

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**LA CARACTERÍSTICA DEMOGRÁFICA SEXO Y SU RELACIÓN CON
LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE
UN GRUPO EMPRESARIAL MINERO – LIMA (2019)**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
KATIA ROCIO SANDOVAL PAJUELO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA, PERÚ

2020

A mi hija, Giannina, por soportar noches sin vernos por las clases y estudios. Ella es mi motor de vida.

A mi mamá, Marina, por su constante amor, apoyo y soporte, por ser mi mano derecha con mi hija y ser su segunda mamá.

A mi papá, Miguel, por su amor, por animarme y ayudarme siempre en las vicisitudes, por ser un ejemplo a seguir y por su infinito apoyo en la asesoría.

A mi persona especial, Luis, por ser mi compañero de aulas y mi compañero de vida, por sostener mi mano aún más en los momentos en que todo parecía gris.

AGRADECIMIENTOS

Al personal administrativo del grupo empresarial estudiado,
por su apoyo durante la aplicación de las encuestas.

A mi asesor asignado, Lic. Adm. William Hugo Iraola Real,
por su disposición, apoyo y contribuciones brindadas durante
la elaboración de la presente investigación.

A los miembros del jurado, Mag. Jorge Luis Lucero Vega, por
su cátedra en aulas, apoyo y aportes, así como al Dr. Cosme
Homero Salazar Fernández, Mag. Juan Luis Yto Yto y Abog.
Iván Antonio Oblitas Vallejo por sus aportes y sugerencias en
la investigación.

Introducción

Muchos estudios se han realizado en torno a la satisfacción laboral, se constituye como uno de los fenómenos más estudiados del siglo pasado y este tema se considera importante básicamente por la relevancia que tiene para explicar diversas variables vinculadas con el ausentismo, rotación, compromiso organizacional, desempeño y por ende la efectividad organizacional, así como la relevancia en el bienestar del individuo; también se la ha investigado desde la perspectiva de los trabajadores, tanto hombres como mujeres. Ryan (2016), colaboradora de la revista Forbes, afirma que los empleados son mucho más importantes, incluso que los clientes, ya que, si se les empodera y se les permite darse en el trabajo y utilizar sus excelentes capacidades, habilidades y experiencia, los trabajadores crearán soluciones inimaginables a las situaciones que se presentan en la organización. Un trabajador descontento reducirá su capacidad para atender bien a los clientes, pero muchos trabajadores descontentos harán imposible que una organización tenga éxito.

Es importante que las organizaciones logren identificar las necesidades de los trabajadores y que se les reconozca por su esfuerzo, tengan posibilidades de crecimiento laboral y autonomía para tomar decisiones. Además, considerando las características personales de los trabajadores, es importante tener en cuenta si estas ejercen alguna influencia en su satisfacción laboral. Las organizaciones deben notar que, al tener a los empleados motivados y comprometidos, se dará un sentido de afiliación en la organización que consiga elevar los niveles de satisfacción (Daza y Porto, 2007).

La presente investigación está dividida en capítulos. En el primero se aborda el planteamiento del problema. Se menciona la situación problemática de la empresa y también se formula el problema general y los problemas específicos del estudio, para luego establecer los objetivos de la investigación. En el segundo capítulo, se enuncia los antecedentes internacionales y nacionales. El marco conceptual inicia con las teorías motivacionales tanto

de contenido como de proceso. En la presente investigación se ha utilizado la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que se apoya en la teoría motivacional de contenido; específicamente, en la teoría de la Motivación-Higiene o de los dos factores o bifactorial de Herzberg. En este punto también se menciona el concepto del comportamiento organizacional, para luego continuar con la satisfacción laboral. Respecto a este tema se mencionan sus dimensiones, las respuestas que los empleados tienen frente a la insatisfacción laboral, la relación de la satisfacción laboral con aspectos de los trabajadores como un ser individual, aspectos organizacionales y aspectos sociales.

Se señala además la forma cómo ha sido estudiada esta variable por los investigadores y los instrumentos de medición utilizados. Se menciona lo relacionado con la característica demográfica sexo y la influencia de esta característica demográfica en la satisfacción laboral. Luego, se presenta la definición de los términos del estudio.

En el capítulo tercero, se indican las hipótesis de la investigación, las variables y la matriz lógica de consistencia. En el método, el cuarto capítulo del presente trabajo, se incluye el tipo, método y diseño de la investigación. Al mismo tiempo, se da una descripción general de los participantes. Se explica el instrumento, se clasifica los enunciados del instrumento por dimensión y clase, según la teoría motivacional bifactorial, se indican los enunciados positivos y negativos, así como la puntuación para cada uno. Además, se presenta el baremo para las puntuaciones de la escala de satisfacción laboral y sus dimensiones. También se incluye las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el quinto capítulo se presenta los resultados, se describe primero los resultados socio-demográficos obtenidos durante la recolección de datos. De igual manera, se detalla los resultados de las variables estudiadas, la satisfacción laboral, así como sus dimensiones, la característica demográfica sexo y la relación entre estas. Posteriormente, se presenta el análisis y discusión de resultados. Finalmente, se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndice.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Introducción.....	iv
Índice.....	vi
Lista de tablas.....	ix
Lista de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1. Formulación del problema.....	1
1.1.1. Problema principal.....	3
1.1.2. Problemas específicos.....	3
1.2. Objetivos general y específicos.....	4
1.2.1. Objetivo general.....	4
1.2.2. Objetivos específicos.....	4
1.3. Justificación o importancia del estudio.....	5
1.4. Alcance y limitaciones.....	6
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	8
2.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.2.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.2.2. Antecedentes nacionales.....	12
2.2 Bases teórico-científicas.....	17
2.2.1. Satisfacción laboral.....	17
2.2.1.1 Teorías sobre la motivación.....	19
2.2.1.1.1 Teorías motivacionales de contenido.....	19
2.2.1.1.1.1 Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow.....	20
2.2.1.1.1.2 Teoría del modelo «ERG» de Alderfer.....	21
2.2.1.1.1.3 Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland.....	23
2.2.1.1.1.4 Teoría de la motivación-higiene, teoría de los dos factores o teoría bifactorial de Herzberg...	23
2.2.1.1.2 Teorías motivacionales de proceso.....	25
2.2.1.1.2.1 Teoría de las expectativas de Vroom.....	26
2.2.1.1.2.2 Teoría de la equidad de Adams.....	26
2.2.1.1.2.3 Teoría de la fijación de metas de Locke.....	27
2.2.1.2 Comportamiento organizacional.....	28

2.2.1.3	Dimensiones de la satisfacción laboral.....	30
2.2.1.4	Respuestas de los empleados a la insatisfacción laboral.....	31
2.2.1.5	La satisfacción laboral y su relación con aspectos individuales, organizacionales y sociales	32
2.2.1.6	Medición de la satisfacción laboral e instrumentos	37
2.2.2.	Característica demográfica sexo.	40
2.2.3.	Influencia de la característica demográfica sexo en la satisfacción laboral.....	42
2.3	Definición de términos básicos.....	46
CAPÍTULO III.....		50
3.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.	50
3.1	Hipótesis y/o supuestos básicos.	50
3.2.1	Hipótesis general.	50
3.2.2	Hipótesis específicas.	50
3.2	Variables de estudio	51
3.3	Matriz lógica de consistencia	52
CAPÍTULO IV.....		54
4.	MÉTODO.	54
4.1	Tipo y método de la investigación.	54
4.2	Diseño específico de investigación.	54
4.3	Población, muestra o participantes.....	55
4.3.1	Población.	55
4.3.2	Participantes.....	55
4.4	Instrumentos de recogida de datos	55
4.5	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	58
4.6	Procedimiento para la ejecución del estudio	59
CAPÍTULO V.....		60
5.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	60
5.1	Resultados cuantitativos.....	60
5.1.1	Resultados socio-demográficos	60
5.1.2	Resultados de la variable satisfacción laboral	61
5.1.3	Resultados del estudio correlacional de las variables.....	66
5.1.3.1.	Resultado de la característica demográfica sexo y la dimensión condiciones de trabajo	66
5.1.3.2.	Resultado de la característica demográfica sexo y la dimensión beneficios económicos.....	69
5.1.3.3.	Resultado de la característica demográfica sexo y la dimensión significación de la tarea	71
5.1.3.4.	Resultado de la característica demográfica sexo y la dimensión reconocimiento personal y/o social	73

5.1.3.5. Resultado de la característica demográfica sexo y la satisfacción laboral	75
5.2 Análisis de resultados.....	76
5.3 Discusión de resultados.....	81
CAPÍTULO VI.....	91
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
6.1. Conclusiones	91
6.2. Recomendaciones.....	93
Referencias.....	95
Apéndice - Cuestionario	105

Lista de tablas

Tabla 1. Dimensiones de la satisfacción laboral	30
Tabla 2. Estudios realizados sobre la influencia del sexo sobre la satisfacción laboral	45
Tabla 3. Agrupación de enunciados por dimensión y clasificación de la Escala SL - SPC	56
Tabla 4. Enunciados positivos y negativos de la Escala SL–SPC	56
Tabla 5. Puntuación por cada categoría de enunciados de la Escala SL-SPC	57
Tabla 6. Baremo para las puntuaciones de la escala de satisfacción laboral	58
Tabla 7. Descripción socio-demográfica de la muestra	60
Tabla 8. Resultados del análisis de distribución de normalidad por Shapiro-Wilk	61
Tabla 9. Valoración de la satisfacción laboral y sus dimensiones según la escala Likert	62
Tabla 10. Estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral y sus dimensiones	63
Tabla 11. Medias y desviaciones estándar de los enunciados según las dimensiones de la satisfacción laboral	64
Tabla 12. Resultados porcentuales de los enunciados de las dimensiones de la satisfacción laboral según la escala Likert	65
Tabla 13. Valoración de la dimensión condiciones de trabajo según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert.....	67
Tabla 14. Medias y desviaciones estándar de los enunciados de la dimensión condiciones de trabajo según la característica demográfica sexo	68
Tabla 15. Valoración de la dimensión beneficios económicos según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert.....	69
Tabla 16. Medias y desviaciones estándar de los enunciados de la dimensión beneficios económicos según la característica demográfica sexo	70
Tabla 17. Valoración de la dimensión significación de la tarea según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert.....	71

Tabla 18. Medias y desviaciones estándar de los enunciados de la dimensión significación de la tarea según la característica demográfica sexo.....	72
Tabla 19. Valoración de la dimensión reconocimiento personal y/o social según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert	73
Tabla 20. Medias y desviaciones estándar de los enunciados de la dimensión reconocimiento personal y/o social según la característica demográfica sexo	74
Tabla 21. Valoración de la satisfacción laboral según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert	75

Lista de figuras

Figura 1. Pirámide de necesidades de Maslow	21
Figura 2. Comparación de las teorías de Maslow y Alderfer	22
Figura 3. Comparación de las teorías de Maslow y Herzberg	25
Figura 4. Respuestas a la insatisfacción laboral.....	31
Figura 5. Histograma de distribución de normalidad.....	62
Figura 6. Valoración de la satisfacción laboral y sus dimensiones según la escala Likert.....	63
Figura 7. Medias de los enunciados según las dimensiones de la satisfacción laboral	64
Figura 8. Valoración de la dimensión condiciones de trabajo según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert.....	67
Figura 9. Medias de los enunciados de la dimensión condiciones de trabajo según la característica demográfica sexo.....	68
Figura 10. Valoración de la dimensión beneficios económicos según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert.....	69
Figura 11. Medias de los enunciados de la dimensión beneficios económicos según la característica demográfica sexo	70
Figura 12. Valoración de la dimensión significación de la tarea según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert	71
Figura 13. Medias de los enunciados de la dimensión significación de la tarea según la característica demográfica sexo	72
Figura 14. Valoración de la dimensión reconocimiento personal y/o social según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert	73
Figura 15. Medias de los enunciados de la dimensión reconocimiento personal y/o social según la característica demográfica sexo	74
Figura 16. Valoración de la satisfacción laboral según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert.....	75

Resumen

Los empleados son un recurso importante en una organización y ellos deberían estar capacitados, así como motivados y satisfechos. La presente investigación es de tipo aplicada y de enfoque cuantitativo. El diseño de la investigación es no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. El objetivo principal fue establecer en qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero. Fue un muestreo por conveniencia y fueron 32 personas estudiadas. Se utilizó el cuestionario de la encuesta “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005) con la finalidad de medir el nivel de satisfacción laboral. Se consideró cuatro dimensiones para la variable satisfacción laboral: condiciones de trabajo, beneficios económicos, significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social, agrupados en 27 enunciados. La data se analizó con MS Excel, estadísticos descriptivos, la prueba de normalidad Shapiro-Wilk y el software de computadora en línea Preacher. La prueba Shapiro-Wilk arrojó un p-valor de 0.989, lo que indica que la data posee una distribución normal. La satisfacción laboral general en 68.8% de los encuestados se encontró en un nivel medio y el 28.1% de ellos la considera en un nivel alto. La característica demográfica sexo se correlacionó y analizó con la variable satisfacción laboral, cuyos resultados indicaron que existe una relación estadísticamente significativa de acuerdo a la prueba del chi-cuadrado de Pearson ($p < 0.05$). Asimismo, las dimensiones condiciones de trabajo, beneficios económicos y significación de la tarea tuvieron una relación estadísticamente significativa con la característica demográfica sexo. Sin embargo, no se encontró una relación significativa con la dimensión reconocimiento personal y/o social. Finalmente, se determinó que las mujeres están menos satisfechas en comparación de los hombres.

Palabras clave. Satisfacción laboral, característica demográfica sexo, trabajadores administrativos, minería

Abstract

Employees are an important resource in an organization and they should be trained but also motivated and satisfied. This research is applied type and with a quantitative approach. The design of the research is non-experimental, descriptive, cross-sectional and correlational. The primary objective was to establish the relation between the demographic characteristic of sex and the job satisfaction in the administrative employees of a group of mining companies. It was a convenience sampling and there were 32 people studied. The survey questionnaire job satisfaction scale (“Escala de Opiniones SL-SPC”, Palma, 2005) was used in order to measure the job satisfaction level. Four dimensions were considered for the job satisfaction variable: working conditions, economic benefits, significance of task, and personal and/or social recognition, grouped in 27 items. The data was analyzed by MS Excel, descriptive statistics, the Shapiro-Wilk normality test, and the Preacher online computer software. The Shapiro-Wilk test gave a p-value of 0.989, indicating that the data has a normal distribution. The general job satisfaction in 68.8% of the surveyed sample was in a medium level, and 28.1% of them consider it in a high level. The job satisfaction variable was analyzed and correlated with the demographic characteristic of sex, resulting that there is a statistically significant relation according to the Pearson’s chi-square test ($p < 0.05$). Likewise, the working conditions, economic benefits, and significance of task dimensions had a statistically significant relation with the demographic characteristic of sex. However, the personal and/or social recognition dimension did not show a significant relation. Finally, it was determined that women are less satisfied compared to men.

Keywords. Job satisfaction, demographic characteristic of sex, administrative employees, mining

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Formulación del problema

En la realidad organizacional puede existir falta de entusiasmo en las labores, falta de apoyo entre compañeros o áreas, inconformidad por parte de los colaboradores, entre otros factores que recaen en el retraso de las actividades diarias, bajo nivel de productividad y desempeño, impuntualidad, ausentismo, rotación de personal, entre otros aspectos (Alles, 2012; Arbaiza, 2010; Loufatt y Arbaiza, 2010, en García, 2017; Robins y Judge, 2009; y Gamero, 2003). Por ende, las organizaciones deben tomar conciencia de que su personal debe estar satisfecho y motivado. Según Martínez (2007, como se citó en Perez, 2011), en este contexto de los negocios, la satisfacción laboral se ha convertido en una de las prioridades corporativas que está en boga en los últimos años. Para dicha autora, no se podría alcanzar un nivel competitivo de calidad de producto y de servicio, si el personal que lo produce o que brinda dicho servicio no está satisfecho.

Entonces, el tema del bienestar de los trabajadores es de vital importancia, sobre todo en las mujeres, que en muchas áreas y sociedades siguen siendo vistas por debajo de los hombros de los hombres. Como lo indica García (2017), es importante que una organización conozca el nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores, puesto que esta información deberá ser analizada y se deberá conocer qué aspectos son relevantes y cuáles deberán recibir algún tipo de tratamiento para elevar o mantener dicho nivel de satisfacción, a través de la creación de programas de mejora o reforzar los que ya estén implementados. Daza y Porto (2007) indican que la salud económica de una organización debe tener en cuenta que es importante mejorar la calidad de vida que la organización ofrece a sus empleados, «puesto que esta representa el grado en que están

siendo satisfechas las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella» (p.32).

El grupo empresarial estudiado inició sus operaciones en Lima hace 12 años. Son un grupo de empresas cuya casa matriz se encuentra en China. Su ámbito de operaciones abarca las exploraciones geológicas y geofísicas, perforación diamantina, minería y venta de repuestos de perforación. El mineral es exportado y vendido en China y los repuestos de perforación son vendidos en el mercado peruano.

Este grupo de empresas tiene áreas administrativas cuyas gerencias son lideradas por personal de origen chino. El personal administrativo, técnico y de ingeniería en su mayoría es de nacionalidad peruana. Se ha observado en el personal administrativo de las oficinas de Lima, una aparente falta de entusiasmo en el trabajo, falta de motivación y compromiso, impuntualidad reiterada en el horario de llegada de la jornada laboral en muchos de los trabajadores, a pesar de que existe descuento por tardanza, según el control mensual de asistencia y tardanzas; frecuentes solicitudes de permiso para hacer trámites personales dentro del horario del trabajo; inconformidad de los colaboradores por el trato del área de recursos humanos respecto a los días festivos y por los escasos reconocimientos laborales, inconformidad por parte de los trabajadores por los mayores incentivos que recibe el personal extranjero, por lo que verían que los procedimientos y el tratamiento no se da de manera justa; todo esto según la manifestación personal de algunos trabajadores.

Entonces, por la situación presentada anteriormente, se considera que podría existir un nivel medio de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del grupo empresarial minero. Si tal situación se mantiene en el tiempo o empeora, el pronóstico para la empresa podría ser negativo y podría ocasionar consecuencias en el personal y para la empresa, puesto que este nivel de satisfacción laboral conllevaría a problemas en

el corto plazo que afecten al mismo recurso humano, las gestiones y coordinaciones entre los trabajadores y las áreas, y la comunicación podría no ser asertiva. Esto último incide directamente en la empresa, debido a que esta requiere de trabajadores que estén motivados y satisfechos para alcanzar un buen desempeño; así, los objetivos organizacionales se ven materializados. Por ende, la actual situación se traduciría en dificultades para alcanzar los objetivos de la empresa, disminución en la productividad y efectividad organizacional.

Aunque las actividades y el personal han crecido en número, hasta la fecha no se ha realizado ningún estudio concerniente a aspectos del comportamiento organizacional y en específico respecto a la satisfacción laboral del personal. Es por ello que se considera que la presente investigación sería un buen punto de partida para que la empresa tome acciones respecto a temas de su personal tan relevantes como lo es la satisfacción laboral.

1.1.1. Problema principal

¿En qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019)?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero - Lima (2019) y según las dimensiones: condiciones de trabajo, beneficios económicos, significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social?

- ¿En qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión condiciones de trabajo en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019)?
- ¿En qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019)?
- ¿En qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión significación de la tarea en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019)?
- ¿En qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019)?

1.2. Objetivos, general y específicos

1.2.1. Objetivo general

Establecer en qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).

1.2.2. Objetivos específicos

- Establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero - Lima (2019) y según cada una de las dimensiones: condiciones de trabajo, beneficios económicos, significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social.

- Determinar en qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión condiciones de trabajo en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).
- Establecer en qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).
- Determinar en qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión significación de la tarea en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).
- Establecer en qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).

