 trabajadores operarios.

4.2. Tipo y diseño de investigación

Con fines del presente estudio se usó el tipo básico de investigación, ya que el objetivo es buscar conocimientos determinados por la recolección de

información para así enriquecer el campo de investigación sobre esta variable (Sánchez y Reyes, 2015). Para este estudio se utilizó un diseño de investigación descriptiva – comparativa. En cuanto a descriptiva, se refiere a que se realiza el estudio sin manipular deliberadamente las variables. Asimismo, es comparativa, puesto que la finalidad fue contrastar los dos grupos a estudiar, pues se comparó los índices de satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos con los trabajadores operarios (Sánchez y Reyes, 2015).

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la escala SL-SPC, la cual permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. De modo específico, permite detectar cuan satisfecho se encuentra con respecto a factores como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos, las que se precisan a continuación.

- Significación de la tarea: Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte materia. Ejemplo: La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.
- Condiciones de trabajo: Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. Ejemplo: La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable.
- Reconocimiento personal y/o social: Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los

logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos. Ejemplo:

Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato”

- Beneficios económicos: Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. Ejemplo: Me siento mal con lo que gano.

4.3.1. Ficha técnica

Escala Clima Laboral CL-SPC.

Nombre:	Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Autora:	Sonia Palma
Procedencia:	Perú.
Administración:	Individual o colectiva/ formato físico.
Duración de la prueba:	15 minutos en formato físico. 5 minutos en formato computarizado.
Grupos de aplicación:	Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Calificación:	Computarizada.
Significación:	Factor General Satisfacción.
Factores componentes (4):	<ul style="list-style-type: none"> • Significación de la tarea. • Condiciones de trabajo. • Reconocimiento personal y/o social. • Beneficios económicos.
Usos:	Diagnostico organizacional.

Muestra tipificación:	1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana.
Baremos:	Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional. Puntuaciones "T" (por factores).
Materiales:	Manual/ cuestionario (formato físico)/Disquete clave.

Validez:

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una sub muestra de 300 trabajadores.

Confiabilidad:

El coeficiente Alfa de Cronbach ítem - puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es de 0.79.

4.4. Procedimientos y técnicas de procesamiento de datos

Se procedió a entregar dos hojas a cada persona, en donde se encuentran anexadas en la primera hoja, el consentimiento informado que cada participante tiene que leer y estar de acuerdo, en caso de estar de acuerdo, se procederá a pasar a la segunda hoja, la cual contiene el cuestionario. Seguidamente, se les presentó

de manera colectiva las instrucciones de aplicación, asegurando que los examinados tengan total comprensión de los propósitos de evaluación y características del proceso.

Se absolvió las dudas que plantearon los participantes. Para ello se presentó ejemplos básicos de cómo se sienten en su ambiente de trabajo, pidiendo contestar con la mayor sinceridad marcando con un aspa (X) la alternativa con la que mejor se siente identificado. Se resaltó que no hay respuestas correctas ni incorrectas, ya que simplemente la encuesta trata de expresar las opiniones de cómo se sienten en el trabajo.

Se revisó que todos los ítems hayan sido respondidos antes de dar por terminada la evaluación y luego se pasó a digitar las respuestas en el formato computarizado para su posterior corrección.

Las técnicas de procesamiento de información son dos programas estadísticos. El primero es el Excel, donde se llevó a cabo las correcciones de las encuestas de satisfacción laboral; y el programa Estadístico SPSS, el cual permitió apreciar la cuantificación de los resultados arrojados en la muestra, conociendo así la naturaleza del fenómeno estudiado mediante una escala ordinal. Además de ello se procesó la información estableciendo la carencia de normalidad en los datos obtenidos de la muestra a un nivel de confianza de .05 por lo cual se utilizó la prueba U de Mann-Whitney para la comprobación de las hipótesis. Asimismo, se usó la prueba t de Student para determinar si existen diferencias significativas entre las medias de los dos grupos estudiados y consiguientemente sobre las dimensiones que las componen.

Capítulo V

Resultados

5.1. Presentación de datos

Los datos correspondientes al análisis descriptivo como se presentan en la tabla 1 en la cual se observa que el conjunto de los participantes que componen la muestra de estudio alcanzaron una media de 102.91.

Tabla 1

Análisis estadístico descriptivo de la variable satisfacción laboral

Media	102.91
Desviación estándar	11.784
Mínimo	58
Máximo	135

En la tabla 2, se muestran los niveles de satisfacción laboral donde la frecuencia es de 5 colaboradores que representan el 2.2% de la muestra que revelan un nivel muy insatisfecho, 3 trabajadores con el 1.3% manifestando un nivel insatisfecho, 29 personas están en el nivel promedio con un 13%, 97 personas en un nivel satisfecho con un 43.5% y 89 colaboradores en el nivel muy satisfecho con un 39.9% de la población total.