1.3. Justificación o importancia del estudio

El interés por el estudio de la satisfacción laboral ha aumentado en los últimos años, debido a que esta constituye un aspecto importante en el personal de las organizaciones, ya que un trabajador insatisfecho reducirá su capacidad laboral y con esto afectará a la misma organización de manera negativa. Por otro lado, muchas investigaciones han tenido como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral según la característica demográfica sexo y se ha encontrado diversos niveles de satisfacción laboral. Además, mucho se ha escrito respecto a la influencia de la característica demográfica sexo en la satisfacción laboral, pero no se ha encontrado un consenso general respecto a ello, puesto que existen investigaciones que sí identifican una influencia y relación respecto al sexo, pero algunas otras investigaciones no han encontrado ninguna relación. Aun así, todas señalan el valor que tiene el tema en las organizaciones.

Asimismo, es importante que las organizaciones logren tener un personal motivado, valorado y reconocido por su labor, de tal manera que se sientan satisfechos y sientan que pueden tener posibilidades de crecimiento laboral y personal con la empresa. Las organizaciones deben considerar que, al elevar los niveles de satisfacción laboral, los empleados estarán más comprometidos con los objetivos organizacionales.

La presente investigación será conveniente, ya que se identificará el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos y sobre todo se determinará si existe relación respecto a la característica demográfica sexo. Con la información cuantificada y medida, los directivos tendrán una herramienta de diagnóstico con la que podrán tomar decisiones necesarias respecto a su personal, que conlleve a una mejor satisfacción laboral. Como lo indicaron Robbins y Judge (2009) si bien tener un personal satisfecho no garantiza que el desempeño organizacional sea exitoso, los estudios realizados respecto al tema fortalecen la idea basada en que todos los esfuerzos hechos por los gerentes para mejorar las actitudes de los empleados, probablemente dará como resultado el incremento de la eficiencia en la organización, que finalmente, es una meta organizacional. Además, Ryan (2016) indica que el éxito de una organización es impulsado por el compromiso y talento de los empleados y que incluso estos son más importantes que los clientes.

1.4. Alcance y limitaciones

El alcance espacial de la investigación fue el conjunto de las áreas administrativas de la oficina de Lima del grupo empresarial minero estudiado. Además, el alcance social fue el total de los trabajadores administrativos de la oficina de Lima de la organización estudiada. En lo que concierne al alcance temporal, la investigación estuvo enmarcada en el periodo de toma de información de campo mediante la encuesta (2019).

Una de las limitaciones que se encontró fue la falta de disposición del grupo empresarial para ofrecer información del personal. La posible opinión sesgada de la muestra por cualquier aspecto personal, laboral, temporal, etc., se consideró también como una limitante, debido a que la información recogida fue la percepción de los encuestados, por ende, la investigación estuvo sujeta a la veracidad de la información. La temporalidad de los resultados fue otra limitación del estudio, ya que el diseño de la investigación es transversal, es decir, las encuestas, y por ende las opiniones, hacen referencia a condiciones específicas en un tiempo, espacio y circunstancias dadas, por esto tal vez no sea posible realizar generalidades. Asimismo, se debe considerar que tal vez los resultados obtenidos no podrían utilizarse para ser extrapolados a otras realidades.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

2.2.1. Antecedentes internacionales

En el «Estudio de la satisfacción laboral en la empresa Cósmica Cía. LTDA», Jara (2016) tuvo como principal objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal de la organización estudiada. Consideró 15 indicadores: nivel de seguridad, estabilidad laboral, reconocimiento por el trabajo realizado, remuneración percibida, uniforme o vestimenta, compañerismo en el área de trabajo, ambiente físico del área de trabajo, incremento y desarrollo de habilidades, aptitudes y conocimientos, valor del esfuerzo por parte del superior, apertura para solucionar conflictos, prestaciones de seguridad para la salud, beneficios laborales, auto respeto proporcionado por la empresa, oportunidad de ascenso y facilidad de horario de trabajo. Se concluyó que los trabajadores administrativos y operativos, se encuentran insatisfechos.

Ramírez (2016) estudió la «Satisfacción laboral en operadores logísticos en el Valle de México y Querétaro. Un estudio comparativo». Tuvo como objetivo general comparar el grado de satisfacción laboral entre trabajadores de un operador logístico de Valle de México y un operador logístico de Querétaro, con la finalidad de saber si la satisfacción laboral influye o no en los índices de ausentismo y/o rotación. El instrumento utilizado fue la Encuesta de satisfacción Laboral JSS Spector, la cual mide la satisfacción laboral de manera general y en 9 facetas, de las cuales 3 de ellas tuvieron una influencia directa sobre el grado de satisfacción laboral (promisión, recompensa y naturaleza del trabajo). Se concluyó que las variables que se relacionan con la satisfacción laboral son la tenencia de casa propia, número de hijos y la antigüedad en una localidad, mientras que en la otra localidad la satisfacción solo estuvo influenciada

por la edad. Se determinó además que no existe de relación causa-efecto respecto a la influencia de la satisfacción laboral y los índices de ausentismo y/o rotación.

Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013) en el artículo «Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios», tuvieron una muestra de 546 profesionales sanitarios de un hospital universitario. Se aplicó un cuestionario general con variables sociodemográficas y otro específico, el NTP 394 Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción adaptada y validada al castellano. Evidenciaron que la mayoría estaba satisfecha con el trabajo que desempeñaba. En relación al género, mostraron la existencia de la feminización de prácticamente todas las profesiones sanitarias. Las mujeres tuvieron mayor nivel de satisfacción laboral. Respecto a la investigación de la edad, aquellos profesionales de edades entre 20 y 30 años y en los mayores de 61 presentaron un mayor nivel de satisfacción. Por otra parte, los profesionales de edades comprendidas entre 41 y 50 años mostraron un mayor nivel de insatisfacción. Concluyeron que existe influencia del género y la edad en los niveles de satisfacción laboral.

Cruz (2014) en su trabajo «Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección del área de salud de Huehuetenango y su relación con el género», encontró que la mayoría, tanto hombres como mujeres, presentaban un alto nivel de satisfacción laboral, por ende, los trabajadores estaban totalmente satisfechos. La muestra estuvo conformada por un total de 15 hombres y 15 mujeres. Se utilizó el Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral, elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno en el año 2004, dividido en tres áreas identificadas por un factor motivacional: (1) identificación con la empresa, (2) reconocimiento laboral y (3) desarrollo laboral. Concluyó que la entidad estudiada brinda aspectos importantes a los

trabajadores en la misma igualdad de condiciones, es decir sin importar el género, y esto contribuye a la obtención de un nivel alto de satisfacción.

Cabanes (2011) realizó el «Estudio de la satisfacción y motivación de los albañiles» en su tesis de grado. Se utilizó el método cualitativo y se analizó desde un punto teórico como práctico, a través de entrevistas cualitativas en profundidad (encuentros personales entre el investigador y los sujetos de la muestra) y la inmersión en el contexto social objeto de estudio, por tanto, es un método subjetivo. Las entrevistas se realizaron con un listado de 14 preguntas básicas que abordaron datos personales y laborales generales y 23 preguntas laborales de profundidad. En la investigación se analizó 8 entrevistas, como muestra. Todos los encuestados afirmaron estar satisfechos en su lugar de trabajo actual. En cuanto a la satisfacción laboral se consideraron los factores identidad, variedad de trabajos, interés y retroalimentación (reconocimiento). Por otro lado, se analizó las repercusiones de la satisfacción laboral: motivación, mejora del rendimiento y buen ambiente laboral. Además, el investigador explicó que la desmotivación es el principal factor que induce a la insatisfacción laboral. Se revisó también los generadores de la satisfacción laboral: factor económico, trabajo deficiente, mal ambiente laboral y las inclemencias meteorológicas.

Ruiz (2009) estudió el «Nivel de Satisfacción Laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán» y tuvo por objetivo principal analizar la percepción en torno a la satisfacción laboral en 100 trabajadores del sector público y 100 trabajadores del sector privado, considerando algunas variables demográficas. La investigación tuvo una metodología documental, cuantitativa, descriptiva y no experimental. El instrumento de medición que utilizó fue el cuestionario S20/23 basado en cuestionarios de Meliá y Peiró. Respecto al sexo, se encontró que la mayor parte se concentraba en un nivel alto de satisfacción. Los trabajadores públicos mostraron un

mayor nivel de satisfacción en comparación de los trabajadores privados. Ninguna de las trabajadoras de los sectores público y privado presentó un bajo nivel de satisfacción, sino por el contrario estuvieron más satisfechas que los varones. Las trabajadoras del sector público estuvieron más satisfechas con su trabajo. En lo que concierne a la edad, más de la mitad de trabajadores, sin importar su edad, tuvieron un alto nivel de satisfacción. Respecto a la antigüedad laboral, aquellos trabajadores que poseen entre uno y cinco años de antigüedad en el sector público, se encuentran levemente más satisfechos que los trabajadores privados, en contraste, los trabajadores privados con 11 a 20 años de antigüedad laboral se encuentran un poco más satisfechos que los trabajadores públicos. Solo existieron hombres que mostraron un bajo nivel de satisfacción de acuerdo a la renta percibida. Los trabajadores públicos, tanto hombres como mujeres, mostraron un alto nivel de satisfacción por sus ingresos económicos.

Daza y Porto (2007) investigaron sobre la «Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones» con el objetivo de determinar los elementos claves de la satisfacción laboral y la importancia de esta en el comportamiento y desempeño de los individuos en su trabajo, a partir de la selección, revisión y análisis de la literatura disponible. La investigación fue bibliográfica con el método de investigación científico, de tipo descriptivo, no experimental y documental. Se observó la satisfacción laboral como resultado entre la personalidad del trabajador y su puesto de trabajo, las variables que inciden en la satisfacción laboral y las respuestas e indicadores de la insatisfacción laboral. Investigaron además los niveles de satisfacción general en trabajadores colombianos, nivel de satisfacción según tipo de educación, según su ocupación, según tipo de contrato laboral y según el sector empresarial en el que laboran.

Sánchez, Fuentes y Artacho (2007) estudiaron la «Satisfacción laboral desde la perspectiva de género: un análisis empírico mediante modelos Logit y Probit» como

técnicas estadísticas seleccionadas para la obtención de resultados. El estudio abarcó 1,804 individuos. Concluyeron la existencia de algún grado de relación o dependencia de la satisfacción laboral y el género. Encontraron que las mujeres tenían mayor nivel de satisfacción laboral que los hombres. Teniendo en cuenta el tipo de puesto en la organización, los varones que no tenían cargos directivos mostraron estar más insatisfechos en comparación con las mujeres en la misma situación. Respecto al estado civil, las mujeres solteras mostraron estar más satisfechas que las casadas; en cambio, en los hombres se apreció lo contrario. Respecto al nivel de estudios, se encontró que las mujeres con menores estudios estaban insatisfechas, en contraparte los hombres con mayores estudios se mostraron más insatisfechos.

2.2.2. Antecedentes nacionales

Ausejo (2017) en su tesis «Satisfacción laboral y síndrome de *burnout* en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana», realizó una investigación correlacional. Tuvo una muestra de 232 alumnos entre los 25 y 45 años y utilizó la escala de satisfacción laboral (SL-SPC), conformada por 4 áreas y el inventario de *burnout* de Maslach conformado por 3 áreas. Se encontró que existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de *burnout*. Dicha correlación es negativa, de tal manera que aquellos alumnos que presentaban altos niveles de satisfacción laboral presentaron menores niveles del síndrome *burnout* y viceversa.

En la tesis de maestría «Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima – 2017», García (2017) tuvo como objetivo general determinar qué grado de relación existía entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los trabajadores de la empresa estudiada. El

enfoque de la investigación fue cuantitativo. La investigación fue correlacional y el método fue no experimental, transversal, correlacional y causal complejo. La muestra estudiada fue de 178 trabajadores. Se utilizó la Escala de clima laboral CL–SPC y la Escala de satisfacción laboral SL–SPC. Respecto al nivel de ventas, se trabajó con los registros de ventas de cada promotor. En la investigación se determinó que existe una correlación débil entre el clima y la satisfacción laboral, pero existe una correlación altamente significativa con la variable ventas. Los puntajes totales de clima y satisfacción laboral se ubicaron debajo del promedio de la muestra.

Rodríguez (2017) estudió la satisfacción laboral en su tesis de grado «Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo - 2016». La investigación fue de tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por 35 trabajadores (el total de la población). Se utilizó la Escala Satisfacción Laboral de Palma (2006), que es una encuesta de 27 enunciados con la cual se evaluó 4 factores de la satisfacción laboral. Se encontró que la mayoría de trabajadores están satisfechos. Concluyó es muy importante la adecuada satisfacción laboral de los colaboradores puesto que son la parte más importante de la organización.

Campos (2016) investigó sobre la satisfacción laboral según las condiciones socio-demográficas: edad, sexo y cargo en 72 trabajadores, en su trabajo «Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo, 2016». Aplicó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo. Concluyó que la mayoría de los trabajadores se encontraban insatisfechos. Se demostró que la edad influye en la percepción del trabajador hacia el puesto donde labora, ya que la mitad de trabajadores de 20 a 30 años están insatisfechos en comparación de los trabajadores de mayor edad. Los varones muestran mayor

insatisfacción en comparación de las mujeres, ya que la mitad de los varones mostraron un alto grado de insatisfacción. El personal administrativo está más insatisfecho que los agricultores.

Valdez (2016) en su tesis de maestría «Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013» tuvo como objetivo general establecer la satisfacción laboral en los trabajadores de la organización estudiada. El diseño del estudio fue no experimental, cuantitativo, descriptivo y transversal. Tuvo una población y muestra de 173 trabajadores de Salud. La técnica fue la entrevista y el instrumento fue el cuestionario de Font Roja - AP de satisfacción laboral que consta de 30 preguntas que se agrupan en 9 factores. Se concluyó que los profesionales de la salud se encuentran altamente insatisfechos en general con respecto a su trabajo, sin embargo, muestran satisfacción con las capacitaciones recibidas y con su desempeño laboral.

Se estudió el «Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy» en la investigación de Casana (2015). Se tuvo una muestra de 174 trabajadores con edades de 20 a 60 años, individuos tanto hombres como mujeres, con un grado de instrucción mínima de secundaria completa, y la relación laboral con la empresa era indeterminada y por contrato a tiempo determinado. Los instrumentos de evaluación fueron la Escala del clima organizacional de Sonia Palma Carrillo CL-SP (2004) y la Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma SL-SP (1999). La investigadora concluyó que existe correlación altamente significativa entre ambas variables de manera general. Encontró una correlación significativa entre los indicadores de clima organizacional y los factores de satisfacción laboral. Además, encontró que la mayoría de la población manifiesta un nivel regular en el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Alfaro, Layton, Meza y Sáenz (2012) en su investigación de maestría «Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades», midieron la satisfacción laboral y realizaron el análisis de su relación con 3 variables ocupacionales (características demográficas): (a) condición laboral, (b) género y (c) tiempo de servicio. La investigación fue descriptiva y correlacional con un enfoque cuantitativo, se realizó a un total de 369 trabajadores de tres municipalidades. Utilizaron la «Escala de Opiniones SL-SPC» (Palma, 2005) para evaluar 4 factores. No encontraron diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que este puede considerarse «promedio». Además, determinaron que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas. El menor nivel lo obtuvo el personal con condición laboral de empleado (nivel de satisfacción promedio) y el mayor nivel lo obtuvo el personal con condición laboral de funcionario (satisfecho). Así, concluyeron que sí existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral por género en dos de las municipalidades, en la municipalidad C el menor nivel lo obtuvo el personal del género masculino (nivel de satisfacción promedio). En la investigación por tiempo de servicio se encontró que existen diferencias significativas en la municipalidad A solo en un factor, en la municipalidad B, no existió diferencias por tiempo de servicio en ninguno de los factores. En la municipalidad C, según los resultados estadísticos los investigadores no pudieron concluir si existía o no diferencias significativas por tiempo de servicio.

En la tesis doctoral «Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana», Álvarez (2007) realizó una investigación de tipo correlacional, además el diseño fue de tipo

transversal, y comparativo. Un total de 506 docentes conformaron la muestra, quienes fueron estudiados a través del Cuestionario de datos personales, la Escala de satisfacción docente que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca; y el Inventario de presiones, instrumento que midió cuatro factores: derivadas de la labor educativa en el aula, derivadas de la vida cotidiana en el aula, originadas por la organización educativa y derivadas de la carrera docente. El investigador concluyó que existe una relación inversa en las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral en los docentes universitarios de Lima Metropolitana. Los factores de las fuentes de presión laboral influyen en la satisfacción laboral.

Por otro lado, al evaluarse la satisfacción laboral, el investigador encontró diferencias en ambas variables entre los docentes de universidades estatales y de los docentes de universidades privadas de Lima Metropolitana, encontrando mayor satisfacción laboral en estos últimos, tanto en la satisfacción intrínseca como extrínseca. Encontró diferencias estadísticamente significativas entre ambos grupos al realizar la comparación en el factor extrínseco y escala total, por lo que los docentes de pregrado obtuvieron mayores promedios de satisfacción laboral a comparación de los docentes de post grado en todos los sub-factores de la escala. Los docentes nombrados obtuvieron promedios menores en comparación de los docentes contratados en ambos factores, intrínseco y extrínseco, así como en la escala total. Se encontró diferencias estadísticamente significativas entre los docentes agrupados por la dedicación al trabajo universitario: tiempo completo, tiempo parcial y dedicación exclusiva. Hubo diferencias estadísticamente significativas en algunos sub-factores al estudiar a la muestra según la categoría docente: principal, asociado y auxiliar. Así también existieron diferencias estadísticamente significativas entre los docentes que trabajan en una sola universidad y los que trabajan en más de una. Según el estado

civil de los docentes universitarios, se encontró que los casados obtienen mayores promedios en las escalas de factores intrínsecos, extrínsecos y en la escala total. Según género, los varones obtienen mayores puntajes de satisfacción laboral promedio que las mujeres en los factores intrínseco, extrínseco y en la escala total.

2.2 Bases teórico-científicas

2.2.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha sido considerada y definida desde diversos aspectos, por lo que su definición es discutida. Algunos autores mencionan que tiene que ver con las actitudes, e indican que es resultante de muchas actitudes relacionadas con aspectos o factores del trabajo y la organización (Furnham, 2001 y Blum y Naylor, 1976; referidos por Ausejo, 2017 y Casana, 2015), una disposición o tendencia hacia el trabajo según creencias y valores (Campos, 2016; Casana, 2015; y Palma, 2005, indicada por Alfaro et al., 2012), una actitud general hacia el trabajo a partir de la apreciación que los trabajadores tienen sobre el trabajo (González, 2006, referencia de Cruz, 2014; Robbins y Coulter, 2005, señalados por Casana, 2015 y Cruz, 2014; y Fernández, 1999), una actitud compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales (Álvarez, 2007), una actitud positiva y estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral por parte del trabajador (Landy y Conte, 2005, referencia de Casana, 2015). También se puede encontrar autores que consideran a la satisfacción laboral desde un punto más emocional o placentero e indican que esta es el conjunto de sentimientos, pensamientos o emociones positivas respecto al trabajo (Rodríguez, Zarco y Gonzales, 2009, señalados por Alfaro et al., 2012; y Davis y Newstrom, 2003, citados por Casana, 2015), un estado emocional placentero, agradable y positivo que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (Campos, 2016; y Locke, 1976, en Caballero, 2002 y Alfaro et al., 2012); sentimiento de agrado o

positivo que un trabajador experimenta al realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente con el que está a gusto en una organización y por el que percibe diversas retribuciones y compensaciones psicológicas, sociológicas, económicas y afectivas (Muñoz, 1990, en Caballero, 2002); una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo (Ausejo, 2017; Fisher, 2000, mencionado en Pujol-Cols y Dabos, 2018; y Kreitner y Kinicki, 1997, señalados en Caballero, 2002), un grado de placer que experimenta la persona respecto a su trabajo (Robbins y Judge, 2009, indicados por Ausejo, 2017), o como «el grado en que a los empleados les gusta su trabajo» (Fritzsche y Parrish, 2005, en Pujol-Cols y Dabos, 2018), una sensación positiva del trabajador que se origina a partir de la evaluación de las características del trabajo (Robbins y Judge, 2009). Otros más bien otorgan a la satisfacción laboral un aspecto más consciente y psicológico al considerarla como un estado psicológico, juicio evaluativo, incluso positivo o negativo, que el individuo realiza respecto a la situación de su trabajo (Weiss, 2002, referencia en Pujol-Cols y Dabos, 2018), es la evaluación de la emoción, mas no la emoción misma (Noda Hernández, 2004, citado por García, 2017). Por otro lado, Brief (1998, en Pujol-Cols y Dabos, 2018) considera que la satisfacción laboral radica en aspectos emocionales y cognitivos con los cuales el sujeto evalúa su trabajo. También hay autores que la definen como «un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza» (Loitegui 1990, en Caballero, 2002, p.5), así también depende de la relación e interacción que tiene con los demás sujetos y aspectos de la organización.

La satisfacción laboral se apoya en estudios y teorías motivacionales que fueron planteados por diferentes autores, como Oliva (2017), Valdez (2016), Gibson et al. (2011), Chiavenato (2009), Campbell, Dunnette, Lawer y Weick, (1970) y Howell (1979) (los dos últimos autores mencionados por Álvarez, 2007); ellos refieren que

dichas teorías se pueden agrupar en dos grandes ramas, siendo estas las teorías de contenido y las teorías de proceso.

2.2.1.1 Teorías sobre la motivación

2.2.1.1.1 Teorías motivacionales de contenido

Las teorías de contenido se centran en la teoría motivacional y analizan primordialmente lo que motiva al trabajador para que trabaje, detallando los factores externos, pero principalmente los factores internos del individuo que hacen que la conducta se active, dirija, mantenga y detenga, que provocan su motivación como sus intereses, actitudes y necesidades (Valdez, 2016; Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske, 2011; y Chiavenato, 2009).

Los autores que sostienen las teorías motivacionales de contenido señalan, que con la finalidad de que los trabajadores alcancen una mayor eficacia, los administradores deben identificar cuáles son las necesidades que el trabajador desea satisfacer y que a su vez activan el desempeño, determinar los comportamientos que la organización desea en cada individuo y a nivel grupal dentro de la organización, ser capaces de recompensar significativamente a los trabajadores de tal manera que ayuden a satisfacer las necesidades de los trabajadores, establecer el momento oportuno para ofrecer recompensas que optimicen y refuercen la conducta del desempeño y no asumir que las necesidades de un individuo siguen un patrón regular, sino más bien darse cuenta que los individuos cambian debido a su entorno como experiencias, vivencias, cambios culturales y ambientales, entre otros aspectos (Gibson et al., 2011).

2.2.1.1.1.1 Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

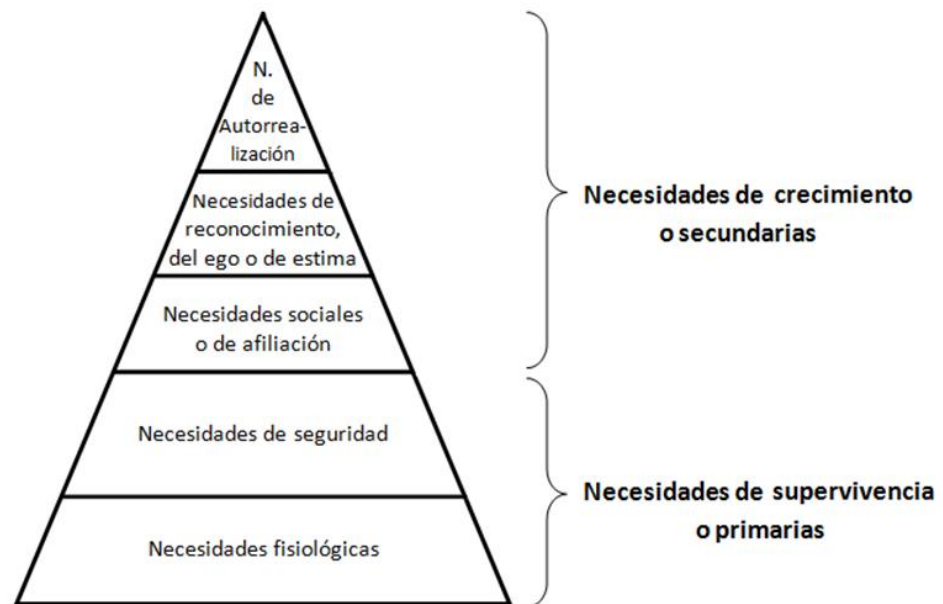
Abraham Maslow en 1954 desarrolló la teoría de la jerarquía de necesidades humanas o conocida como pirámide de necesidades de Maslow, y formuló la hipótesis de que el ser humano tiene una jerarquía de cinco niveles o categorías de necesidades (mencionado en Oliva, 2017; Jara, 2016; Valdez, 2016; Almonacid, 2015; Cabanes, 2011; Gibson et al., 2011; Gamboa, 2010; Chiavenato, 2009; Dasa y Porto, 2007; y Caballero, 2002).

Los autores indican que la primera y la más básica es la categoría de las necesidades fisiológicas, estas incluyen el hambre, sed, sueño, refugio, sexo y otras necesidades físicas que garantizan la existencia del individuo y la especie. La segunda categoría abarca las necesidades de seguridad que incluye la protección y la seguridad contra amenazas o riesgos físicos y emocionales, reales o imaginarios. La tercera categoría recae en las necesidades sociales o de afiliación que comprende el afecto, la pertenencia a grupos en donde se pueda recibir dicho afecto, aceptación y amistad. La cuarta categoría incluye las necesidades de reconocimiento, del ego o de estima, que es el amor propio, el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención. Finalmente, la quinta categoría comprende las necesidades de autorrealización que abarca el desarrollo pleno de la personalidad, lograr el potencial individual y lograr la satisfacción plena con uno mismo.

Los individuos empiezan a satisfacer las necesidades que se encuentran en la base de la pirámide. Cuando estas necesidades ya están satisfechas, se sienten motivados a satisfacer las siguientes. Mientras que las necesidades

de la base son de supervivencia o primarias, las necesidades de la cúspide son de crecimiento o secundarias. «En el mundo laboral, los diferentes tipos de necesidades son satisfechos con variados y específicos incentivos» (Oliva, 2017, p.12).

Figura 1. Pirámide de necesidades de Maslow



Fuente: Oliva, 2017; Jara, 2016; Valdez, 2016; Almonacid, 2015; Gamboa, 2010 y Dasa y Porto, 2007

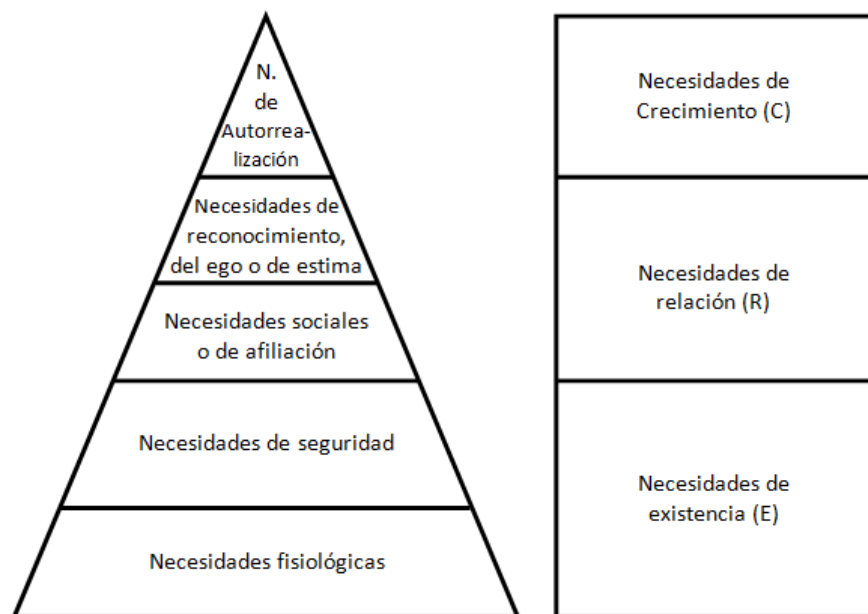
2.2.1.1.1.2 Teoría del modelo «ERG» de Alderfer

A partir de los estudios de Maslow, Clayton Alderfer en 1969 reformuló las necesidades en tres categorías: *existence*, *relatedness* y *growth* – ERG, es decir, existencia, relación y crecimiento. Agrupa las necesidades relacionadas con lo necesario para la supervivencia «como la comida y el agua, incluyendo la búsqueda de seguridad» (Valdez, 2016, p.30) que es lo

más concreto para la existencia y las separa de «las necesidades de relación interpersonal y de interacción social con otras personas; y las necesidades de crecimiento o desarrollo personal» (Valdez, 2016, p.30), que es lo más abstracto de la existencia humana.

Las necesidades de existencia (E) implican obtener las provisiones necesarias para la subsistencia del individuo. Las necesidades de relación (R) implican mantener relaciones interpersonales y sentirse parte de un grupo, así como dar y recibir afecto. Las necesidades de crecimiento (C) son un deseo interior de desarrollo personal y autoestima. (Oliva, 2017; Gibson et al., 2011; Cabanes, 2011; y Chiavenato, 2009)

Figura 2. Comparación de las teorías de Maslow y Alderfer



Fuente: Cabanes, 2011 y Oliva, 2017

2.2.1.1.3 Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland

David C. McClelland en 1961 adopta una posición más flexible al indicar que una persona puede motivarse por varias necesidades en paralelo, y lo que caracteriza a cada individuo es esa fuerza que tiene para alcanzar estas necesidades. Dicho autor menciona que las necesidades no son innatas, por lo que se adquieren durante toda la vida, son aprendidas con la experiencia y al compararse con el entorno. Por ende, cada individuo al tener diferentes vivencias y entornos, podría tener un diferente «perfil de necesidades» y que además se desarrolla con la experiencia. McClelland postuló tres necesidades básicas: (1) la necesidad de logro o realización, que es el impulso por salir adelante o sobresalir, mejorar el desempeño propio, alcanzar el éxito, lograr lo que es difícil y triunfar; (2) la necesidad de poder, que es la necesidad de influir, tener autoridad y ejercer control sobre otras personas, hacer que otros se comporten de tal manera que no se podría hacer de otra forma; y (3) la necesidad de afiliación, que es el deseo de llevarse bien con los demás, mantener relaciones personales, amigables y sociales con ellos (Oliva, 2017; Valdez, 2016; Campos, 2016; Cabanes, 2011; Gibson et al., 2011; y Chiavenato, 2009).

2.2.1.1.4 Teoría de la motivación-higiene, teoría de los dos factores o teoría bifactorial de Herzberg

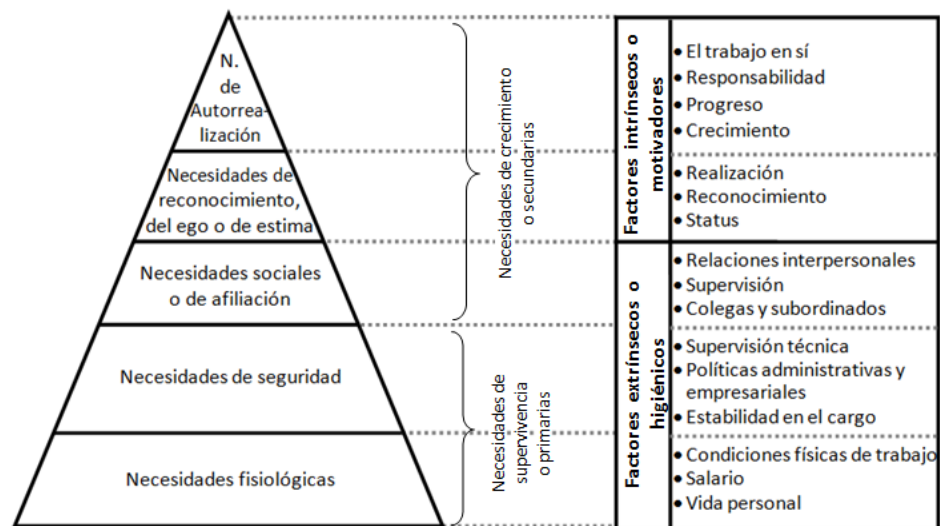
A partir de la jerarquía de Maslow, Frederick Herzberg, consultor en psicología y administración, y sus colaboradores en 1959 desarrollaron una teoría de la satisfacción con el trabajo, la teoría de la motivación-higiene,

conocida como teoría de los dos factores o teoría bifactorial. Esta teoría separa los factores que producen la insatisfacción y establece que son de naturaleza distinta a los factores que originan la satisfacción laboral. La teoría tiene como base un doble sistema de necesidades: los factores extrínsecos o higiénicos y los factores intrínsecos o motivadores (referido por Ausejo, 2017; Oliva, 2017; Campos, 2016; Valdez, 2016; Cabanes, 2011; Gibson et al., 2011; Gamboa, 2010; García, 2010; Chiavenato, 2009; y Dasa y Porto, 2007).

Estos autores hacen referencia a que los factores extrínsecos incluyen aspectos como el salario, las políticas de la organización, las condiciones ambientales, los mecanismos de supervisión, las relaciones interpersonales, la seguridad en el trabajo y la administración de la organización, y hacen referencia al ambiente físico y psicológico del trabajo. Estos factores extrínsecos solamente previenen la insatisfacción laboral o ayudan a revertirla, pero en sí no producen satisfacción.

Por otro lado, los factores intrínsecos o motivacionales hacen referencia al sentimiento de logro por el trabajo, autonomía o responsabilidad, posibilidad de ascenso y el contenido del trabajo. Estos «sí producen satisfacción, a condición de que los factores higiénicos (extrínsecos) estén funcionando aceptablemente. Por el contrario, si no están funcionando adecuadamente ninguno de los factores, el individuo se encontrará totalmente insatisfecho» (Oliva, 2017, p.13).

Figura 3. Comparación de las teorías de Maslow y Herzberg



Fuente: Almonacid, 2015

2.2.1.1.2 Teorías motivacionales de proceso

Las teorías de proceso «intentan comprender los procesos cognoscitivos que dan al comportamiento una dirección y propósito definidos» (Valdez, 2016, p.25). Estas teorías analizan y describen la forma cómo la conducta se activa, dirige, mantiene y detiene (Gibson et al., 2011 y Chiavenato, 2009). Según estos autores, estas teorías no destacan las necesidades y su fuerza impulsora, que es la base de la teoría de contenido, sino se refiere a aspectos como las expectativas, valores, intenciones, atribuciones o percepciones que las personas realizan respecto a sí mismas o a los otros que originan su conducta. En la práctica administrativa, los administradores, según estas teorías, deben entender el proceso de la motivación y la forma en que los individuos se desenvuelven en relación a sus preferencias, recompensas y logros. A continuación, se señalarán las principales teorías de proceso.

2.2.1.1.2.1 Teoría de las expectativas de Vroom

El psicólogo Víctor H. Vroom en 1964 estableció la teoría de las expectativas y consta de tres variables: (1) la valencia, que es la orientación de actitud o valor subjetivo de cada individuo a determinados resultados, es decir cada uno da una valencia diferente a cada cosa según el interés que sienta por ella; (2) la expectativa, que es la percepción subjetiva respecto a la posibilidad de que un hecho tenga un determinado resultado; y (3) los medios, que hace referencia a la percepción del trabajador que ciertos resultados lo llevarán a obtener otros resultados, es decir, la idea que tenga el individuo a cerca de la recompensa que recibirá por su desempeño (Oliva, 2017; Cabanes, 2011; Gibson et al., 2011; Chiavenato, 2009; Dasa y Porto, 2007). La teoría de las expectativas de Vroom fue desarrollada por Porter y Lawler (1968) quienes consideraron que esta teoría «postula que la relación entre esfuerzo y desempeño está medida por las percepciones, rasgos y capacidades humanas» (Perez, 2011, p.14).

Como esta teoría otorga valores numéricos a las variables de cero y uno, Oliva (2017) indica que en la práctica es complejo llegar a obtener conclusiones confiables, ya que estos factores se reducen a valores numéricos. Señala además que el comportamiento de las personas no se puede predecir numéricamente debido a que son complejas.

2.2.1.1.2.2 Teoría de la equidad de Adams

En 1965 J. Stacey Adams, psicóloga e investigadora, indicó que los seres humanos realizan un proceso de comparación social y buscan la equidad para ellos. La motivación es separada mediante los conceptos de equidad e inequidad. Para el trabajador no hay equidad, cuando este percibe

desigualdad en la relación de sus aportes y los resultados obtenidos según su desempeño en comparación con los aportes y los resultados del desempeño de sus compañeros. Existen cuatro términos importantes en esta teoría: (1) persona, es el individuo quien percibe la equidad o inequidad a partir de la realidad observada, (2) comparación con otros, para usar como referencia la relación con la proporción o contribución y resultados obtenidos, (3) contribuciones, que son vistas como las características del individuo que este muestra en su trabajo, como por ejemplo las habilidades, experiencia, conocimientos, edad, sexo, entre otras; y (4) resultados, que es lo que la persona recibió del trabajo como el sueldo, prestaciones, beneficios, reconocimiento, entre otras características (Oliva, 2017; Jara, 2016; Valdez, 2016; Gibson et al., 2011, Cabanes, 2011; y Chiavenato, 2009).

2.2.1.1.2.3 Teoría de la fijación de metas de Locke

El profesor y psicólogo Edwin Locke en 1690 postuló que los individuos tendrán un mejor desempeño cuando tienen metas concretas o niveles de desempeño establecidos. Una meta sirve para orientar a los trabajadores, es el objetivo o propósito que los mueve y por el cual se esfuerzan para alcanzar. Cuando los trabajadores participan en la fijación de metas, aprecian cómo su esfuerzo produce un buen desempeño y recompensas, y conlleva a la satisfacción personal. La consecución de las metas ayuda a la satisfacción del logro, así como las necesidades de estima y autorrealización. La consecución de las metas también puede originar que se fijen metas mayores (Cabanes, 2011).

Esta teoría de fijación de metas es eficaz cuando existen cuatro factores relevantes: (1) la aceptación de la meta, es decir, los trabajadores no solo deben entender la meta, su propósito y necesidad en la organización, sino también aceptarla; (2) la especificidad de las metas, vale decir, cuando estas son específicas y claras, de tal manera que puedan ser evaluadas por los trabajadores y puedan medir su progreso; (3) el reto; es decir, cuando ven las metas como un reto, las personas trabajarán con más energía, porque inciden en el impulso del logro; (4) la retroalimentación; que es la información que recibe el trabajador respecto a su desempeño, esto les permite saber qué tanto éxito están alcanzando (Valdez, 2016; Cabanes, 2011; y Gibson et al., 2011).

2.2.1.2 Comportamiento organizacional

Es necesario delimitar conceptualmente a la satisfacción laboral como área de estudio dentro del comportamiento organizacional. Robbins y Judge (2009) mencionan que «el comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones» (p. 10). En esta misma línea de pensamiento, Chiavenato (2009) señala que el comportamiento organizacional estudia a las personas y grupos que actúan e influyen en las organizaciones. Así, el comportamiento organizacional se ocupa de estudiar lo que la gente hace en una organización, tanto de manera individual como grupal, y cómo esa conducta repercute en el desempeño de esta. El comportamiento organizacional es definido como «la comprensión, predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones» (Alfaro, Layton, Meza y

Sáenz, 2012, p. 11). Si bien el comportamiento organizacional es la disciplina que estudia los comportamientos de los trabajadores en las organizaciones, también es el comportamiento en sí, es decir el objeto de estudio de la disciplina (Chiavenato, 2009 y Alles, 2012).

Las actitudes del comportamiento organizacional más estudiados han sido la satisfacción laboral; el involucramiento laboral, que es la identificación psicológica del individuo con su empleo y cuyo desempeño laboral es beneficioso también para él mismo; el compromiso organizacional, que es la identificación de una persona con una organización y sus metas, y que desea mantener su relación con dicha organización (Alles, 2012).

En lo que respecta al tema organizacional, una actitud es el conjunto de enunciados o juicios de evaluación -positivos o negativos-, los sentimientos, pensamientos y creencias que tiene cada individuo de los objetos, personas o eventos, que determina la percepción del empleado de su ambiente laboral y su compromiso (Alfaro et al., 2012; y Robbins y Judge, 2009). Así, si los sentimientos y pensamientos de un individuo respecto a objetos, personas o eventos son positivos; en general tendrá actitudes que también serán positivas (Alfaro et al., 2012).