Tabla 2

Clasificación de los participantes según las categorías de satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	2.2
Insatisfecho	3	1.3
Promedio	29	13.0
satisfecho	97	43.5
Muy satisfecho	89	39.9
Total	223	100.0

5.2. Análisis de datos

Con respecto al análisis de los datos referidos al tipo de distribución estadística, se utilizó la prueba Kolmogorov – Smirnov tal y como se muestra en la tabla siguiente. Se puede apreciar en la tabla 3 que al analizar los datos estadísticos con la prueba Kolmogorov – Smirnov, se obtuvieron los valores menores a 0.05 respecto a algunas dimensiones de la prueba, lo cual indica que difieren de la curva normal. Estas son; la dimensión de Significación de la tarea para ambos grupos de administrativos como operarios, asimismo para la dimensión de Condición de trabajo para el grupo de operarios, además de la dimensión de Reconocimiento personal y/o social en el grupo de operarios y por último para la dimensión de Beneficios económicos, para el grupo de operarios. Por ende se usó el análisis estadístico de la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney. Además de lo anteriormente mencionado, se puede agregar que también se hizo uso de la prueba *t* de Student para los valores mayores a .05, (Tabla 4), respecto a las cuatro dimensiones de las cuales está compuesta; en la dimensión de condición de trabajo para el grupo de administrativos, asimismo en la

dimensión de reconocimiento personal y/o social para el grupo del personal administrativo y por último en la dimensión de beneficios económicos nuevamente para el grupo administrativo.

Tabla 3

Análisis de la prueba de normalidad de la satisfacción laboral y de las dimensiones según el puesto laboral.

	Cargo	Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
Significación de la tarea	Administrativo	.162	50	.002
	Operario	.109	173	.000
Condición de trabajo	Operario	.077	173	.014
Reconocimiento personal y/o social	Operario	.135	173	.000
Beneficios económicos	Operario	.125	173	.000
Satisfacción laboral	Administrativo	.099	50	.200
	Operario	.067	173	.056

En la tabla 4, se muestran los datos que son mayores a .05 respecto a las cuatro dimensiones que contiene la prueba aplicada, por lo cual se usó la prueba estadística *t* de Student para el análisis de los objetivos generales.

Tabla 4

Análisis de la prueba de normalidad de la satisfacción laboral y sus dimensiones según el puesto laboral

	Cargo	Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
Condición de trabajo	Administrativo	.081	50	.200
Reconocimiento personal y/o social	Administrativo	.107	50	.200
Beneficios económicos	Administrativo	.113	50	.150
Satisfacción laboral	Administrativo	.099	50	.200
	Operario	.067	173	.056

5.2.1. Análisis estadístico referido a la hipótesis general

Con respecto a la hipótesis general tal como se muestra en la tabla 5, la media para operarios es igual a 103.52 y la t de Student es igual a 1.43, permitiendo señalar que no existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales en Lima.

Análisis estadísticos de muestras independientes t de Student de la variable satisfacción laboral

Categorías	Media	D.E.	t	gl
Operarios	103.52	11.640	1.430	221
Administrativos	100.82	12.157		

* $p < .05$

En la tabla 6. Se observa los niveles de satisfacción entre operarios y personal administrativo donde el recuento señala la cantidad de personas que muestra satisfacción, además de los porcentajes que representan cada uno de esos recuentos.

Tabla 6

Comparación porcentual del nivel de satisfacción laboral según el cargo

		Cargo			
		Operario		Administrativo	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
Nivel de satisfacción laboral	Muy insatisfecho	3	1.7%	2	4.0%
	Insatisfecho	2	1.2%	1	2.0%
	Promedio	21	12.1%	8	16.0%
	satisfecho	77	44.5%	20	40.0%
	Muy satisfecho	70	40.5%	19	38.0%
	Total	173	100%	50	100%

5.2.2. Análisis estadístico referido a las hipótesis específicas

En la tabla 7 se observa que se rechaza la hipótesis del investigador el cual determina que existe una diferencia significativa en el factor de significación de

la tarea entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales en Lima. Además, se visualizan la media de rangos del puntaje del operario (114.72) y del personal administrativo (102.60), y un puntaje U igual a 3855, lo que permite señalar que no existen diferencias significativas.