Es necesario mencionar que «la percepción es el proceso por el cual los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos con el objeto de asignar significado a su entorno» (Robbins y Judge, 2009, p. 139). Por lo tanto, las personas toman actitudes y se comportan según su percepción de lo que es la realidad, no de la realidad tal cual es. De esta manera, la percepción del individuo dependerá de las características propias de él: personalidad, motivos, intereses, experiencias y expectativas; de las características del objeto observado:

novedad, tamaño, entorno, proximidad, similitud, etc.; y de los factores de la situación: tiempo, iluminación, calor, entorno laboral y social, entre otros (Robbins y Judge, 2009).

2.2.1.3 Dimensiones de la satisfacción laboral

Diversos autores han propuesto dimensiones de la satisfacción laboral. García (2017) realizó un resumen de las dimensiones de los autores estudiados y se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 1. Dimensiones de la satisfacción laboral

Autores	Dimensiones de satisfacción laboral
Herzberg	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación o intrínseco - Higiene o extrínseco
Vroom	<ul style="list-style-type: none"> - Planes de la compañía y dirección - Oportunidades de promoción - Contenido del trabajo - Supervisión - Recompensas económicas - Condiciones de trabajo y compañeros de trabajo
Locke	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con el trabajo - Satisfacción con el salario - Satisfacción con la promoción - Satisfacción con el reconocimiento - Satisfacción con los beneficios - Satisfacción con las condiciones de trabajo - Satisfacción con la supervisión - Satisfacción con los compañeros - Satisfacción con la compañía y la dirección
Meliá y Peiró	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con la supervisión - Satisfacción con la participación - Satisfacción con las prestaciones recibidas - Satisfacción intrínseca del trabajo - Satisfacción con el ambiente físico de trabajo

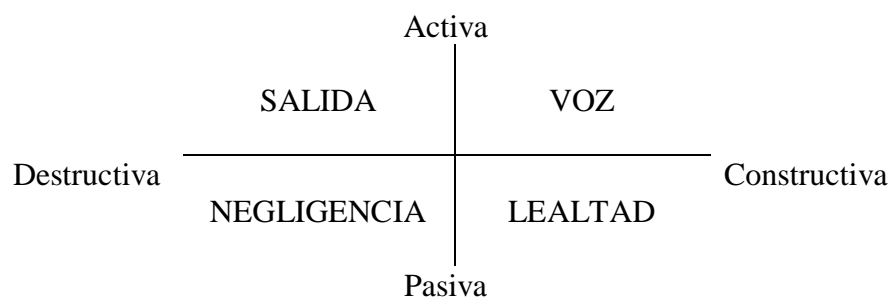
Chiang Vega	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con los superiores, gerencia o autoridad - Satisfacción con el contenido del trabajo - Satisfacción con las condiciones de trabajo - Satisfacción con las compensaciones - Satisfacción con las políticas de le empresa - Satisfacción con los compañeros y las relaciones humanas y sociales - Satisfacción con la participación y autonomía - Satisfacción con las oportunidades de promoción - Satisfacción con el desarrollo personal - Satisfacción con la organización o grupo de trabajo
Palma	<ul style="list-style-type: none"> - Significación de la tarea - Condiciones de trabajo - Reconocimiento personal y/o social - Beneficios económicos

Fuente: García, 2017

2.2.1.4 Respuestas de los empleados a la insatisfacción laboral

Algunos autores (Robbins y Judge; 2009; Davis-Blake et al., 2003, referidos por Arbaiza 2010; y Robbins, 1996, referido por Caballero, 2002) explican que hay consecuencias cuando a los empleados les gusta su trabajo y cuando les disgusta. Formularon una estructura de cuatro respuestas que están diferenciadas por 2 dimensiones: constructiva/destructiva y activa/pasiva.

Figura 4. Respuestas a la insatisfacción laboral



Fuente: Robbins y Judge (2009)

A continuación, se menciona sus definiciones:

- Salida: Es el comportamiento que lleva al individuo a salir de la organización. Incluye la búsqueda de un nuevo empleo o la renuncia.
- Voz: Implica intentar mejorar las condiciones laborales de una manera activa y constructiva, incluso mediante la sugerencia de mejoras, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- Lealtad: Involucra la espera pasiva, pero optimista de que las condiciones mejoren. Implica dar respaldo a la organización ante críticas externas y tener la confianza en que la organización y su administración está haciendo lo correcto.
- Negligencia: Implica que el individuo permita de manera pasiva que las condiciones en el trabajo empeoren. Incluye el «ausentismo o impuntualidades crónicas, poco esfuerzo y mayor tasa de errores» (Robbins y Judge, 2009, p. 87).

2.2.1.5 La satisfacción laboral y su relación con aspectos individuales, organizacionales y sociales

- Relación y consecuencias a escala individual

Arbaiza (2010) y Gamero (2003) mencionan en sus investigaciones que a nivel individual la insatisfacción laboral produce consecuencias en la salud, la esperanza de vida y la visión de la vida:

La satisfacción laboral y la salud física. La relación que existe es significativa. La insatisfacción puede afectar a la salud de los trabajadores de manera negativa. Se considera a los problemas cardíacos, presión arterial anormal, niveles elevados de colesterol o azúcar y síntomas psico-somáticos como dolores de cabeza, problemas de peso o problemas estomacales (Arbaiza, 2010 y Gamero, 2003).

La satisfacción laboral y la salud mental. Estados emocionales como la ansiedad, depresión o el síndrome de *burnout* o «estar quemado» son repercusiones negativas de la insatisfacción laboral, siendo su relación inversamente proporcional (Gamero, 2003 y Arbaiza, 2010). Jex y Guadanowski (1992) y Schaubroeck et al. (1992) indican que se plantea también problemas de ansiedad y trastornos de depresión y estrés (referido por Arbaiza, 2010).

La satisfacción laboral y la longevidad. Palmore (1969, en Gamero, 2003) sugirió que la insatisfacción laboral ocasionaría una disminución en la esperanza de vida de los trabajadores, por ende, la relación que existe entre las variables es negativa.

La satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. El trabajo es una parte importante en los individuos, aunque también lo vean como un medio para alcanzar objetivos personales y/o familiares. Según el análisis del autor (Gamero, 2003) realizado a la investigación de Judge y Watanave (1993), existe una correlación positiva entre satisfacción laboral y satisfacción con la vida, ya que aquel individuo con un nivel bajo de satisfacción laboral, tenderá a contagiar la insatisfacción a otros ámbitos de la vida del trabajador.

- Relación y consecuencias a escala organizacional

La satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo (productividad). Si bien Gamero (2003) indicó que la correlación es bastante moderada entre la satisfacción y el desempeño, Robbins y Judge (2009) señalan que un estudio confirmó que existe una correlación muy intensa respecto a estos dos conceptos. Encontraron que las empresas con mayor porcentaje de empleados

satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas organizaciones con pocos colaboradores satisfechos. Demostraron también que se ha notado un incremento en el precio de las acciones de las empresas con trabajadores satisfechos, en comparación con el grupo de satisfacción laboral media o baja. Por otro lado, Iaffaldano y Michinsky (1985) sostienen que debido a que existen factores que influyen en la productividad, no siempre la relación es positiva (en Arbaiza, 2010).

La satisfacción laboral y la rotación de personal. Para Gamero (2003) y Arbaiza (2010) la satisfacción y la rotación se relacionan de manera negativa, es decir, la primera se asocia a un bajo nivel de rotación. Para Alles (2012) es alta cuando los colaboradores terminan su relación laboral antes de un año desde su ingreso a la organización. Robbins y Judge (2009) señalan que esta correlación es más fuerte que la que existe para el ausentismo. Cabe mencionar que existen otros factores internos y externos, que influyen en la tasa de rotación, como, por ejemplo, las condiciones para ascender o las condiciones del mercado de trabajo. Es importante mencionar también los costos para la organización en cuanto a los procesos de reclutamiento y selección, así como inducción capacitación y entrenamiento (Arbaiza, 2010).

La satisfacción laboral y el ausentismo e impuntualidad. La relación que existe es negativa, pero de moderada a débil (Robbins y Judge, 2009 y Arbaiza, 2010). Alles (2012) menciona que este índice de gestión de recursos humanos deberá ser evaluado de manera especial puesto que existen empleados en cuyo trabajo importa más el logro de objetivos y no necesariamente el horario, además porque una persona puede estar atravesando problemas particulares que son la causa del ausentismo e

impuntualidades. Los trabajadores con baja satisfacción laboral tienden a faltar por motivos menores que no sería justificación en una persona con alto nivel de satisfacción.

La satisfacción laboral y el comportamiento organizacional socialmente responsable. Los empleados que tienen un nivel positivo de satisfacción laboral respaldan a la organización: apoyan a otros, hablan de manera positiva de la organización y no solo cumplen con su deber en la organización, sino «van más allá de las expectativas normales de su puesto» (Robbins y Judge, 2009, p. 88). Por lo tanto, señalan que la satisfacción laboral y el comportamiento organizacional socialmente responsable tienen una correlación moderada, aún más a través de la percepción de justicia, es decir, un nivel positivo de satisfacción procede de los resultados, tratamientos y procedimientos justos. Por su parte, Gamero (2003) se refiere a un «comportamiento cívico en la organización», el cual origina que los empleados tengan la disposición de ayudar a sus compañeros y a la empresa.

La satisfacción laboral y la satisfacción del cliente. Existe una relación directamente proporcional entre estos conceptos. Entonces cuando existen trabajadores satisfechos, se incrementa la satisfacción y lealtad de los clientes. Robbins y Judge (2009) señalan que esto se aplica para los empleados de la línea frontal que tienen trato directo con los clientes, ya que los trabajadores satisfechos son más amables, responsables, optimistas y serviciales, y estas cualidades son apreciadas por los clientes. De esta misma manera, los clientes encuentran rostros familiares y reciben un servicio que ya han experimentado antes. Por otro lado, los autores señalan que se aplica a

la inversa: «los clientes insatisfechos incrementan el disgusto de los empleados» (p. 89).

La satisfacción laboral y la desviación en el sitio de trabajo. Un comportamiento desviado o apatía de los empleados (Robbins y Judge, 2009) llamado también trabajo contra productivo (Gamero, 2003) implica actitudes negativas dentro de las organizaciones o comportamientos inadecuados (Arbaiza, 2010) como hurtos, mal desempeño en las funciones de manera intencional, utilización de los recursos de la organización para usos personales, socialización indebida, extensión de rumores con la finalidad de traer problemas, entre otras actitudes, hasta incluso el consumo de drogas. Es decir, los trabajadores «la van pasando» de diversas maneras (Robbins y Judge, 2009, p. 91).

- Consecuencias a escala social

Gamero (2003) ha indicado en su investigación unas consecuencias para la sociedad debido a una baja satisfacción laboral, que se señalan a continuación:

Los recursos de la sociedad se ven perjudicados, como lo sostiene el autor, pues los trabajadores cuya salud se vea afectada por la insatisfacción laboral, necesitarían atenciones médicas, lo que supondría una carga más pesada para el sistema de salud.

Menor contribución al producto nacional, debido a que la educación y habilidades de los trabajadores insatisfechos estarían siendo mal utilizadas o infrautilizados, como lo señala el autor.

Aumento de costos y disminución de la calidad. Al tener reacciones por parte de los trabajadores insatisfechos como ausentismo, altos índices de rotación, sabotajes, etc., los costos de producción aumentarían y la calidad se podría ver disminuida. Esto estaría afectando a la sociedad en su conjunto.

2.2.1.6 Medición de la satisfacción laboral e instrumentos

Existen dos enfoques que se utilizan con más frecuencia para medir la satisfacción laboral: una calificación global y única, y otra calificación sumada, que es la suma de las facetas o dimensiones de la satisfacción laboral. Esta última es la más sofisticada, pero no por ello invalida o desmerece a la primera, esta es tan válida como la segunda (Robbins y Judge, 2009).

Para Alles (2012) antes de que una organización inicie un proceso de medición de la satisfacción laboral, es necesario que su implementación sea de manera periódica. Por ende, si no se considera realizarla de manera periódica, es mejor que se obtenga información de manera indirecta, a través de la percepción de los jefes directos respecto a sus subordinados. Siempre se debe tener en cuenta que la información recabada no será precisa por ser de segunda fuente y porque la opinión puede estar influenciada por las propias percepciones de los consultados.

En el medio se ha registrado varios instrumentos de medición de la satisfacción laboral, y a nivel nacional existe la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, elaborada por la investigadora Sonia Palma Carrillo y validada en Perú. Alfaro et al. (2012) y Ramírez (2016) realizaron un resumen de los instrumentos estudiados:

El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (Minnesota Satisfaction Questionnaire -MSQ) incluye 20 facetas de la satisfacción laboral en 2 ediciones:

de 20 y 100 ítems, este último tiene el cálculo de las puntuaciones. Se evalúa el nivel general de la satisfacción y en el formato corto también la dimensión intrínseca (naturaleza del puesto) y la extrínseca (otros aspectos como las prestaciones y el salario) (Weiss, Dawis, England y Lofquist, 1967, en Alfaro et al., 2012 y Ramírez, 2016).

El cuestionario Índice descriptivo de trabajo (Job Descriptive Index -JDI) consta de 90 ítems, cuyas 5 dimensiones de la satisfacción evaluadas son trabajo, pago, promociones, supervisión y compañeros de trabajo (Smith, Kendall y Hulin, 1969, en Alfaro et al., 2012 y Ramírez, 2016).

El cuestionario Font Roja posee 27 ítems valorados según una escala de Likert (1-5 puntos) y considera ocho dimensiones: exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción con el puesto de trabajo, monotonía laboral, relaciones interprofesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo y relaciones interpersonales con los compañeros (Aranaz y Mira, 1988, en Alfaro et al., 2012 y Ramírez, 2016).

La Escala del Trabajo en General (Job in General Scale -JIG) es similar al JDI, pero menos extensa, pues tiene 18 ítems. Ofrece una evaluación general de los puestos de trabajo desde la percepción de los trabajadores (Ironson et al., 1989, en Alfaro et al., 2012 y Ramírez, 2016).

El cuestionario S20/23 Melia y Peiró está conformado por 23 ítems, es más corta y más fiable que la versión anterior S4/82 de 82 ítems. Son 5 dimensiones evaluadas: supervisión, ambiente físico de trabajo, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y la participación (Melia y Peiró, 1989, en Alfaro et al., 2012 y Ramírez, 2016).

La Escala general de satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979.

Está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Los factores intrínsecos abordados en siete ítems son aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relativos al contenido de la tarea y otros aspectos. Los factores extrínsecos considerados en ocho ítems son la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo, como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo y otros aspectos (Warr, Cook y Wall, 1979, mencionados por Daza y Porto, 2007).

La Escala de Satisfacción Laboral – versión para orientadores (ESL-VO)

evalúa tres niveles: global, dimensional y faceta, a través de 37 ítems, medidos con una escala nominal (1-5) y distribuidos en ocho dimensiones: diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro, relaciones sociales y tiempo libre, reconocimiento del propio desempeño laboral, valoración social del trabajo, recompensas extrínsecas y oportunidades de promoción justa sobre la base de méritos personales (Anaya y Suárez, 2004, en Alfaro et al., 2012 y Ramírez, 2016).

El cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang consta de 39 ítems y evalúa seis factores: satisfacción con el trabajo en general, con el ambiente físico de trabajo, con la forma en que se realiza el trabajo, con las oportunidades de desarrollo, con la relación subordinado-supervisor, así como con la remuneración (Chiang, 2008, en Alfaro et al., 2012 y Ramírez, 2016).

La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2005) diagnostica de manera general la actitud hacia el trabajo a través de 27 ítems. Esta encuesta se basa en la teoría motivacional. Evalúa 4 dimensiones: significación de la tarea, condiciones

de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. La escala utiliza la técnica y valoración de Likert (1-5 puntos), con ítems tanto positivos como negativos, cuyo puntaje total entre 27 y 135 puntos dependiendo del nivel de satisfacción. Su autora, Palma (2005), demostró su validez en 1,058 individuos que laboraban en Lima Metropolitana y los resultados obtenidos fueron confiables (mencionado en Alfaro et al., 2012 y Ramírez, 2016). Dicha escala fue utilizada por varios autores como Arismendiz (2019), Boada (2019), Tello (2019), Calderón (2018), Aliaga (2018), Arias y Flores (2017), Ausejo (2017), Barrios y López (2017), Canchanya (2017), García (2017), Moreno y Moreno (2017), Rodríguez (2017), Campos (2016), Arízaga (2014) y Alfaro et al. (2012). Existe una edición anterior (1999) que consta de 7 factores y 36 ítems: condiciones físicas y/o materiales (5 ítems), beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems), políticas administrativas (5 ítems), relaciones sociales (4 ítems), desarrollo personal (6 ítems), desempeño de tareas (6 ítems) y relación con la autoridad (6 ítems), utilizada por algunos autores como Casana (2015) y Alva y Domínguez (2015).

La Encuesta de satisfacción Laboral JSS Spector, mide la satisfacción laboral de manera general y en 9 facetas: pago, promoción, supervisión, beneficios sociales, recompensas contingentes, procedimientos operativos, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación. Es tipo Likert con opciones desde «muy en desacuerdo» hasta «totalmente de acuerdo». Tiene 36 ítems positivos y negativos (Ramírez, 2016).

2.2.2. Característica demográfica sexo

Según el diccionario de la Real Academia Española - RAE el sexo es la condición orgánica, masculina o femenina. El sexo no se elige pues es determinado desde el

vientre materno por la naturaleza, tampoco puede cambiarse pues es una condición genética (quesignificado.com).

Es necesario tener claro que, en este estudio, la variable demográfica sexo hace referencia al concepto mencionado líneas arriba, puesto que el análisis se ha realizado según los grupos de muestra de mujeres y hombres. En contraparte, existen varias investigaciones relacionadas con esta misma delimitación, sin embargo, se ha utilizado la palabra 'género' como un sinónimo.

Se debe considerar que el término 'género' posee un sinnúmero de interpretaciones, debates y confusiones respecto a su concepto y temas relacionados, pues no existe una definición clara y consensuada, pero que en general hace referencia a lo social y a las características que cada individuo acepta como propias. Las Naciones Unidas comunicó que existen 112 géneros (Fripp, 2018). Como lo indica Haig (2004) en el ámbito científico, se puede comprobar en los títulos de las investigaciones el aumento del uso del vocablo 'género' y que el término 'sexo' está en declive desde mediados del siglo pasado (referencia en Fernández, 2010).

Ahora bien, el sexo no se enmarca solamente en lo biológico que ofrece una serie de conocimientos respecto a los genes y hormonas sexuales, sobre las semejanzas y diferencias según el sexo, sino también los comportamientos psicológicos que nacen en el cerebro. Así, cada rama científica estudiará este concepto desde su enfoque específico, por ejemplo, si se aprecia al sexo desde la genética, se podría decir que son pares de 23 cromosomas XX y XY, para la endocrinología se resumiría en hormonas masculinas y femeninas. Por su parte la neurociencia vería al sexo desde la perspectiva de las semejanzas y diferencias cerebrales que existe en las mujeres, en hombres y personas ambiguas. La psicología enmarcaría al sexo en las semejanzas y las diferencias a lo largo de la vida de los seres humanos en comportamientos

psicológicos sexuales, es decir, sentimientos como el amor, cariño, el apego, las conductas, la afectividad, el erotismo, etc. Por otro lado, la sociología y la antropología colocarían al sexo en la realidad de roles sexuales, ya sea rol pasivo y rol activo, así como estereotipos sexuales, como visuales y auditivos; y asimetrías sexuales, es decir sujeto dominante y objeto dominado (Fernández, 2010).