Tabla 7
Análisis de los datos correspondientes a la dimensión significación de la tarea utilizando la U de Mann-Whitney

Cargo	N	Media de rangos	Suma de rangos	U de MannWhitney	Z
Operario	173	114.72	19846	3855	-1.173
Administrativo	50	102.60	5130		

*p < .05

La tabla 8 presenta los promedios de los puntajes que se obtuvieron en la dimensión significación de la tarea, observándose que los cargos operarios muestran un mayor rango promedio (114.72) que los cargos administrativos (102.6). Esto significa que los cargos operarios se encuentran levemente más dispuestos al trabajo que los que ocupan cargos administrativos, lo que a su vez genera preguntas para futuros estudios.

Tabla 8

Análisis de promedio de la puntuación total de la dimensión significación de la tarea

	Cargo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Significación de la tarea	Operario	173	114.72	19846.00
	Administrativo	50	102.60	5130.00
	Total	223		

Estas diferencias se ven más específicamente en la tabla 9, la cual equipara los porcentajes obtenidos en la dimensión significación de la tarea según los cargos estudiados en la muestra de investigación. Se puede observar una mayor cantidad y, por lo tanto, un mayor porcentaje de participantes con cargos operarios que se encuentran satisfechos (73.4%) a diferencia de los que ocupan cargos administrativos (20%). Por el contrario se observa un porcentaje ligeramente mayor en los cargos administrativos que se encuentran muy satisfechos (74%) a los que ocupan cargos operarios (73.4%), lo que puede ser efecto de la disparidad de la muestra seleccionada.

Tabla 9

Comparación porcentual del nivel de significación de la tarea según el cargo

Nivel	Cargo			
	Operario		Administrativo	
	N	% del N de columna	N	% del N de columna
Muy insatisfecho	2	1.2%	0	0.0%
Insatisfecho	2	1.2%	1	2.0%
Promedio	3	1.7%	2	4.0%
satisfecho	39	22.5%	10	20.0%

Muy satisfecho	127	73.4%	37	74.0%
Total	173	100%	50	100%

En la tabla 10 se puede observar que se afirma la hipótesis alterna propuesta inicialmente, la cual determina que existe diferencias significativas en el factor de condiciones de trabajo entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales en Lima. Asimismo, se puede notar un puntaje U de 3422.500 con un nivel de confianza de 95%.

Tabla 10

Análisis estadísticos de prueba U de Mann-Whitney de la dimensión condición de trabajo

	Condición de trabajo
U de Mann-Whitney	3422.500
W de Wilcoxon	4697.500
Z	-2.252
Sig. asintótica (bilateral)	.024
a. Variable de agrupación: Cargo	

Asimismo, en la tabla 11 se visualiza el rango promedio del puntaje del operario (117,22) y del personal administrativo (93,95), lo que refuerza que existen diferencias significativas en la satisfacción laboral de los participantes según el cargo.

Tabla 11

Análisis de promedio de la puntuación total de la dimensión condición de trabajo

	Cargo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Condición de trabajo	Operario	173	117.22	20278.50
	Administrativo	50	93.95	4697.50
	Total	223		

En la tabla 12 se comparan los porcentajes obtenidos del nivel de condición de trabajo percibido por los trabajadores según su cargo en la empresa. Se puede observar que hay una mayor cantidad porcentual de trabajadores con cargos administrativos que se encuentran satisfechos (50%) a comparación de los cargos operarios (45.1%), lo cual puede deberse también a que hay una muestra mayor de personal operativo en este estudio. A nivel general se puede decir que gran parte de los personales operarios y administrativos se encuentran satisfechos o muy satisfechos con las condiciones de trabajo; es decir que evalúan positivamente el entorno laboral, ya que perciben la presencia de elementos reguladores de su actividad laboral.

Tabla 12

Comparación porcentual del nivel de condición de trabajo según el cargo

	Cargo			
	Operario		Administrativo	
	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
Muy insatisfecho	2	1.2%	0	0.0%
Insatisfecho	1	0.6%	0	0.0%
Promedio	12	6.9%	9	18.0%
satisfecho	78	45.1%	25	50.0%

Muy satisfecho	80	46.2%	16	32.0%
Total	173	100%	50	100%

En la tabla 13 se acepta la hipótesis nula del investigador la cual determina la negación de diferencias significativas en el factor de reconocimiento personal y/o social entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales en Lima. Se puede visualizar una puntuación U de 3809.50 con un nivel de confianza del 95%.