2.2.3. Influencia de la característica demográfica sexo en la satisfacción laboral

Sánchez, Fuentes y Artacho (2007) señalan que se ha analizado ampliamente respecto a la influencia que las características personales ejercen sobre el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. Por otro lado, varios estudios han indicado que existe discriminación de las trabajadoras en cuanto a menores retribuciones económicas, menores oportunidades laborales y despidos más recurrentes. Por ejemplo, en nuestro país la brecha que existe en los ingresos entre los hombres y las mujeres es considerable. El Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2019) reportó que el ingreso promedio mensual de las mujeres representó el 70.4% del ingreso de los hombres. Si bien este porcentaje ha ido incrementándose en los últimos años (en 2008 era 63.7%) aún existe esta diferencia. Sin embargo, esta brecha se ve disminuida en los ingresos de los jóvenes ya que las mujeres ganan en promedio el 79.0% del ingreso medio de los hombres (INEI, en el Diario Gestión, 2019). Por otro lado, el INEI también reportó que la mujer trabaja más horas en comparación del hombre. Por su parte la Organización Internacional del Trabajo - OIT (Lexartza, Chaves, Carcedo y Sánchez, 2019) realizó una encuesta en diversos países y señala que existen brechas salariales entre hombres y mujeres en América Latina. El problema más frecuente es la conciliación de la vida laboral y familiar, ya que existe una desigual distribución del trabajo de cuidados en el hogar y esto impacta en la desigualdad salarial, que es el segundo problema más considerado. Señala además que

el mercado laboral sigue viendo a las mujeres como esposas y madres dentro de una familia y que los hombres ejercen un rol económico del proveedor principal de los ingresos familiares. Esto también se ve reflejado en Perú, ya que la mujer dedica más tiempo a las tareas del hogar en comparación de los hombres (INEI, 2019). Es por ello que se considera que el salario de las mujeres se constituye un complemento al ingreso principal de los hombres, según la OIT. Por otro lado, también se considera en dicho estudio que las posibilidades de ascenso para las mujeres en la estructura jerárquica en el centro de trabajo son más difíciles a comparación de los hombres. Se menciona que las mujeres registran menor tiempo de permanencia en las organizaciones y que esto origina que tengan menores beneficios laborales (Lexartza, Chaves, Carcedo y Sánchez, 2019).

Respecto a la satisfacción laboral, varios autores han mencionado que son las mujeres las que poseen un mayor nivel en comparación que los varones. Los investigadores indican que eso se puede explicar ya que las mujeres esperan menos retribuciones de parte de sus trabajos y por ende sus expectativas son menores (Clark, 1997, referido por Ruiz, 2009). Existen varios estudios que coinciden con esta línea de pensamiento y comprueban que existe mayor satisfacción laboral en las mujeres estudiadas. Incluso Sloane y Williams (2000) señalan que la satisfacción laboral en las mujeres se debe a «una diferencia innata de género» (referido por Ruiz, 2009, pág. 17). Sin embargo, también se ha hallado estudios que concluyeron que la insatisfacción en las mujeres es mayor en comparación de los hombres. No obstante, existen evidencias de la falta de relación significativa de la satisfacción laboral entre hombres y mujeres cuando se trata de jóvenes con altos niveles de educación (Weaver, 1977 y Forgionne y Peters, 1982, mencionados por Ruiz, 2009).

Existen muchos estudios que han indagado respecto a las opiniones de hombres y mujeres referente a la satisfacción laboral y su ámbito laboral, tanto de manera cuantitativa como cualitativa. Existen también estudios que han indagado respecto al nivel de satisfacción laboral por sexo y la existencia de una relación con la satisfacción laboral.

Debido a que existe bastante discrepancia respecto al tema, en la tabla 2 se presenta un listado de los estudios realizados en torno a la influencia del sexo sobre la satisfacción laboral. Como se aprecia, si bien hay varios investigadores que han verificado que en sus realidades de estudio existe mayor satisfacción en las mujeres, otras investigaciones han encontrado que el grupo masculino tiene mayor satisfacción. También otros estudios han corroborado que en sus organizaciones estudiadas no existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el sexo. Por otro lado, es necesario señalar que muchos estudios hacen referencia al género, pero hacen alusión al sexo puesto que mantienen solo los dos grupos encuestados, de hombres y mujeres. Asimismo, se puede encontrar investigadores que también han estudiado respecto a la diferencia de satisfacción laboral entre ambos sexos en países anglosajones y europeos, y han concluido que el nivel de satisfacción por sexo varía dependiendo de la nacionalidad del individuo (Sousa-Poza y Sousa-Poza, 2000; Kaiser, 2002; Clark, 1997, señalado por Sánchez et al., 2007).

Instituciones internacionales y nacionales también hacen esta misma referencia, al señalar en sus informaciones a los grupos de hombres y mujeres como grupos del 'género', como la Organización Internacional de Trabajo, las Naciones Unidas, el Fondo Monetario Internacional, el INEI, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2017), el cual indica que el sexo (adquirido biológicamente como macho o hembra) es diferente del género (características que la sociedad y la cultura

atribuyen a cada sexo y que son aprendidas socialmente - mujer/hombre femenino/masculino). Sin embargo, se ha mencionado más de cien géneros reconocidos incluso por las Naciones Unidas (Fripp, 2018).

Tabla 2. Estudios realizados sobre la influencia del sexo sobre la satisfacción laboral

Autores	Resultado
Hi (2017), Campos (2016), Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013), Ruiz (2009), Pagán y Malo (2009), Artz (2008), Izgar (2007), Jung et al. (2007), Sánchez, Fuentes y Artacho (2007), Kim (2005), Okpara, Scullace y Erondu (2005), Rondeau y Francescutti (2005), Sanz de Galdeano (2001), Sloane y Williams (2000), y Clark y Oswald (1997)	Existe mayor satisfacción en las mujeres
Arismendiz (2019), Nayab, Shahid, Sadaf, Muhammad y Muhammad (2015), Cruz (2014), Aydin et al. (2012), Mora y Ferrer-iCarbonell (2009), Álvarez (2007), Alonso Martin (2006), Bilimoria et al. (2006), Kaiser (2002), McDuff (2001), Sousa-Poza y Sousa-Poza (2000), Chiu (1998), y Dalton y Marcis (1987)	Existe mayor satisfacción en los hombres
Marasinghe y Wijyaratne (2018), Nayab et al. (2018), Cruz (2014), y Johnson et al. (1999)	Igualdad de satisfacción entre las mujeres y los hombres
Nayab et al. (2015), Oladosu, y Adeniji (2015), Zavala (2014), Alfaro et al. (2012), Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013), Sánchez, y Fuentes y Artacho (2007)	Existencia de diferencias significativas o relación estadísticamente significativa entre el sexo y la satisfacción laboral
Metle y Alali (2018), Hi (2017), Gómez (2013), Tejedó (2013), Gómez et al. (2011), Foulkrod et al. (2010), Sabharwal y Corley (2009), Frye y Mount (2007), Al-Ajmi	Inexistencia de relación estadísticamente significativa entre el sexo y la satisfacción laboral

(2006), García et al. (2005), Koyuncu et al. (2004), Eskildsen et al. (2004), Linz (2003), Pang y Lee (2002), Ward y Sloane (2000), Weaver (1997), Forgionne y Peters (1982)

Sousa-Poza y Sousa-Poza (2000), Kaiser (2002)

Existen diferencias de género sobre la satisfacción laboral con relación dependiente de la nacionalidad del individuo

Fuente: Metle y Alali (2018), Hi (2017), García (2017), Campos (2016), Nayab et al. (2015), Oladosu y Adeniji (2015), Cruz (2014), Carrillo et al. (2013), Alfaro et al. (2012), Perez (2011), Ruiz (2009), Álvarez (2007), y Sánchez et al. (2007)

2.3 Definición de términos básicos

Característica demográfica. Es la particularidad, cualidad o circunstancia de una población sujeta a estudio, considerada dentro de la demografía. Las características demográficas pueden referirse al sexo, edad, lugar de residencia, nacionalidad, lengua hablada, nivel de educación, religión, estado civil, etc. (Enciclopedia online de características, Definición XYZ, Observatorio Urbano y Territorial para Guayaquil)

Comportamiento organizacional. Es una disciplina que estudia los comportamientos de las personas y todo lo relacionado con ellas en el ámbito de las organizaciones, de cualquier tipo y tamaño, así como la cultura organizacional resultante. Esto incluye, los comportamientos individuales y grupales, como individuo desde su propia perspectiva y también en su rol laboral, como trabajador o directivo, así como personas que actúan en grupo, todos los problemas y conflictos que nacen de la interacción de dicho grupo, así como «los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo» (Alles, 2012 p. 19). Sin embargo, el concepto de comportamiento organizacional es también el objeto estudiado, es decir «el propio comportamiento de los colaboradores y de la organización como conjunto» (p. 18). Gordon (1997, referido por Alles, 2012) además indica que se refiere a los actos y las actitudes de los trabajadores en su ámbito laboral. Cole (1995, indicado

por Alles, 2012) agrega que estudia también la interacción de los individuos con su entorno (medio ambiente) y la conducta de ellos frente al cambio.

Dimensión beneficios económicos. «En la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada» (Palma, 2005, referencia en Campos, 2016, p.51; Arízaga, 2014, p. 33; y Alfaro et al., 2012, p.17).

Dimensión condiciones de trabajo. «Este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral» (Palma, 2005, referida por Campos, 2017, p.48; Arízaga, 2014, p. 33; y Alfaro et al., 2012, p.17).

Dimensión reconocimiento personal y/o social. Según Palma (2005), «este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos» (referida por Campos, 2016, p.49; Arízaga, 2014, p. 33; y Alfaro et al., 2012, p.17).

Dimensión significación de la tarea. En la escala de Palma (2005), «este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo: sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material» (en Campos, 2016, p.46; Arízaga, 2014, p. 33; y Alfaro et al., 2012, p.17).

Insatisfacción laboral. Es una actitud o disposición negativa producto de la percepción subjetiva de «la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona» (Locke, 1968, en Alfaro et al. 2012, p. 12) que conlleva a respuestas ya sean constructivas, destructivas, activas o pasivas, por ejemplo, la salida de la organización, o de manera pesimista incrementando el ausentismo, impuntualidad, poco esfuerzo, mayor

tasa de errores, menor desempeño en el trabajo, disminución de la productividad, etc. (Robbins y Judge, 2009; y Davis-Blake et al., 2003, referidos por Arbaiza 2010).

Motivación laboral extrínseca. Es el conjunto de factores externos al colaborador que previenen la insatisfacción laboral o ayudan a revertirla, pero en sí no producen satisfacción. Estos factores son, por ejemplo, el salario, las políticas de la organización, las condiciones ambientales, los mecanismos de supervisión, las relaciones interpersonales, la seguridad en el trabajo y la administración de la organización (Herzberg et al., 1959, referencia de Ausejo, 2017; Cabanes, 2011; Campos, 2016; Dasa y Porto, 2007; Gamboa, 2010; García, 2010; Oliva, 2017; y Valdez, 2016).

Motivación laboral intrínseca. Es el conjunto de factores internos del colaborador que producen satisfacción laboral, siempre que los factores higiénicos o extrínsecos estén funcionando aceptablemente. Estos factores son impulsos, deseos, fuerzas, sentimientos sobre el trabajo en sí, la responsabilidad de las labores, logro por el trabajo, autonomía laboral, responsabilidad, crecimiento y realización laboral, reconocimiento, estatus, entre otros (Herzberg et al., 1959, referencia de Ausejo, 2017; Cabanes 2011; Campos, 2016; Dasa y Porto, 2007; Gamboa, 2010; García, 2010; Oliva, 2017; y Valdez, 2016).

Motivación laboral. Es una fuerza impulsora por un conjunto de factores higiénicos o externos al colaborador, provenientes de la organización o de la interacción en ella y factores motivadores o internos del colaborador que lo mueven a llevar a cabo sus funciones y labores en el trabajo (Herzberg et al., 1959, señalados por Ausejo, 2017; Cabanes 2011; Campos, 2016; Dasa y Porto, 2007; Gamboa, 2010; García, 2010; Oliva, 2017; y Valdez, 2016).

Satisfacción laboral. Es una actitud, conjunto de actitudes o la «disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional» (Palma, 2005, referida por Alfaro,

et al. 2012, p.16; y Campos, 2016, p.22). Está originada por un estado emocional que experimenta el trabajador producto de la percepción subjetiva de «la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona» (Locke, 1968, en Alfaro et al., 2012, p. 12). Está compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales. Es el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia diferentes aspectos o facetas de su trabajo y de la organización (Álvarez, 2007). Los aspectos que se consideran en esta investigación son las condiciones de trabajo, los beneficios económicos, la significación de la tarea y el reconocimiento personal y/o social (Palma, 2005, en Alfaro et al., 2012; Ausejo, 2017; García, 2017; y Rodríguez, 2017).

Sexo femenino. Se refiere a las características biológicas y fisiológicas, así como aquello que resulta propio, relativo o perteneciente a las mujeres, es decir un ser humano cuyos cromosomas son XX (conceptodefinicion.de).

Sexo masculino. Se refiere a las características biológicas y fisiológicas, así como aquello que resulta propio, relativo o perteneciente a los hombres, es decir un ser humano cuyos cromosomas son XY (conceptodefinicion.de).

Sexo. Es la condición orgánica, masculina o femenina de las personas (Diccionario de la RAE).

CAPÍTULO III

3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1 Hipótesis general

La característica demográfica sexo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).

3.1.2 Hipótesis específicas

- La satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero - Lima (2019) y cada una de las dimensiones: condiciones de trabajo, beneficios económicos, significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social, se encuentran en un nivel medio de satisfacción.
- La característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión condiciones de trabajo en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).
- La característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).
- La característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión significación de la tarea en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).
- La característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).

3.2 Variables de estudio

Las variables del presente estudio se mencionan a continuación:

- Variable 1: Característica demográfica sexo
- Variable 2: Satisfacción laboral

3.3 Matriz lógica de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general: ¿En qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019)?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero - Lima (2019) y el nivel de las dimensiones: condiciones de trabajo, beneficios económicos, significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social?</p> <p>¿En qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión condiciones de trabajo en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019)?</p>	<p>Objetivo general: Establecer en qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).</p> <p>Objetivos específicos: Establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero - Lima (2019) y el nivel de cada una de las dimensiones: condiciones de trabajo, beneficios económicos, significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social.</p> <p>Determinar en qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión condiciones de trabajo en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).</p>	<p>Hipótesis general: La característica demográfica sexo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).</p> <p>Hipótesis específicas: La satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero - Lima (2019) y cada una de las dimensiones: condiciones de trabajo, beneficios económicos, significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social, se encuentran en un nivel medio de satisfacción.</p> <p>La característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión condiciones de trabajo en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).</p>	<p>Variable 1: Característica demográfica sexo</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, descriptivo, transversal y correlacional</p> <p>Área de estudio: Lima Metropolitana San Isidro</p> <p>Población: 42 trabajadores administrativos</p> <p>Muestra: 32 trabajadores administrativos</p>

<p>¿En qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019)?</p> <p>¿En qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión significación de la tarea en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019)?</p> <p>¿En qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019)?</p>	<p>Establecer en qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).</p> <p>Determinar en qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión significación de la tarea en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).</p> <p>Establecer en qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).</p>	<p>La característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).</p> <p>La característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión significación de la tarea en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).</p> <p>La característica demográfica sexo se relaciona con la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019).</p>		<p>Instrumento: Encuesta Escala de Opiniones SL-SPC, Palma (2005)</p> <p>Valoración estadística: Shapiro-Wilk para determinar la normalidad de la distribución de los datos Chi cuadrado para determinar la correlación y significancia estadística Microsoft Excel</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CAPÍTULO IV

4. MÉTODO

4.1 Tipo y método de la investigación

La presente investigación es de tipo aplicada y de enfoque cuantitativo. Es de tipo aplicada puesto que la investigación dio respuesta al problema de la investigación y preguntas específicas de la misma. Posee un enfoque cuantitativo porque, se pretende explicar, buscando regularidades y relaciones entre elementos. Por otro lado, la metodología que se usó fue a través de las medidas de tendencia central como la media, mediana, moda y desviación estándar que permitieron ubicar los niveles en la escala de medición. Se empleó la prueba de Shapiro-Wilk para determinar la normalidad de la distribución de los datos, y la prueba chi-cuadrado de Pearson para determinar si existió una relación estadísticamente significativa en las opiniones de los grupos de la muestra, ya que ambas variables de estudio son de naturaleza cualitativa. Por otro lado, el método es inductivo, porque los resultados se podrían extrapolar y hacer generalidades a partir de los resultados obtenidos.

4.2 Diseño específico de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. Es no experimental y descriptivo pues se buscó analizar a profundidad las variables, e implica que solamente se observó y describió el comportamiento de los sujetos estudiados, por lo que no se influyó sobre ellos ni se intervino de ninguna manera. Asimismo, es transversal puesto que los datos que se recogieron fueron tomados de un tiempo dado y son presentados tal y como se obtuvieron en dicho momento. Además, es correlacional ya que se buscó la relación entre las variables de estudio, es decir, la característica demográfica sexo y la satisfacción laboral.

4.3 Población, muestra o participantes

4.3.1 Población

La población estuvo formada por 42 trabajadores administrativos del grupo empresarial minero estudiado, cuya oficina administrativa está ubicada en Lima.

4.3.2 Participantes

Los participantes fueron 32 trabajadores administrativos. Se consideró como criterios de inclusión a aquellos trabajadores que tuviesen dominio del español, de tal manera que pudieran recibir las instrucciones en dicho idioma y resolver la encuesta de manera personal, que tuviesen una antigüedad laboral mayor a tres meses, que no estuviesen de vacaciones en el periodo de la aplicación del cuestionario y que pasaran el mayor tiempo de sus labores en las oficinas de la organización.

4.4 Instrumentos de recogida de datos

Se recolectó los datos a través de una encuesta. Se utilizó la «Escala de opiniones SL-SPC», elaborada por Sonia Palma Carrillo en 2005 (como se utilizó en Arismendiz, 2019; Boada, 2019; Tello, 2019; Calderón, 2018; Aliaga, 2018; Arias y Flores, 2017; Ausejo, 2017; Barrios y López, 2017; Canchanya, 2017; García, 2017; Moreno y Moreno, 2017; Rodríguez, 2017; Campos, 2016; Arízaga, 2014; y Alfaro et al., 2012).

Como señala García (2017) la encuesta se sustenta con la teoría motivacional. Fue creada tomando como base una población de trabajadores peruanos. Los autores señalados inicialmente refieren que fue diseñada para medir los niveles de satisfacción laboral de manera general y fue dividida en 4 factores o dimensiones: condiciones de trabajo, beneficios económicos, significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social. Consta de 27 enunciados y, a continuación, se presenta una tabla en donde se

indica los enunciados asignados a cada dimensión, así como la clasificación de las dimensiones según la teoría.

Tabla 3. Agrupación de enunciados por dimensión y clasificación de la Escala SL-SPC

Dimensiones	Clasificación	Enunciados
Condiciones de trabajo	Extrínseco o higiénico	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27
Beneficios económicos	Extrínseco o higiénico	2, 5, 9, 10, 16
Significación de la tarea	Intrínseco o motivacional	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26
Reconocimiento personal y/o social	Intrínseco o motivacional	6, 11, 13, 19, 24

Fuente: Ausejo, 2017; García, 2017; Rodríguez, 2017; y Alfaro et al., 2012; basados en Palma, 2005

La encuesta se aplicó de manera personal, con un tiempo estimado de duración de 7 minutos. Consta de enunciados tanto positivos como negativos. Estos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 4. Enunciados positivos y negativos de la Escala SL-SPC

Tipo de enunciado	Enunciados
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24

Fuente: García, 2017 y Alfaro et al., 2012; basados en Palma, 2005

En dicho instrumento se valoró la variable y sus dimensiones según una escala Likert y se consideró cinco categorías: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo (posición media), en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. La siguiente tabla muestra las puntuaciones asignadas a los enunciados positivos y negativos según los valores.

Tabla 5. Puntuación por cada categoría de enunciados de la Escala SL-SPC

Tipo de enunciado	Positivo	Negativo
Escala Likert		
Totalmente de acuerdo	5	1
De acuerdo	4	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3
En desacuerdo	2	4
Totalmente en desacuerdo	1	5

Fuente: Alfaro et al., 2012 basados en Palma, 2005

Respecto a la validez del instrumento, García (2017) realizó la validez a través de tres especialistas quienes evaluaron el instrumento considerando las dimensiones de la satisfacción laboral, así como la corrección de la redacción de los enunciados. Dichos jueces evaluaron el instrumento y le dieron una calificación global promedio de 18 en escala vigesimal, lo cual indica que el instrumento tiene validez de acuerdo con los expertos.