Tabla 13

Análisis estadísticos de prueba U de Mann-Whitney de la dimensión reconocimiento personal y/o social

	Reconocimiento personal y/o social
U de Mann-Whitney	3809.50
W de Wilcoxon	18860.50
Z	-1.288
Sig. asintótica (bilateral)	.198
a. Variable de agrupación: Cargo	

En la tabla 14 se visualiza el rango promedio del puntaje del operario (117.22) y del personal administrativo (93.95), lo que refuerza que no existen diferencias significativas en la dimensión “reconocimiento personal y/o social”.

Tabla 14

Análisis de promedio de la puntuación total de la dimensión reconocimiento personal y/o social

	Cargo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Reconocimiento personal y/o social	Operario	173	109.02	18860.50
	Administrativo	50	122.31	6115.50
	Total	223		

En la tabla 15 se hace una comparación porcentual del nivel de reconocimiento personal y/o social tomando en cuenta el cargo que tienen los participantes de este estudio. Se puede observar con leves diferencias que tanto los cargos operarios (44.5%/16.8%) como los administrativos (48%/22%) perciben un alto reconocimiento personal y social en su ambiente laboral. Esto quiere decir que sienten que se les reconoce tanto a ellos como a los logros que obtienen en la empresa.

Tabla 15

Comparación porcentual del nivel de reconocimiento personal y/o social según el cargo

	Cargo			
	Operario		Administrativo	
	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
Muy insatisfecho	5	2.9%	0	0.0%
Insatisfecho	21	12.1%	4	8.0%
Promedio	41	23.7%	11	22.0%
satisfecho	77	44.5%	24	48.0%
Muy satisfecho	29	16.8%	11	22.0%
Total	173	100%	50	100%

En la tabla 16 se observa la afirmación de la hipótesis del investigador la cual determina que existen diferencias significativas en el factor de beneficios económicos entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales en Lima. Además de ello, se denota una puntuación U de 3284.50 con un nivel de confianza del 95%, por lo que se puede afirmar lo dicho. Asimismo, en la tabla 17 se visualiza el promedio del puntaje del operario (118.01) y del personal administrativo (91.19), lo que refuerza que existen diferencias significativas.

Tabla 16

Análisis estadísticos de prueba U de Mann-Whitney de la dimensión beneficios económicos

	Beneficios económicos
U de Mann-Whitney	3284.500
W de Wilcoxon	4559.500
Z	-2.605
Sig. asintótica (bilateral)	.009

a. Variable de agrupación: Cargo

Tabla 17

Análisis de promedio de la puntuación total de la dimensión beneficios económicos

	Cargo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Beneficios económicos	Operario	173	118.01	20416.50
	Administrativo	50	91.19	4559.50

Total 223

En la tabla 18 se comparan los porcentajes del nivel de beneficios económicos percibidos según el cargo del trabajador. Aquí se observa que el 53.8% de los que cuentan con cargos operarios cuentan con un nivel de satisfacción promedio relacionada a los beneficios económicos ofrecidos por la empresa, a comparación de los cargos administrativos, de los cuales un 44% se encuentran satisfechos. Por otro lado un 18.5% de los cargos operarios se encuentran insatisfechos con los beneficios económicos. Asimismo, el 36% de los cargos administrativos se encuentran insatisfechos con los incentivos que ofrece su entorno laboral. Dentro de estos dos tipos de cargos son porcentajes reducidos los que se encuentran muy satisfechos cuando de remuneración se trata (4.6% - operarios y 2% - administrativos).

Tabla 18

Comparación porcentual del nivel de beneficios económicos según el cargo

	Cargo			
	Operario		Administrativo	
	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
Muy insatisfecho	3	1.7%	2	4.0%
Insatisfecho	32	18.5%	18	36.0%
Promedio	93	53.8%	22	44.0%
satisfecho	37	21.4%	7	14.0%
Muy satisfecho	8	4.6%	1	2.0%
Total	173	100%	50	100%

5.3. Análisis y discusión de datos

El propósito de esta investigación fue describir y comparar la satisfacción laboral entre dos grupos de trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales,

Los resultados de la investigación indican que no existen diferencias significativas en la satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios; asimismo, a nivel descriptivo se aprecia que la satisfacción laboral entre trabajadores administrativos tienen un puntaje más alto (103.52) en comparación con los operarios (100.82). Es decir que los trabajadores administrativos y operarios se encuentran satisfechos con su actividad laboral desempeñada en la actualidad (Ver tabla 5). En concordancia con estos hallazgos, Bernal (2016) y Ramos (2015) concluyen en ambos estudios que el nivel de satisfacción laboral es bueno en las empresas las cuales mantienen a sus colaboradores con un buen clima laboral manteniendo siempre la igualdad en determinados aspectos. Sin embargo, estos hallazgos contradicen lo señalado por Picklin (2016), quien en su estudio concluye que el clima laboral es un factor determinante para denotar un buen nivel de satisfacción laboral en los trabajadores. Asimismo, Tirado (2018) concluyo en su estudio que la satisfacción laboral estará determinada por el clima organizacional que se presente en el ambiente laboral.

Ovejero (2006) menciona que la satisfacción laboral propuesta por la teoría bifactorial de Herzberg está compuesta de 2 factores generales: factores de contenido o motivacionales y factores de contexto o higiene. Por lo que, la

empresa privada se encarga de poder motivar y cuidar la salud física y mental de sus trabajadores.

Respecto a la primera hipótesis específica, los resultados muestran que no existen diferencias estadísticamente significativas en la dimensión significación de la tarea. A nivel descriptivo se aprecia que el rango promedio de los operarios es 114.72 y los administrativos 102.60 de las variables de satisfacción laboral (con una media de 102.91) presentando así que la significación de tarea entre ambos grupos no es diferente teniendo en cuenta que la disposición de trabajo en funciones es asociada a que el personal logre realizar lo manteniendo en pensamiento de que sus aportaciones son tan importantes como de los otros cargos (Ver tabla 7), aceptando de este modo la hipótesis alternativa, es decir que los trabajadores administrativos y operarios no presentan diferencias en la dimensión de significación de tarea. De acuerdo a los resultados, Fuentes (2012), quien afirma en su investigación, que la satisfacción con la significación de tarea está relacionada con la productividad. En cuanto al marco teórico, Álvarez y Guillermo (2017) mencionan que la satisfacción laboral está asociada a las reacciones emocionales determinadas por características percibidas de la situación laboral y los eventos situacionales de la misma. Lo cual puede determinar que la empresa realiza una adecuada comunicación y compromiso organizacional además de fortalecer la cultura organizacional entre los trabajadores administrativos y operarios.

En referencia a la segunda hipótesis específica, los resultados muestran que existen diferencias estadísticamente significativas en la dimensión condición de trabajo. A nivel descriptivo se halló que los trabajadores administrativos (con una media de 117.22) presentan mayor satisfacción a diferencia de los operarios

que presentan esta condición (con una media de 93.95), aceptando de este modo la hipótesis del investigador, es decir que existen diferencias significativas en el factor de condiciones de trabajo entre los trabajadores administrativos y operarios (ver tabla 10). En concordancia con este resultado Fuentes (2012) en su investigación indica que los colaboradores denotan diferencias en las condiciones de trabajo el cual está determinado por la disponibilidad de elementos o normativas laborales.

Corroborando esta información, la teoría de los eventos situacionales destacados en Ovejero (2006) menciona que según Quarstein y otros la satisfacción laboral viene determinada por dos factores, las características situacionales (la que en especial está bajo las condiciones de trabajo y promocionales o ascenso laboral) y los eventos situacionales (Lo cual se refiere a los eventos espontáneos que tienen lugar cuando se ocupa el puesto). Por lo tanto, se asume en esta teoría de eventos situaciones vendría explicar las respuestas emocionales del trabajador ante el contexto en que se encuentra la organización o el puesto laboral en específico.

En lo que respecta a la tercera hipótesis específica, los resultados muestran que no existen diferencias estadísticamente significativas en la dimensión reconocimiento personal y/o social. A nivel descriptivo se halló que los trabajadores administrativos (Media de 109.02) presentan una igualdad de reconocimiento personal menor que los trabajadores operarios (Media de 122.31), aceptándose que no existen diferencias significativas en el factor de reconocimiento personal y/o social entre los trabajadores administrativos y operarios (Tabla 13). Con respecto a este resultado Bernal (2016) indica que la

satisfacción laboral presenta una influencia sobre el desempeño laboral teniendo en cuenta el reconocimiento personal y/o social.

En referencia a la cuarta hipótesis específica, los resultados muestran que sí existen diferencias estadísticamente significativas en la dimensión beneficios económicos. A nivel descriptivo se halló que los trabajadores administrativos (con una media de 91.19) presentan un mayor nivel de satisfacción, a diferencia de los trabajadores operarios que presenta una menor satisfacción (con una media de 188.01), aceptando de este modo la hipótesis del investigador (Tabla 16). En concordancia con el resultado de Llaguento y Becerra, (2014) quien en su estudio revela que los participantes demuestran un alto nivel de satisfacción laboral. Por otro lado, Figueroa (2017) refiere que para se desarrolle un buen nivel de satisfacción social es necesario prestar atención al compromiso organizacional el cual es importante en un grupo, para sentirse comprometido con la empresa.