El puntaje total de la escala se obtiene al sumar todas las puntuaciones de cada enunciado y oscila entre 27 y 135 puntos. En la presente investigación se consideró 3 niveles de satisfacción: bajo, medio y alto. La valoración de estos niveles se estableció según la fórmula de valor K de Likert:

$$\frac{\text{Valor máximo} - \text{Valor mínimo}}{\text{Número de niveles}}$$

A partir de esta, se obtuvo los intervalos de puntuación para cada uno de los niveles de satisfacción laboral y se llegó al siguiente baremo:

Tabla 6. Baremo para las puntuaciones de la escala de satisfacción laboral

Dimensiones	No. de enunciados	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Valor K de Likert	Niveles	Intervalos de puntuación
Condiciones de trabajo	9	9	45	12.0	Bajo	9 - 21
					Medio	22 - 33
					Alto	34 - 45
Beneficios económicos	5	5	25	6.7	Bajo	5 - 12
					Medio	13 - 18
					Alto	19 - 25
Significación de la tarea	8	8	40	10.7	Bajo	8 - 19
					Medio	20 - 29
					Alto	30 - 40
Reconocimiento personal y/o social	5	5	25	6.7	Bajo	5 - 12
					Medio	13 - 18
					Alto	19 - 25
Satisfacción laboral general	27	27	135	36.0	Bajo	27 - 63
					Medio	64 - 99
					Alto	100 - 135

Fuente: Elaboración propia

Se incluyó también preguntas que indagaron datos generales sobre la situación personal y laboral de los participantes como sexo, área, nacionalidad, edad, antigüedad laboral y grado de instrucción.

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La encuesta fue utilizada para el recojo de información sobre la satisfacción laboral y características demográficas del personal administrativo del grupo empresarial estudiado. Estas fueron codificadas alfanuméricamente, así como la información recogida y vaciada a una base de datos del programa Microsoft Excel. El software de computadora en línea *Shapiro-Wilk* se utilizó para la determinación de la normalidad de la distribución de los datos y el software de computadora para la prueba de Chi cuadrado, *Test Calculator* y

Calculation for the Chi-Square test (Preacher, 2001), para la determinación de la correlación y significancia estadística, con un p-valor para un nivel de significancia del 95%. Los resultados se muestran en tablas de resumen con las cifras absolutas y relativas (porcentajes).

4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio

Actividades para el desarrollo del estudio:

- Explicación al área de administración y recursos humanos del grupo empresarial minero respecto a la investigación
- Explicación al personal administrativo de la organización sobre la investigación y comunicación sobre el consentimiento informado
- Aplicación de la encuesta al personal administrativo
- Tabulación de las encuestas aplicadas al personal administrativo de la empresa
- Procesamiento de la información a través de la elaboración del análisis estadístico de la información levantada en campo, mediante las encuestas aplicadas y elaboración de cuadros
- Descripción de resultados y discusión de la investigación
- Establecimiento de las conclusiones y recomendaciones
- Elaboración del informe final de la investigación
- Subsanación de observaciones realizadas por parte del revisor y objetantes, y trámites administrativos
- Sustentación de la investigación

CAPÍTULO V

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta los resultados obtenidos del procesamiento que se realizó a partir de aplicación del cuestionario. La presente investigación se basó en determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero, así como de sus dimensiones y la relación que existe entre las variables.

5.1 Resultados cuantitativos

5.1.1 Resultados socio-demográficos

En el cuestionario se indagó también sobre la composición de la muestra, respecto a aspectos tales como sexo, área, nacionalidad, edad, antigüedad laboral y grado de instrucción, que se detallan en la siguiente tabla. En cuanto a la característica ‘área’; finalmente, se decidió dividir a la muestra por el piso en el que trabajaba, puesto que existen varias áreas de pocas personas.

Tabla 7. Descripción socio-demográfica de la muestra

Característica	Alternativas	No	%
Sexo	Masculino	17	53.1
	Femenino	15	46.9
Área	Piso A	9	28.1
	Piso B	23	71.9
Nacionalidad	Peruana	28	87.5
	China	4	12.5
Edad	Entre 21 y 30 años	9	28.1
	Entre 31 y 40 años	15	46.9
	Entre 41 y 50 años	5	15.6
	51 años a más	3	9.4
Antigüedad laboral	Entre 6 meses y 1 año	2	6.3
	Entre 1 y 2 años	5	15.6
	Entre 3 y 4 años	10	31.3

Grado de instrucción	Entre 5 y 6 años	4	12.5
	De 7 a más	8	25.0
	No respondió	3	9.4
	Técnico incompleto	3	9.4
	Técnico completo	3	9.4
	Universitario incompleto	1	3.1
	Universitario completo	10	31.3
	Universitario – titulado	10	31.3
	Maestría	4	12.5
No respondió	1	3.1	
Total	32	100	

Fuente: Elaboración propia

5.1.2 Resultados de la variable satisfacción laboral

Se realizó la prueba Shapiro-Wilk a la información obtenida del cuestionario aplicado y a continuación, se muestran los resultados.

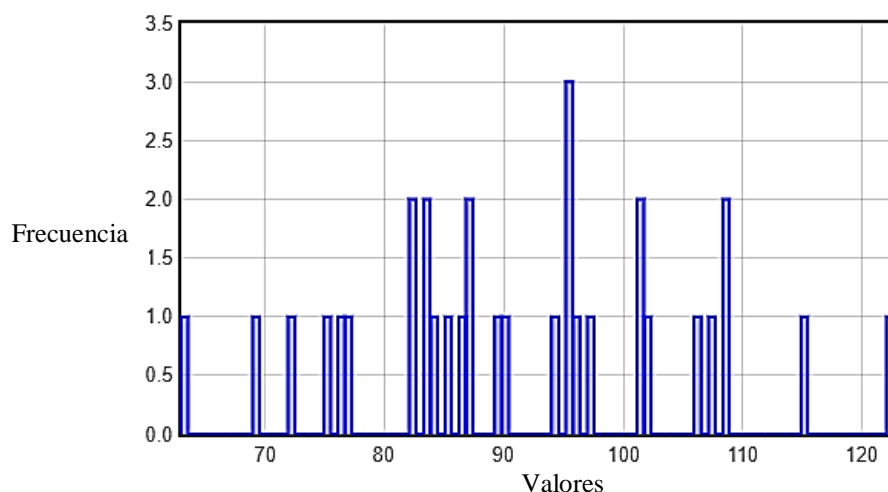
Tabla 8. Resultados del análisis de distribución de normalidad por Shapiro-Wilk

Result: / Resultado:

Number of samples: / Número de muestras:	32
Mean: / Media:	91.000
Standard Deviation: / Desviación estándar:	13.652
Variance: / Varianza:	186.387
Kurtosis: / Curtosis	-0.539
Calculated Shapiro-Wilk statistic W: / Valor estadístico calculado de Shapiro-Wilk:	0.990119
Calculated Shapiro-Wilk p-value: / p-valor calculado de Shapiro-Wilk:	0.989391
Critical value of W (5% significance level): / Valor crítico del valor calculado (nivel de significancia de 5 %):	0.933792

Fuente: Blog Scistatcalc (2013)

Figura 5. Histograma de distribución de normalidad



Fuente: Blog Scistatcalc (2013)

En la siguiente tabla, se muestra la valoración de la satisfacción laboral por niveles y sus dimensiones según la escala Likert, tanto en frecuencias como porcentajes.

Tabla 9. Valoración de la satisfacción laboral y sus dimensiones según la escala

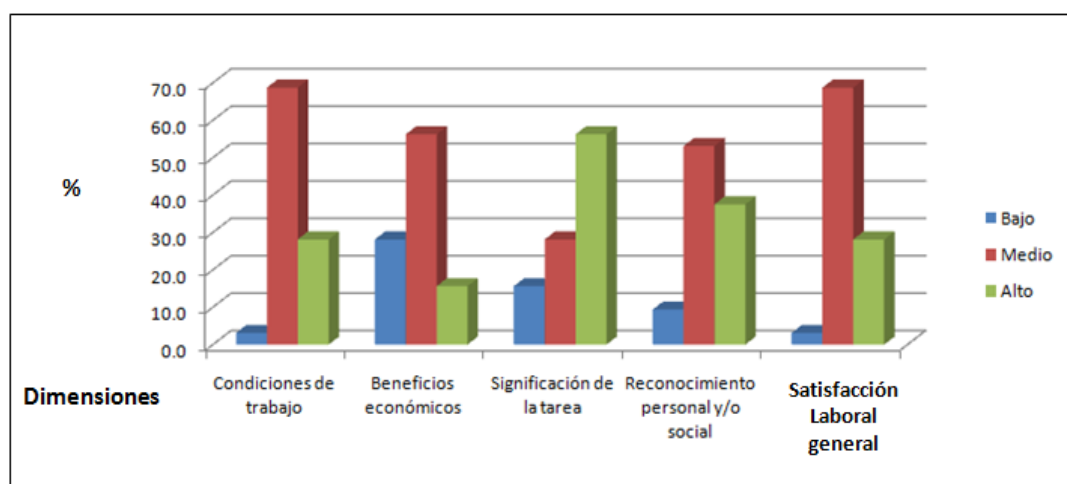
Likert

Dimensiones	Condiciones de trabajo		Beneficios económicos		Significación de la tarea		Reconocimiento personal y/o social		Satisfacción laboral general	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	1	3.1	9	28.1	5	15.6	3	9.4	1	3.1
Medio	22	68.8	18	56.3	9	28.1	17	53.1	22	68.8
Alto	9	28.1	5	15.6	18	56.3	12	37.5	9	28.1
TOTAL	32	100	32	100	32	100	32	100	32	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Valoración de la satisfacción laboral y sus dimensiones según la escala

Likert



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presentan los estadísticos descriptivos media, desviación estándar, moda, mediana, coeficiente de variación porcentual, la escala de medición en puntos y el valor medio de la escala de la satisfacción laboral y sus dimensiones.

Tabla 10. Estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral y sus dimensiones

Estadístico	Condiciones de trabajo	Beneficios económicos	Significación de la tarea	Reconocimiento personal y/o social	Satisfacción laboral general
\bar{X}	31.0	14.9	27.8	17.3	91.0
DS	4.8	3.3	6.2	3.2	13.7
Mo	30.0	14.0	30.0	18.0	95.0
Md	31.0	14.5	30.0	18.0	89.5
CV%	15.5	22.4	22.2	18.7	15.0
Escala de medición (puntos)	De 9 a 45	De 5 a 25	De 8 a 40	De 5 a 25	De 27 a 135
Valor medio de la escala	18	10	16	10	54

Fuente: Elaboración propia

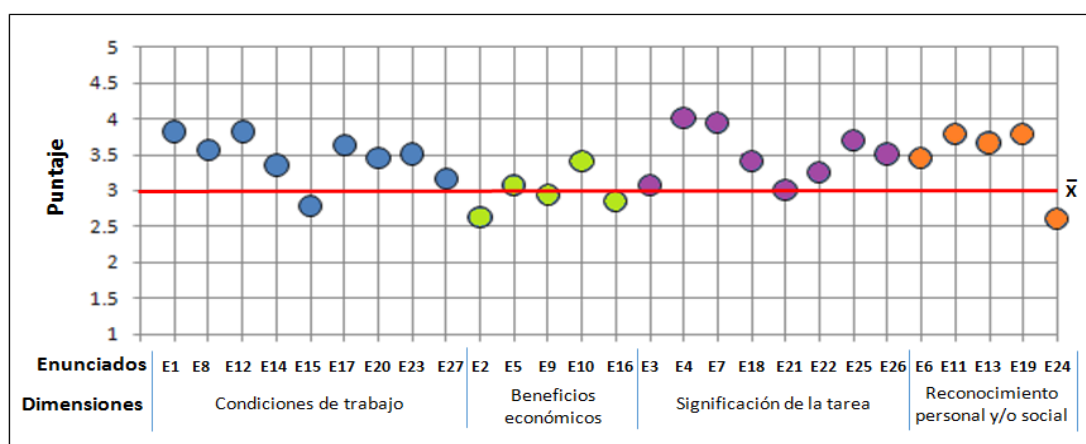
En la tabla y figura siguientes se presenta los promedios y la desviación de los enunciados de cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral.

Tabla 11. Medias y desviaciones estándar de los enunciados según las dimensiones de la satisfacción laboral

Esta disti co	D. Condiciones de trabajo										D. Beneficios económicos					D. Significación de la tarea						D. Reconocimiento personal y/o social					
	E1	E8	E12	E14	E15	E17	E20	E23	E27	E2	E5	E9	E10	E16	E3	E4	E7	E18	E21	E22	E25	E26	E6	E11	E13	E19	E24
\bar{X}	3.8	3.6	3.8	3.3	2.8	3.6	3.4	3.5	3.2	2.6	3.1	2.9	3.4	2.8	3.1	4.0	3.9	3.4	3.0	3.3	3.7	3.5	3.4	3.8	3.7	3.8	2.6
DS	0.8	0.9	1.1	1.0	0.8	1.1	0.9	0.8	1.0	1.0	0.9	0.7	1.0	0.8	1.1	0.8	0.9	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	0.9	1.1	0.8	1.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Medias de los enunciados según las dimensiones de la satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta la tabla 12 en la que se puede apreciar los enunciados de cada dimensión de la satisfacción laboral con los resultados porcentuales según la escala Likert.

Tabla 12. Resultados porcentuales de los enunciados de las dimensiones de la satisfacción laboral según la escala Likert

Dimensión	No.	Enunciado	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL
Condiciones de trabajo	E1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	15.6	56.3	21.9	6.3	0.0	100
	E8	El ambiente donde trabajo es confortable.	9.4	53.1	28.1	3.1	6.3	100
	E12	Me disgusta mi horario. (-)	3.1	12.5	18.8	31.3	34.4	100
	E14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	6.3	50.0	21.9	15.6	6.3	100
	E15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	0.0	15.6	56.3	18.8	9.4	100
	E17	El horario de trabajo me resulta incómodo. (-)	6.3	9.4	18.8	46.9	18.8	100
	E20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	0.0	65.6	18.8	9.4	6.3	100
	E23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	3.1	53.1	37.5	3.1	3.1	100
	E27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	3.1	43.8	25.0	21.9	6.3	100
	Beneficios económicos	E2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. (-)	15.6	28.1	37.5	15.6	3.1
E5		Me siento mal con lo que gano. (-)	3.1	25.0	37.5	31.3	3.1	100
E9		El sueldo que tengo es bastante aceptable.	0.0	21.9	50.0	28.1	0.0	100
E10		La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. (-)	3.1	15.6	34.4	31.3	15.6	100
E16		Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	0.0	21.9	43.8	31.3	3.1	100
Significación de la tarea	E3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	3.1	43.8	15.6	31.3	6.3	100
	E4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	25.0	59.4	6.3	9.4	0.0	100
	E7	Me siento útil con la labor que realizo.	25.0	53.1	12.5	9.4	0.0	100
	E18	Me complace los resultados de mi trabajo.	12.5	40.6	28.1	12.5	6.3	100
	E21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	6.3	28.1	34.4	21.9	9.4	100
	E22	Me gusta el trabajo que realizo.	9.4	40.6	21.9	21.9	6.3	100

Reconocimiento personal y/o social	E25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	18.8	53.1	9.4	15.6	3.1	100
	E26	Me gusta la actividad que realizo.	15.6	46.9	12.5	21.9	3.1	100
	E6	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa. (-)	3.1	18.8	25.0	37.5	15.6	100
	E11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo. (-)	3.1	6.3	18.8	53.1	18.8	100
	E13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. (-)	3.1	15.6	15.6	43.8	21.9	100
	E19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido. (-)	0.0	9.4	18.8	56.3	15.6	100
	E24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras. (-)	18.8	18.8	46.9	15.6	0.0	100

Fuente: Elaboración propia

5.1.3 Resultados del estudio correlacional de las variables

Se evaluó la relación que existe entre la característica demográfica sexo de la muestra y la variable satisfacción laboral, así como sus dimensiones; y se hallaron diferencias significativas entre los grupos. Se muestra a continuación, los resultados ante la prueba de chi-cuadrado de Pearson ($p < 0.05$), que fue realizada a los resultados porcentuales.

Los datos de la muestra se dividieron según sexo: femenino y masculino, para determinar la valoración porcentual por cada nivel (bajo, medio y alto) de la satisfacción laboral y sus dimensiones.

5.1.3.1. Resultado de la característica demográfica sexo y la dimensión condiciones de trabajo

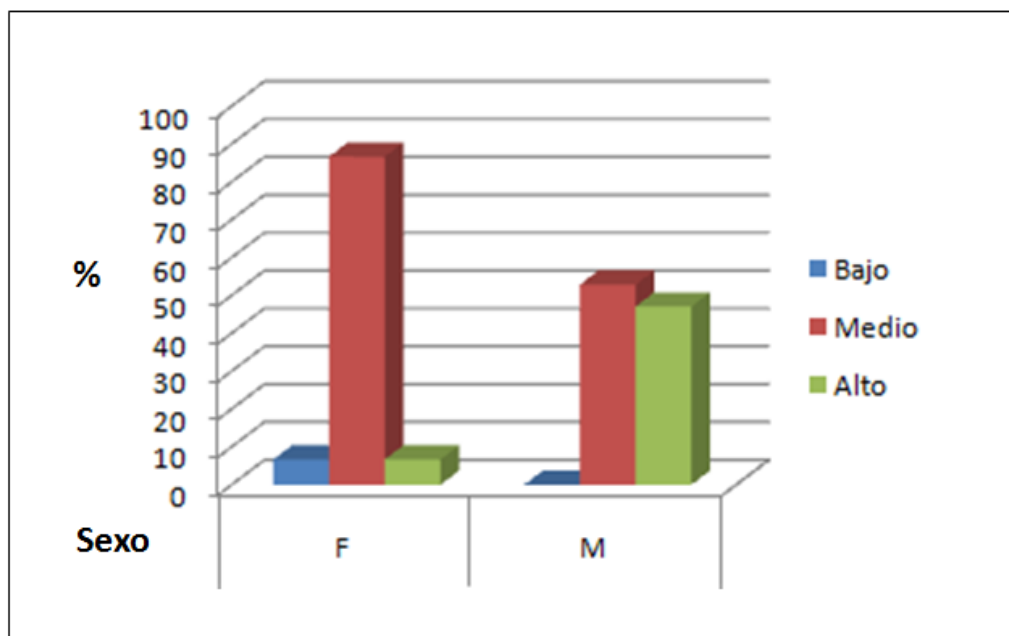
En la tabla 13 se muestra la valoración de la dimensión condiciones de trabajo según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert.

Tabla 13. Valoración de la dimensión condiciones de trabajo según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert

Niveles	Sexo Femenino		Sexo Masculino	
	N	%	N	%
Bajo	1	6.7	0	0.0
Medio	13	86.7	9	52.9
Alto	1	6.7	8	47.1
TOTAL	15	100	17	100
Chi2	6.432			
p-valor	0.011			
Conclusión	Diferencia significativa			

Fuente: Elaboración propia - Preacher (2001)

Figura 8. Valoración de la dimensión condiciones de trabajo según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert



Fuente: Elaboración propia

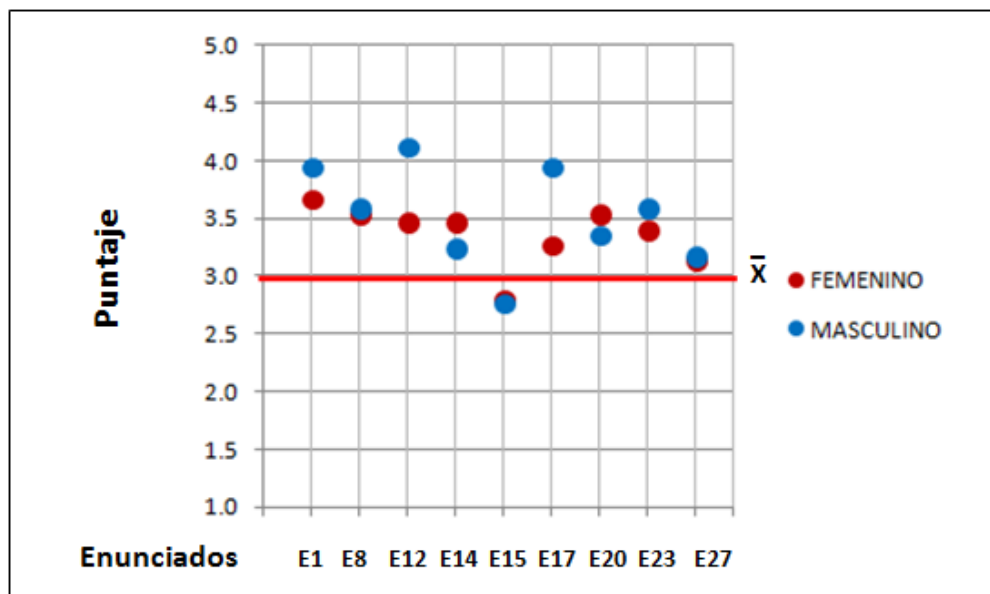
La siguiente tabla y figura muestran los promedios y las desviaciones estándar de los enunciados de la dimensión condiciones de trabajo según la característica demográfica sexo.