Además, Sánchez (2003) menciona que la satisfacción laboral estará determinada por los retos del trabajo, el sistema de recompensas justas, satisfacción con el salario, satisfacción con el sistema de promociones y ascensos, condiciones favorables del trabajo y finalmente la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo; reflejando la satisfacción laboral y la permanencia del personal.

En conclusión, en el análisis de los datos se evidencia que existen diferencias significativas en las condiciones de trabajo y beneficios económicos de los trabajadores administrativos y los operarios. Por otro lado, en la satisfacción de tarea y reconocimiento personal y/o social no existen diferencias debido a que la empresa realiza una adecuada atención a estos factores. Por lo cual, habría que considerar esta información, que puede ayudar en la aplicación de programas o

estrategias de intervención organizacional, los que apoyaran en el desarrollo de la satisfacción laboral completa. Asimismo, se sugiere continuar con esta línea de investigación, argumentando el estudio, brindándole mayor consistencia a los hallazgos y señalando que existen otros factores asociados al desarrollo adecuado de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos y operativos.

Capítulo VI

Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones generales y específicas

Con relación a lo investigado se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- A nivel general no existen diferencias significativas en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operarios.
- Se halló que no se presenta diferencias significativas en la dimensión de significación de la tarea, pues entre ambos puestos existe el pensamiento que las funciones son importantes para la empresa.
- Se concluye, que en la dimensión de condición de trabajo si existe diferencia significativa lo que implica la que las funciones son diferenciadas especialmente en lo referido a una mayor comodidad para poder realizar las funciones asignadas.
- Se encontró que no existe diferencias significativas en la dimensión de reconocimiento personal y/o social, sugiriendo que la empresa proporciona las mismas condiciones de servicio a ambos grupos de trabajadores, tal como el descanso médico o la celebración de actividades, etc.

- Se halló que si existe diferencia significativa en la dimensión de beneficios económicos, lo cual refleja el índice correspondiente al salario que cada grupo tiene asignado.

6.2. Recomendaciones

Con referencia a la investigación y en base a los resultados obtenidos se sugieren las siguientes recomendaciones:

1. Replicar la investigación con una cantidad mayor de colaboradores a nivel nacional teniendo en cuenta la satisfacción laboral en cada uno de los lugares evaluados. Con la finalidad de comparar los resultados.
2. Analizar las condiciones de trabajo en ambos grupos, teniendo en cuenta que los colaboradores puedan tener todos los implementos necesarios para poder cumplir con sus funciones designadas.
3. Proporcionar incentivos en cuanto a la dimensión de beneficios económicos, los cuales estarán sujetos a diferentes indicadores con la finalidad de que estos puedan sentirse valorados económicamente al igual que los administrativos.
4. Realizar en la empresa privada actividades en las cuales el personal siga fiel y se sienta realizado de acuerdo a la dimensión de significación de tarea.
5. Recomendar que se siga realizando a través de actividades como talleres, charlas o campañas de salud con la finalidad de motivar al colaborador como una forma de reconocimiento personal y/o social.

6.3 Resumen

La investigación plantea como objetivo general comparar la satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos y operarios. Por ello, la exploración es de tipo cuantitativo, descriptivo de diseño comparativo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 223 colaboradores (173 operarios y 50 administrativos). Para la recolección de datos se empleó la escala de satisfacción laboral de Palma. Para el análisis de la base datos se utilizó el programa SPSS.

Por lo tanto, en esta investigación, se obtuvo que existe satisfacción laboral en trabajadores administrativos y trabajadores operarios, teniendo en cuenta que, en promedio, se encuentran dentro del nivel “Satisfecho”, seguido por el nivel “Muy satisfecho”.

En conclusión, dada la comparación entre administrativos y operarios en la dimensión de reconocimiento personal y/o social y significación de la tarea se halló que presentan diferencias significativas entre ambos grupos. Sin embargo, en las condiciones de trabajo y beneficios económicos no se presentan diferencias significativas entre los grupos.

Términos clave: Satisfacción laboral, condiciones de trabajo, beneficios económicos.

6.4 Abstract

The objective of the research was to compare job satisfaction among administrative and operative workers. Therefore, the exploration is quantitative, descriptive of comparative design and cross-sectional. The population consisted of 223 employees (173 operators and 50 administrative). For data collection, the labor satisfaction scale of Palma was used. For the analysis of the database, the SPSS. In conclusion, comparison between administrative and operative in the dimension of person and / or social recognition and significance of the tasks present significant differences between both groups. However, in the working conditions and economic benefits there are no significant differences between the groups.