Tabla 14. Medias y desviaciones estándar de los enunciados de la dimensión condiciones de trabajo según la característica demográfica sexo

Sexo	Esta- dístico	Enunciados								
		E1	E8	E12	E14	E15	E17	E20	E23	E27
Femenino	\bar{X}	3.7	3.5	3.5	3.5	2.8	3.3	3.5	3.4	3.1
	DS	0.6	0.9	1.2	1.0	0.9	1.2	0.8	0.8	0.8
Masculino	\bar{X}	3.9	3.6	4.1	3.2	2.8	3.9	3.4	3.6	3.2
	DS	0.9	1.0	1.0	1.1	0.8	0.9	1.0	0.7	1.2

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Medias de los enunciados de la dimensión condiciones de trabajo según la característica demográfica sexo



Fuente: Elaboración propia

5.1.3.2. Resultado de la característica demográfica sexo y la dimensión beneficios económicos

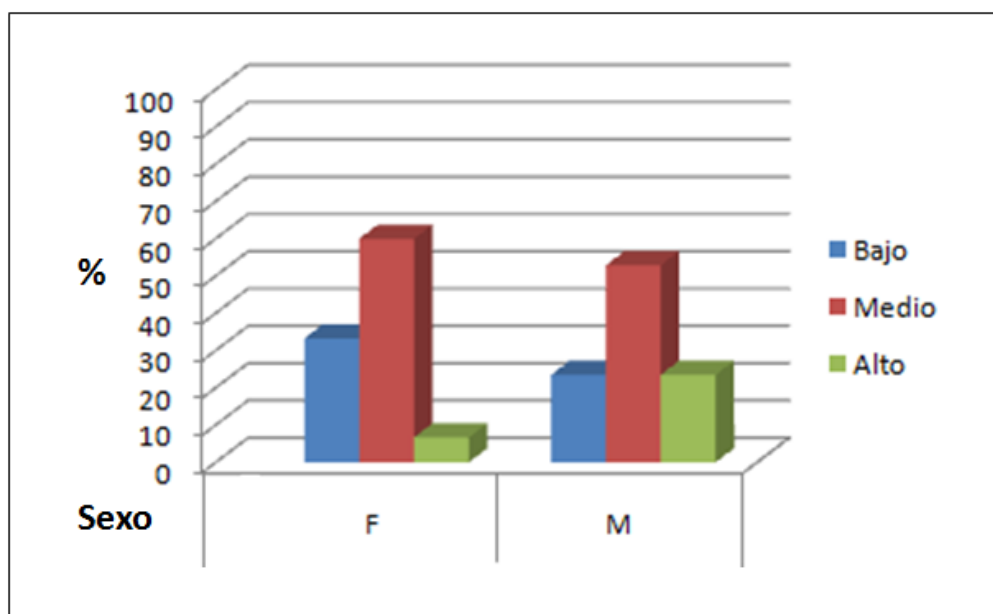
En la siguiente tabla y figura se muestra la valoración porcentual y numérica de la dimensión beneficios económicos según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert.

Tabla 15. Valoración de la dimensión beneficios económicos según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert

Niveles	Sexo Femenino		Sexo Masculino	
	N	%	N	%
Bajo	5	33.3	4	23.5
Medio	9	60.0	9	52.9
Alto	1	6.7	4	23.5
TOTAL	15	100	17	100
Chi2	10.388			
p-valor	0.006			
Conclusión	Diferencia significativa			

Fuente: Elaboración propia - Preacher (2001)

Figura 10. Valoración de la dimensión beneficios económicos según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert



Fuente: Elaboración propia

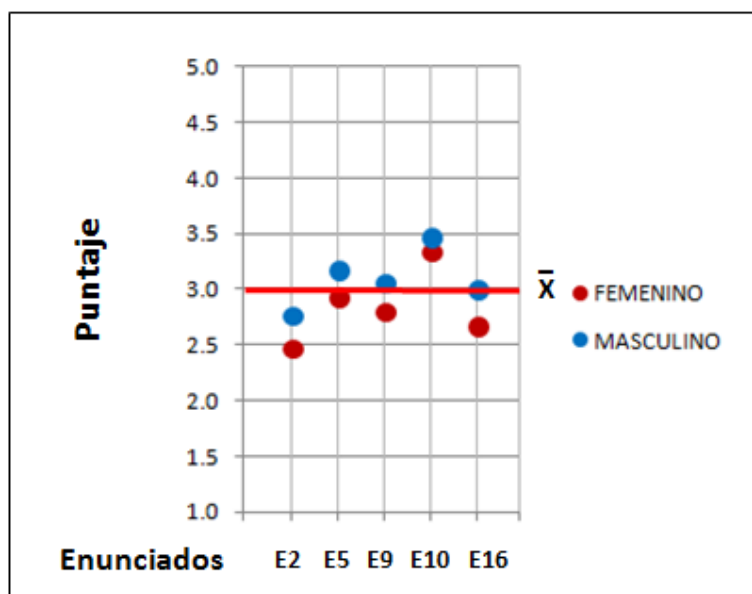
Los promedios y las desviaciones estándar de los enunciados de la dimensión beneficios económicos según la característica demográfica sexo, se muestran en la siguiente tabla y figura.

Tabla 16. Medias y desviaciones estándar de los enunciados de la dimensión beneficios económicos según la característica demográfica sexo

Sexo	Esta- dístico	Enunciados				
		E2	E5	E9	E10	E16
Femenino	\bar{X}	2.5	2.9	2.8	3.3	2.7
	DS	0.8	0.7	0.7	0.8	0.7
Masculino	\bar{X}	2.8	3.2	3.1	3.5	3.0
	DS	1.2	1.1	0.7	1.2	0.9

Fuente: Elaboración propia

Figura 11. Medias de los enunciados de la dimensión beneficios económicos según la característica demográfica sexo



Fuente: Elaboración propia

5.1.3.3. Resultado de la característica demográfica sexo y la dimensión significación de la tarea

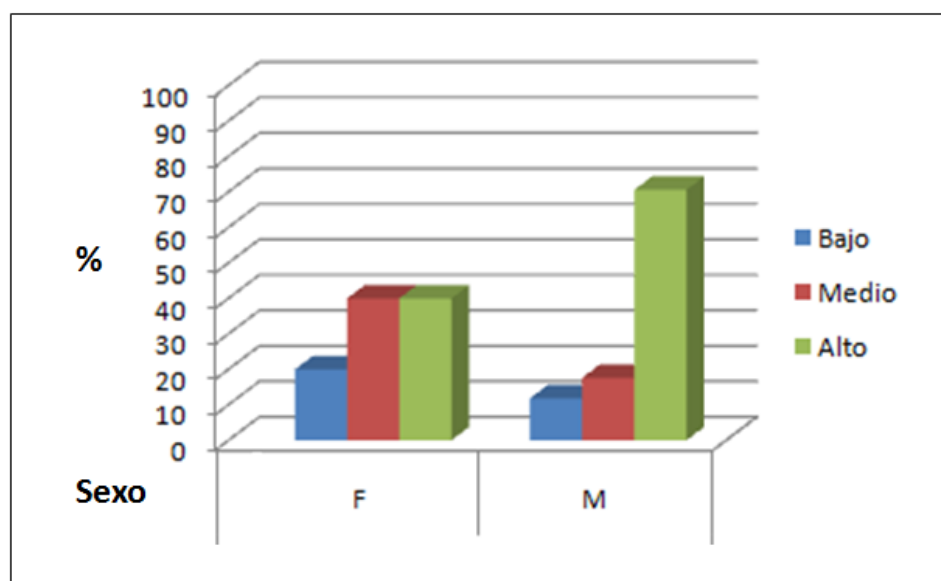
Los resultados de la valoración de la dimensión significación de la tarea según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert se muestra a continuación:

Tabla 17. Valoración de la dimensión significación de la tarea según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert

Niveles	Sexo Femenino		Sexo Masculino	
	N	%	N	%
Bajo	3	20.0	2	11.8
Medio	6	40.0	3	17.6
Alto	6	40.0	12	70.6
TOTAL	15	100	17	100
Chi2	10.667			
p-valor	0.005			
Conclusión	Diferencia significativa			

Fuente: Elaboración propia - Preacher (2001)

Figura 12. Valoración de la dimensión significación de la tarea según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert



Fuente: Elaboración propia

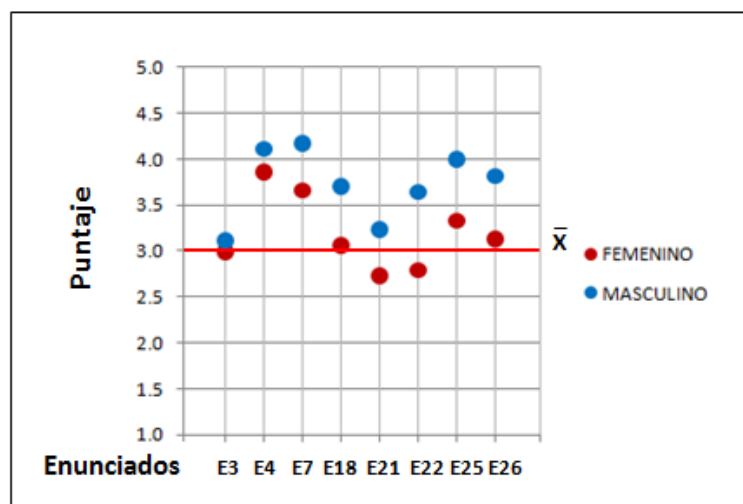
A continuación, se muestra los promedios y desviaciones estándar para la dimensión significación de la tarea según la característica demográfica sexo.

Tabla 18. Medias y desviaciones estándar de los enunciados de la dimensión significación de la tarea según la característica demográfica sexo

Sexo	Esta- dístico	Enunciados							
		E3	E4	E7	E18	E21	E22	E25	E26
Femenino	\bar{X}	3.0	3.9	3.7	3.1	2.7	2.8	3.3	3.1
	DS	1.1	0.9	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.1
Masculino	\bar{X}	3.1	4.1	4.2	3.7	3.2	3.6	4.0	3.8
	DS	1.1	0.8	0.6	1.0	1.1	1.1	1.1	1.1

Fuente: Elaboración propia

Figura 13. Medias de los enunciados de la dimensión significación de la tarea según la característica demográfica sexo



Fuente: Elaboración propia

5.1.3.4. Resultado de la característica demográfica sexo y la dimensión reconocimiento personal y/o social

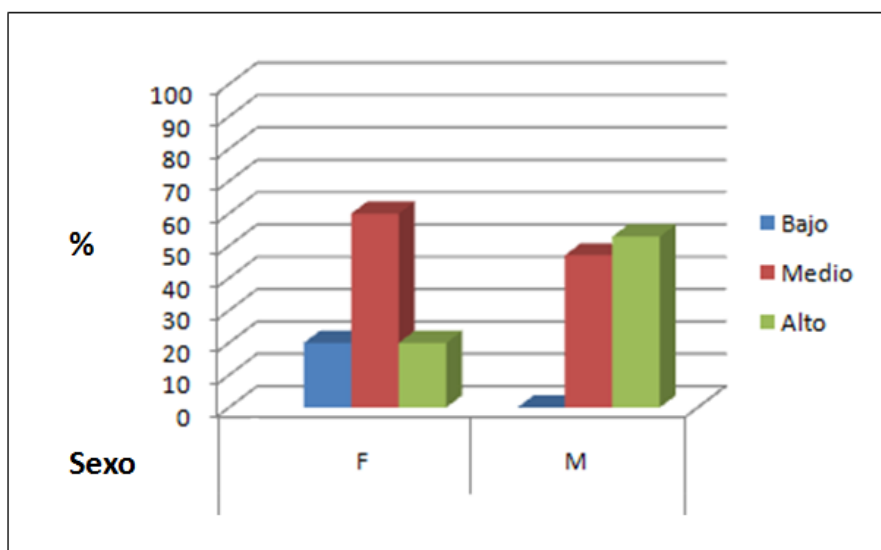
La valoración de la dimensión reconocimiento personal y/o social según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert, se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 19. Valoración de la dimensión reconocimiento personal y/o social según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert

Niveles	Sexo Femenino		Sexo Masculino	
	N	%	N	%
Bajo	3	20.0	0	0.0
Medio	9	60.0	8	47.1
Alto	3	20.0	9	52.9
TOTAL	15	100	17	100
Chi2	3.689			
p-valor	0.055			
Conclusión	No existe diferencia significativa			

Fuente: Elaboración propia - Preacher (2001)

Figura 14. Valoración de la dimensión reconocimiento personal y/o social según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert



Fuente: Elaboración propia

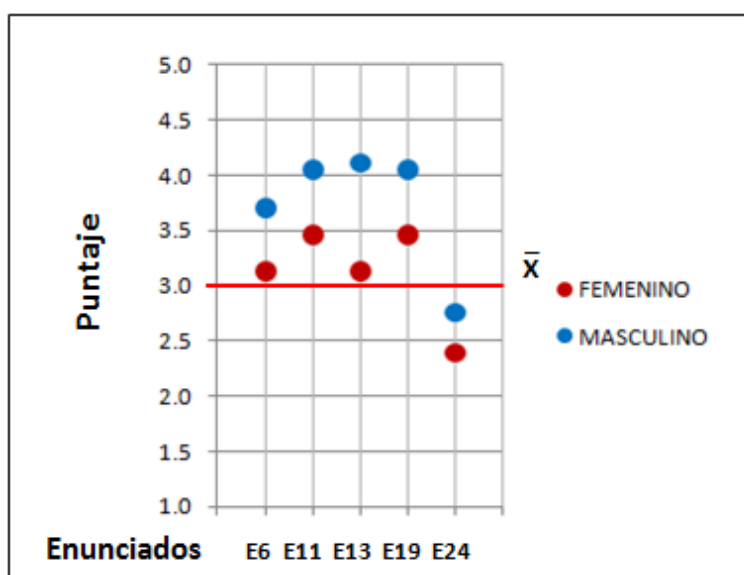
Para esta dimensión también se muestran los promedios y desviaciones estándar de sus enunciados según la característica demográfica sexo, en la tabla y figura siguientes.

Tabla 20. Medias y desviaciones estándar de los enunciados de la dimensión reconocimiento personal y/o social según la característica demográfica sexo

Sexo	Esta- dístico	Enunciados				
		E6	E11	E13	E19	E24
Femenino	\bar{X}	3.1	3.5	3.1	3.5	2.4
	DS	1.0	0.9	1.1	0.7	1.1
Masculino	\bar{X}	3.7	4.1	4.1	4.1	2.8
	DS	1.1	0.9	0.9	0.8	0.9

Fuente: Elaboración propia

Figura 15. Medias de los enunciados de la dimensión reconocimiento personal y/o social según la característica demográfica sexo



Fuente: Elaboración propia

5.1.3.5. Resultado de la característica demográfica sexo y la satisfacción laboral

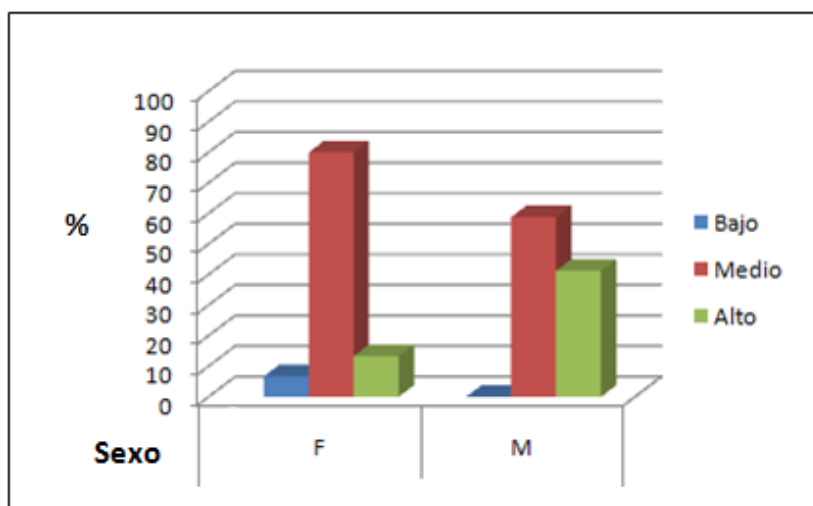
A continuación, se muestra la valoración de la satisfacción laboral según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert.

Tabla 21. Valoración de la satisfacción laboral según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert

Niveles	Sexo Femenino		Sexo Masculino	
	N	%	N	%
Bajo	1	6.7	0	0.0
Medio	12	80.0	10	58.8
Alto	2	13.3	7	41.2
TOTAL	15	100	17	100
Chi2	19.888			
p-valor	0.000			
Conclusión	Diferencia significativa			

Fuente: Elaboración propia - Preacher (2001)

Figura 16. Valoración de la satisfacción laboral según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert



Fuente: Elaboración propia

5.2 Análisis de resultados

En cuanto a los resultados socio-demográficos (tabla 7), respecto al sexo, no existe una mayoría total entre hombres y mujeres. El mayor grupo de unidades muestrales está en el piso B (71.9%). La mayoría son de nacionalidad peruana y un 12.5% son de nacionalidad china. En lo que concierne a la edad, existe una mayoría relativa en el grupo de 31 a 40 años, seguido de 21 a 30 años. La antigüedad laboral está distribuida en diferentes grupos, con mayoría relativa de 3 a 4 años. Los encuestados en su mayoría poseen un grado de instrucción universitario, sea completo o incompleto (62.6%).

Respecto a los resultados de la variable satisfacción laboral, primero, para abordar todo el tema y objetivos de la investigación, se consideró necesario comprobar la distribución de normalidad de los resultados a través de las respuestas ofrecidas en los cuestionarios; de tal manera que se pudiera observar si la variable sigue el modelo normal de distribución de probabilidades y así poder realizar un estudio analítico de las respuestas. Teniendo en cuenta que el tamaño de la muestra es menor a 50 unidades, se utilizó la prueba Shapiro-Wilk para contrastar la normalidad. Al encontrar un p-valor de 0.989, se verificó que los datos se ajustaron a una distribución normal por ende se les pudo aplicar métodos estadísticos (tabla 8 y figura 5).

En lo que concierne a la valoración de la satisfacción laboral y sus dimensiones según la escala Likert (tabla 9 y figura 6), respecto a las dimensiones condiciones de trabajo, beneficios económicos y reconocimiento personal y/o social, se encuentran en un nivel medio de satisfacción, además la dimensión significación de la tarea alcanzó un nivel alto con 56.3%. La satisfacción laboral general, en gran parte de los encuestados (68.8%), fue valorada en un nivel medio; por otro lado, el 28.1% la percibe en un nivel alto. Entonces, en general la gran mayoría de encuestados se siente medianamente satisfecho.

Del análisis de los estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral y sus dimensiones (tabla 10), se observa que en general los promedios de cada una de las dimensiones estuvieron siempre sobre el valor medio de la escala. Por otro lado, los datos más dispersos se presentaron en las dimensiones beneficios económicos y satisfacción de la tarea ($\pm 22\%$).