Keywords: Job satisfaction, working conditions, economic benefits.

Referencias

- Álvarez, M. y Guillermo, P. (2017) *Cultura organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera*. (Tesis para obtener el grado académico de licenciada en Psicología). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Consultado en: <http://168.121.49.84/handle/urp/1483?mode=simple>
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning. (1) ,181-196.
- Bernal, S. (2016) *Nivel de Satisfacción y desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de logística del gobierno regional Lambayeque – 2016* (Tesis para obtener el título de magister en gestión pública). Lambayeque, Perú. Consultado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3819/bernal_as.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Madrid, España. McGraw Hill. Consultado en: [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiang, M., Martín, J. y Núñez, A. (2010) *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. R.B. Servicios Editoriales, S.L. Madrid, España. Consultado en: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&lpg=PA142&ots=TqbZnsYKJV&dq=libros%20sobre%20satisfaccion%20laboral&lr&pg=PA6#v=onepage&q&f=true
- Cruz, N. (2014) *Nivel de Satisfacción Laboral que Poseen los Empleados de la Dirección de Área de Salud de Huehuetenango y su Relación con el género*. (Tesis para obtener el título de licenciado en Psicología industrial/organizacional). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala. Consultado en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Cruz-Nancy.pdf>

- Del Toro, J., Salazar, M. y Gómez, J. (2011) *Clima Organizacional, Satisfacción laboral y su Relación con el Desempeño Laboral en Trabajadores de una PYME de Servicios de Ingeniería*. Universidad Del Magdalena. Barranquilla, Colombia. Consultado en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5114801>
- Figuerola, L. (2017) *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los trabajadores en la empresa ILF Agroindustrial E.I.R.L., periodo 2016*. (Tesis para obtener el título de Licenciada en administración y gerencia). Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú. Consultado en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/1387>
- Fuentes, S. (2012) *Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad*. (Tesis para obtener el grado académico de licenciada en Psicología industrial/organizacional). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Consultado en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Flores, J. (2001). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima, Perú: Editorial de la Universidad del Pacífico.
- Hernández, H. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. *Escenarios*, 9(1), 38 - 51. Consultado en: <http://repositorio.uac.edu.co/bitstream/handle/11619/1628/La%20gesti%C3%B3n%20empresarial%2c%20un%20enfoque%20del%20siglo%20XX%2c%20desde%20las%20teor%C3%ADas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. (Tesis para obtener académico el grado de licenciado en Administración). Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas. Mendoza, Argentina. Consultado en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill. Consultado en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Llaguento, L. y Becerra, S. (2014) *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014*. (Tesis para obtener el grado académico de licenciado en Administración). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Consultado en: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4936/Llaguento%20D%C3%ADaz%20Luis%20Edgar%20y%20Becerra%20Camacho%20Sol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Neira, M. (2010). *La riqueza de las empresas depende de la salud de los trabajadores*. Organización Mundial de la Salud. Suiza: Organización Mundial de la Salud. Consultado en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44317/1/9789243599311_spa.pdf?ua=1
- Neira, M. (2010). *Fundamentos de la OMS para entornos laborales saludables: Bases, prácticas y literatura de apoyo*. Suiza: Organización Mundial de la Salud. Consultado en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44466/1/9789243500249_spa.pdf
- Ovejero, A. (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado*. Lima, Perú: Editorial biblioteca nueva.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*. Lima, Perú. Consultado en: https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n?auto=download
- Palma, S. (2004). *Motivación y Clima Laboral en Personal de Entidades Universitarias*. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(1) 126 - 135. Consultado en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2020/1/revista_de_investigacion_en_psicolog%C3%ADa01v3n1_2000.pdf
- Pereda, S. (2008). *Psicología del trabajo: teoría y práctica*. Madrid, España: Editorial Síntesis.
- Picklin, L. (2016). *Clima Organizacional y satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Eulen seguridad, sede Magdalena, 2016*. (Tesis para obtener título de licenciada en Psicología). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Consultado en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1225/Picklin_OLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, M. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la municipalidad de Ituata, 2015*. (Tesis para obtener el título de licenciado en Sociología). Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de ciencias sociales. Puno, Perú. Consultado en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3473>

Rodríguez A., Retamal M., Lizana F. y Cornejo (2008). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: "evaluación en una empresa pública chilena"*. (Tesis para obtener el título de licenciado en Psicología). Universidad de Talca. Talca, Chile. Consultado en: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38995530/Reodriguez_et_al_2008.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1538778621&Signature=M7l%2BoGA%2BCsHuiApOAAiSn9PYfRs%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DReodriguez_et_al_2008.pdf

Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). *Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena*. Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile, Chile. Consultado en: <http://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>

Rios, R. (2017) *Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*. (Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Consultado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación, 10°, México. Consultado en: <https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=libros+sobre+satisfaccion+laboral&ots=YK67aol71c&sig=JKAYYZsLy9GiuAnrFg4NukRPAEw#v=onepage&q&f=true>

- Rojas, R. (2012) *Satisfacción con la vida de operadores mineros*. (Tesis para obtener el grado académico de Bachiller.) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Consultado en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1385>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Business Support.
- Sánchez, P. (2003). *Teoría y Práctica de la orientación en la escuela: Un enfoque psicológico*. México D.F, México. Manual Moderno.
- Tirado, V. (2017) *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca – 2016*. (Tesis para obtener el grado académico de maestro en Ciencias). Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú. Consultado en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1040>

Anexos

Lima, ____ de _____ del 2018

Consentimiento Informado para Participantes de la Encuesta “Escala de Opiniones SL-SPC”

Por _____ la _____ presente,
yo _____ de
_____ años de edad, identificado con DNI _____ acepto participar

voluntariamente en esta investigación, conducida por el Sr. Russbelt Walter Machuca Córdor, de la Universidad Ricardo Palma, cuyo fin es obtener el grado académico de licenciado en Psicología.

He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es medir el nivel de Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales en Lima Metropolitana. Asimismo, me han indicado también, que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 15 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima, y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio, sin mi consentimiento.

De ser así, por favor, marque con una X en una de las dos opciones presentadas sobre el cargo, a continuación:

Cargo:

– Operario: _____

- Administrativo: _____

Machuca Córdor, Russbelt W.

ANÁLISIS DE LAS PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Tabla 19

Resumen de procesamiento de casos de la escala de satisfacción laboral

	N	%
Válido	223	100.0
Casos Excluido ^a	0	.0
Total	223	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Confiabilidad por consistencia interna

Tabla 20

Análisis de consistencia interna del cuestionario satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
Escala general .801	27

En la tabla 21 se expresó la estimación de la confiabilidad medida a través de la consistencia interna por el alfa de Cronbach, se observó que el instrumento es fiable ya que los valores consignados son mayores a 0.70. Por lo mismo se afirma que la prueba es aceptable.

Tabla 21

Análisis de correlación ítem-test del cuestionario de cohesión y adaptabilidad (faces iii)

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SL_1	88.80	134.234	.312	.796
SL_2	89.78	137.055	.073	.807
SL_3	89.31	130.649	.372	.793
SL_4	88.56	134.833	.269	.797
SL_5	90.11	134.073	.191	.801
SL_6	90.79	135.077	.144	.804
SL_7	88.70	131.492	.360	.794
SL_8	88.96	129.683	.471	.789
SL_9	89.71	131.809	.291	.796
SL_10	90.88	133.882	.202	.801
SL_11	90.61	133.105	.222	.800
SL_12	90.32	130.742	.244	.800
SL_13	90.73	129.848	.317	.795
SL_14	89.26	128.403	.337	.795

SL_1 89.35 5	130.176	.423	.791
SL_1 89.53 6	128.475	.390	.792
SL_1 90.63 7	129.486	.321	.795
SL_1 88.91 8	131.514	.340	.794
SL_1 90.80 9	131.546	.273	.798
SL_2 88.88 0	128.554	.506	.788
SL_2 88.88 1	128.305	.547	.786
SL_2 88.70 2	129.382	.523	.788
SL_2 88.94 3	129.645	.476	.789
SL_2 90.18 4	136.220	.100	.806
SL_2 88.60 5	130.727	.492	.790
SL_2 88.69 6	129.656	.528	.788
SL_2 89.02 7	128.761	.433	.790

Análisis de validez de constructo

Tabla 22

Análisis estadístico de la prueba de KMO y Bartlett del cuestionario de satisfacción laboral

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	.816
Prueba de esfericidad de Bartlett 2128.914	827.304
	351
	190
	.000
	.000

Según lo descrito en la tabla 23, se observa que los valores cumplen con los parámetros establecidos, según cada análisis estadístico el valor de KMO es mayor a 0.5; además en el análisis estadístico de Bartlett se observa que el valor es menor a 0.05.