Respecto a las medias y desviaciones estándar de los enunciados según las dimensiones de la satisfacción laboral (tabla 11 y figura 7), el enunciado 15: *La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable*, de la dimensión condiciones de trabajo, estuvo por debajo de la media de la escala con 2.8 puntos. Referente a los beneficios económicos, el enunciado 2: *Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo*, fue el promedio menor valorado (2.6). Todos los enunciados estuvieron por encima de la media en la dimensión significación de la tarea y el enunciado 4: *La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra*, tuvo el mayor promedio (4 puntos) de la escala. Finalmente, el enunciado 24: *Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras*, junto con el enunciado 2: *Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo*, tuvieron los promedios más bajos (2.6 puntos) de la escala.

Los resultados porcentuales de los enunciados de las dimensiones de la satisfacción laboral según la escala Likert (tabla 12) mostraron la distribución porcentual de las opiniones respecto a la escala, y para las condiciones de trabajo, el 28.2 % de opiniones se muestra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respecto al enunciado 15: *La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable* y al enunciado 27: *Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo*. En cuanto a los beneficios económicos, 43.7% está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que su sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizan (enunciado 2) y más de un tercio (34.4%) considera que su trabajo no le permite cubrir sus expectativas económicas (enunciado 16). En consideración a la significación

de la tarea, el 37.6% de la unidad muestral está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respecto a que su trabajo es justo para su manera de ser (enunciado 3). Un porcentaje similar (31.3%) se muestra en desacuerdo respecto al enunciado 21: *Mi trabajo me hace sentir realizado como persona*. A más de la cuarta parte no le gusta el trabajo y las actividades que realizan (enunciado 22 con 28.2% y enunciado 26 con 25%). Por último, la dimensión reconocimiento personal y/o social registra que a más del tercio de los encuestados (37.6%) le desagrada que limiten su trabajo para no reconocer las horas extras (enunciado 24).

Para los resultados de la dimensión condiciones de trabajo y la característica demográfica sexo, se obtuvo la valoración de la dimensión condiciones de trabajo según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert. Se aprecia que existe una relación estadísticamente significativa entre las condiciones de trabajo y la característica demográfica sexo (tabla 13 y figura 8), pues el p-valor entre los grupos de mujeres y hombres es de 0.011. Solo el 6.7% de las primeras registra un nivel alto de satisfacción, a comparación de los hombres que se muestran altamente satisfechos en 47.1%.

Respecto a las medias y desviaciones estándar de los enunciados de la dimensión condiciones de trabajo según la característica demográfica sexo (tabla 14 y figura 9), al observar los promedios de los enunciados, se observa que el enunciado 12: *Me disgusta mi horario* y el enunciado 17: *El horario de trabajo me resulta incómodo*, son los que han tenido la mayor diferencia (0.7 puntos) entre la muestra femenina y masculina (tabla 13 y figura 9). Por otro lado, ambos grupos estudiados coincidieron respecto a la opinión del enunciado 15: *La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable*. Se puede resaltar también que todos los puntajes promedios femeninos de los enunciados han estado por debajo de los masculinos, salvo el enunciado 14: *Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo*, y el enunciado 20: *Me siento útil con la labor que*

realizo. Por ende, se deslinda que la muestra femenina está más insatisfecha que el grupo masculino.

Los resultados de la dimensión beneficios económicos y la característica demográfica sexo se observan en la tabla 15 y figura 10 y muestran la valoración de la dimensión beneficios económicos según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert. En la dimensión beneficios económicos existe una relación estadísticamente significativa con la característica demográfica sexo, puesto que existe una diferencia ante la prueba del chi-cuadrado ($p=0.006$). Por un lado, el 6.7% de las mujeres considera la satisfacción en un nivel alto, y, por otro lado, el 23.5% de hombres sí se siente altamente satisfecho.

Respecto a las medias y desviaciones estándar de los enunciados de la dimensión beneficios económicos según la característica demográfica sexo, se puede apreciar que no existe diferencias marcadas entre los grupos masculino y femenino en cuanto al análisis por enunciados (tabla 16 y figura 11), sin embargo, todos los promedios de las opiniones femeninas estuvieron por debajo de las masculinas. Además, el enunciado 2: *Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo*, y el enunciado 16: *Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas*, son los que tuvieron el promedio más bajo.

Los resultados de la dimensión significación de la tarea y la característica demográfica sexo se muestran en la tabla 17 y figura 12. De la valoración de la dimensión significación de la tarea según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert, se aprecia gran diferencia porcentual en el nivel alto de la satisfacción respecto a la significación de la tarea (20% para las mujeres y 70.6% para los hombres), lo que finalmente, constituye una relación estadísticamente significativa según la prueba realizada ($p=0.005$).

El análisis de promedios (tabla 18 y figura 13) por enunciados muestra que el enunciado 22: *Me gusta el trabajo que realizo*, registró la mayor diferencia (0.8 puntos) entre la muestra femenina y masculina. Asimismo, los enunciados que se encuentran en el límite medio o debajo de este, solo respecto a la opinión femenina, son el enunciado 3: *Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser*, el enunciado 21: *Mi trabajo me hace sentir realizado como persona*, y el enunciado 22: *Me gusta el trabajo que realizo*.

Se analizó los resultados de la dimensión reconocimiento personal y/o social y la característica demográfica sexo (tabla 19 y figura 14) y respecto a la valoración de la dimensión reconocimiento personal y/o social según la característica demográfica sexo mediante la escala Likert, se apreció que la dimensión reconocimiento personal y/o social no mostró una relación estadísticamente significativa con la característica demográfica sexo de acuerdo a la prueba realizada ($p=0.055$). Sin embargo, se observa que la mayoría de mujeres (60%) registra un nivel medio de satisfacción, mientras que la mayoría de hombres (52.9%) considera esta dimensión en un nivel alto de satisfacción.

En lo que concierne a las medias y desviaciones estándar de los enunciados de esta dimensión según la característica demográfica sexo (tabla 20 y figura 15), se aprecia que existe diferencia de opiniones entre ambos grupos y aquel que tuvo la mayor diferencia entre hombres y mujeres (1 punto) fue el enunciado 13: *Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia*. El enunciado menor valorado en la escala fue el número 24: *Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras*.

Finalmente, respecto a los resultados de la satisfacción laboral y la característica demográfica sexo, se puede distinguir (tabla 21 y figura 16) que la gran mayoría de mujeres posee un nivel de satisfacción laboral medio (80%), mientras que, en el grupo de los hombres, más de la mitad (58.8%) percibe la satisfacción laboral en este mismo nivel,

además el 41.2% tiene un nivel alto de satisfacción general. Respecto a la prueba del chi-cuadrado, queda demostrado que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la característica demográfica sexo ($p=0.000$).

5.3 Discusión de resultados

El objetivo general de la presente investigación fue establecer en qué medida la característica demográfica sexo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la organización estudiada. En la literatura se ha podido apreciar diversos conceptos y teorías, modelos o aproximaciones que tratan de explicar la satisfacción laboral.

Algunos autores clasificaron las teorías en dos grupos: teorías de contenido y de proceso (Campbell et al., 1970; Howell, 1979, mencionados por Álvarez, 2007; Gibson et al., 2011; y Chiavenato, 2009). La presente investigación se sustentó en la teoría bifactorial de Frederick Herzberg, incluida en el marco teórico, respecto a la satisfacción laboral. Esta es una teoría motivacional de contenido que analiza primordialmente lo que motiva al trabajador para que realice su labor.

Es por ello que Herzberg diferencia en dos los factores relativos a la satisfacción laboral: factores extrínsecos o higiénicos que previenen la insatisfacción laboral -y cubren las necesidades de crecimiento establecidas por Maslow: autorrealización y crecimiento, que en el ámbito laboral serían el trabajo en sí, la responsabilidad, progreso, realización, reconocimiento, etc.- y los factores intrínsecos o motivacionales que sí producen satisfacción -estos cubren las necesidades de Maslow de supervivencia de afiliación o social, de seguridad y fisiológicas, que en lo laboral vendrían a ser las relaciones interpersonales, supervisión, políticas empresariales, estabilidad laboral, condiciones físicas, salario- (Ausejo, 2017; Oliva, 2017; Campos, 2016; Valdez, 2016; Cabanes 2011; Gamboa, 2010; García, 2010; y Dasa y Porto, 2007).

Por otro lado, la satisfacción laboral ha sido considerada como experiencia hacia el trabajo, una disposición o tendencia hacia el trabajo, una actitud o actitudes compuestas por elementos afectivos, cognitivos y conductuales, sentimientos, pensamientos o emociones positivas respecto al trabajo, una respuesta emocional hacia el trabajo, un grado de placer que se deriva del trabajo, según los diversos autores revisados.

Inicialmente se analizó la composición de la muestra (tabla 7) y se encontró que no existe una mayoría al analizar el sexo; pero sí existe una mayoría respecto a la nacionalidad ya que una gran parte son peruanos. No se encontró una mayoría total respecto a la edad, pero se podría decir que hubo una mayoría relativa, ya que un poco menos de la mitad de la muestra está comprendida entre los 31 y 40 años de edad. Se observó también una mayoría relativa, aunque menor respecto a la antigüedad laboral, al encontrar que menos de un tercio eran trabajadores entre 3 y 4 años de antigüedad laboral; y, por otro lado, una cuarta parte de los participantes posee más de 7 años laborando para el grupo empresarial investigado. En lo que concierne al grado de instrucción, se pudo observar que la mayoría posee estudios universitarios.

El objetivo de la investigación se formuló con la finalidad de establecer en qué medida la satisfacción laboral se relacionaba con la característica demográfica sexo en los trabajadores administrativos del grupo empresarial investigado. Sin embargo, primero fue necesario establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores estudiados tanto en sus dimensiones como la satisfacción laboral general, como primer objetivo específico de la investigación.

La dimensión condiciones de trabajo arrojó tener un nivel medio de satisfacción (tabla 9) en gran parte de la muestra (68.8%), así la primera hipótesis específica se valida en ese aspecto. Este resultado coincide con Ausejo (2017) quien tuvo una distribución diferente, al considerar 5 niveles de satisfacción de la dimensión condiciones de trabajo,

pero encontró que menos de la mitad de sus participantes mostraron tener un nivel promedio de satisfacción (41.4%), seguido de menos de un tercio de la muestra satisfecha (31.5%). Así también Barrios y López (2017) registraron un nivel promedio de satisfacción (de 5 niveles), al encontrar al 59.7% de la muestra en este nivel. Canchanya (2017) también demostró que esta dimensión se encontraba en un nivel promedio (42%) en su estudio. Por su parte Rodríguez (2017) también mostró un porcentaje similar, ya que gran parte de los participantes de su estudio estaba satisfecha (65%). Arias y Flores (2017) tuvieron resultados parciales a esta dimensión, el 29% se mostró altamente satisfecho, 26% regularmente satisfecho (nivel medio) y 28% parcialmente satisfecho. De igual manera Canchanya (2017) también obtuvo una satisfacción media en esta dimensión en sus encuestados. También Moreno y Moreno (2017) encontraron que más de la mitad de los sujetos evaluados tuvieron una satisfacción regular (media) y a un tercio, con una insatisfacción parcial en las condiciones de trabajo. Por su parte Alfaro et al. (2012) ubicaron a esta dimensión con un puntaje menor (58%, 66% y 58% para las 3 municipalidades estudiadas) y determinaron un nivel promedio en las tres entidades investigadas. Se pudo observar un cuadro diferente en el estudio de Campos (2016), ya que más de la mitad de los encuestados se mostraron insatisfechos (24%) y muy insatisfechos (38%) a la dimensión condiciones de trabajo. También García (2017) situó esta dimensión en un nivel por debajo del promedio.

La dimensión beneficios económicos obtuvo un nivel medio de satisfacción en 56.3% de los participantes y un nivel bajo en 28.1% de ellos (tabla 9). Con esto se afirma la primera hipótesis específica en relación a esta dimensión. Los resultados obtenidos concuerdan con lo planteado por Barrios y López (2017) quienes encontraron un nivel promedio de satisfacción en esta dimensión (43.3%), pero también una parte de la muestra estaba satisfecha (37.3%), y se debe tener en consideración que establecieron 5

niveles de satisfacción. También Canchanya (2017) registró un escenario similar con el 54% de satisfacción promedio. Campos (2016) determinó un nivel promedio (35%), así también encontró a parte de la muestra satisfecha (25%) respecto a los beneficios económicos. Alfaro et al. (2012) tuvieron un nivel de satisfacción promedio solo en una de las tres municipalidades estudiadas, en las otras dos instituciones el personal se mostró satisfecho en la dimensión beneficios económicos. Por otro lado, García (2017) ubicó a esta dimensión en un nivel por debajo del promedio.

La dimensión significación de la tarea registró un nivel alto en 56.3% de los encuestados y 28.1% de ellos tuvo un nivel medio de satisfacción (tabla 9). Por lo que la primera hipótesis específica respecto a esta dimensión no queda comprobada. Esto resulta similar en el estudio de Canchanya (2017) en el cual se determinó que esta dimensión se encontraba en un nivel promedio de satisfacción (45%). Alfaro et al. (2012) concluyeron que el personal de las instituciones estudiadas se encontraba satisfecho. Por su parte García (2017) encontró que la significación de la tarea se encontraba en un nivel promedio, así como Barrios y López (2017), quienes determinaron que la mitad de sus participantes tenían un nivel promedio de satisfacción, en su investigación optaron por establecer 5 niveles de satisfacción. No obstante, Campos (2016) encontró que la mitad de sus encuestados se encontraban muy insatisfechos (36%) e insatisfechos (14%).

La dimensión reconocimiento personal y/o social arrojó tener un nivel medio en el 53.1% de la muestra y un nivel alto en 37.5% (tabla 9). De este modo la primera hipótesis secundaria se comprueba en cuanto al nivel de esta dimensión. En esta misma línea, Barrios y López (2017) encontraron que el 40.3% de la muestra se encontraba en un nivel promedio de insatisfacción, pero ese mismo porcentaje estaba en un nivel insatisfecho (de 5 niveles). Alfaro et al. (2012) registraron un nivel medio en dos de las tres instituciones estudiadas respecto a esta dimensión. En cambio, Canchanya (2017)

determinó que parte la muestra (40%) se encontraba muy insatisfecha respecto a esta condición. Campos (2016) obtuvo resultados diferentes al encontrar a la mayoría de los trabajadores estudiados muy insatisfechos (60%) e insatisfechos (14%). Igualmente, García (2017) encontró una tendencia a un nivel bajo en esta dimensión.

De esta manera, en el presente estudio se determinó que la mayoría de individuos observados (68.8%) posee un nivel de satisfacción laboral general medio (tabla 9). Con esto se afirmó la primera parte de esta primera hipótesis secundaria. Este resultado coincide de alguna manera con los hallazgos de Rodríguez (2017) quien encontró que la mayoría de trabajadores están satisfechos, en una muestra de 38 trabajadores de Chiclayo; también Barrios y López (2017) establecieron que más de la mitad de su muestra total (118 personas) tenía un nivel promedio de satisfacción laboral en una empresa arequipeña. Por su parte, Moreno y Moreno (2017) establecieron 5 niveles de satisfacción (alta satisfacción, parcial satisfacción, regular satisfacción, parcial insatisfacción y alta insatisfacción) y encontraron a más de un tercio de la muestra con regular satisfacción laboral y a un tercio con parcial insatisfacción laboral de un total de 21 participantes. Casana (2015) encontró un nivel regular de satisfacción laboral en 174 personas en una empresa de Trujillo. Arízaga (2014) también reportó un nivel de satisfacción general regular en 36.8% de los encuestados teniendo en cuenta que consideraron 5 niveles de satisfacción. Domínguez (2013) estableció también 5 niveles y encontró que el 59.3% de la muestra tenía una satisfacción parcial (media-alta) y 39.5% mostraron una satisfacción regular (media) de una muestra de 332 individuos. Carrillo et al. (2013) evidenciaron que, en una muestra de 537 sujetos, la mayoría estaba satisfecha con el trabajo que desempeñaba. Así también Alfaro et al. (2012) encontraron puntajes promedios de satisfacción en su muestra de 369 peruanos distribuidos en tres municipalidades estudiadas. Cabanes (2011) determinó que los encuestados (8 albañiles)

afirmaron estar satisfechos en su lugar de trabajo; Palma (2006, mencionado por Ausejo, 2017) también encontró un nivel de satisfacción laboral promedio en gran parte de los 1,058 participantes.

No obstante, en el estudio de Arias y Flores (2017) en el cual establecieron 5 niveles, se concluyó que, de 42 participantes de Trujillo, la mitad tenía una alta satisfacción laboral; Rodríguez (2017) comprobó que el 60% se mostró muy satisfecho en un total de 38 colaboradores de una empresa de comida rápida de Chiclayo. También Perez y Ribera (2015 mencionados por Ausejo, 2017) encontraron un buen nivel de satisfacción laboral en su estudio de 107 personas en Iquitos. De la misma manera, Cruz (2014) evidenció un alto nivel de satisfacción laboral en la mayoría de una muestra de 30 trabajadores estudiados en Guatemala. Así también Ruiz (2009) probó que la mayoría trabajadores de sectores público y privado de Colombia se concentraban en un nivel alto de satisfacción (200 encuestados). Igualmente, Álvarez (2007) determinó un alto nivel de satisfacción laboral global en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana.

Por otro lado, en su estudio Canchanya (2017) determinó que la mitad de trabajadores tenía insatisfacción laboral (de una muestra de 98 trabajadores); por su parte García (2017) encontró que el puntaje total de satisfacción laboral puso a la muestra por debajo del promedio. Jara (2016) encontró que el personal estaba insatisfecho; así como Campos (2016) quien determinó que la mayor parte de los empleados se encontraba insatisfecha. Además, Valdez (2016) concluyó que 173 profesionales de la salud investigados se encontraron altamente insatisfechos. De la misma manera, Campos (2016) evidenció que más la mitad de todos los trabajadores encuestados en Chiclayo (150 individuos) estuvieron insatisfechos y muy insatisfechos (60%) y una cuarta parte tuvo un nivel promedio de satisfacción laboral.

Finalmente, la primera hipótesis secundaria: «la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero - Lima (2019) y cada una de las dimensiones: condiciones de trabajo, beneficios económicos, significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social se encuentran en un nivel medio de satisfacción»; queda comprobada excepto en el extremo de la dimensión significación de la tarea, al tener un nivel alto de satisfacción.

Como se ha visto en la literatura revisada y mencionada, la satisfacción laboral resulta o deriva de la apreciación, disposición, juicio o respuesta de los componentes, facetas o factores del trabajo. Es por ello que es posible observar diferentes niveles de satisfacción laboral dependiendo de cada investigación, pues la percepción, juicio, valor o apreciación de los trabajadores provendrá justamente del tipo de organización para la que trabajen, las prestaciones, beneficios y facilidades que ofrezcan, la disposición física de sus ambientes, relaciones interpersonales, las políticas organizacionales, entre otras consideraciones.

La segunda hipótesis secundaria: «La dimensión condiciones de trabajo se relaciona con la característica demográfica sexo en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019)», se valida al existir una diferencia significativa según la prueba de chi-cuadrado con un p-valor de 0.011 (tabla 13). Así también, se encontró además que los hombres se encuentran más satisfechos en comparación con las mujeres. Palma (2005, en Ausejo 2017 y Alfaro et al., 2012) sí encontró diferencias estadísticas por sexo en esta dimensión. Hoppock en 1935 asoció el término satisfacción laboral a diversos aspectos como las condiciones de trabajo (mencionado por Ausejo 2017).

La tercera hipótesis secundaria: «La dimensión beneficios económicos se relaciona con la característica demográfica sexo en los trabajadores administrativos de un grupo

empresarial minero – Lima (2019)», se comprueba al obtener un p-valor de 0.006 y con esto se confirma que existe una diferencia significativa (tabla 15). Adicionalmente, se determinó que los hombres estaban más satisfechos que las mujeres respecto a esta dimensión. De la misma manera, Palma (2005, referencia en Ausejo 2017 y Alfaro et al., 2012) sí encontró diferencias estadísticas por sexo en esta dimensión. Es importante señalar que Robbins y Judge (2009) mencionan que la remuneración sí motiva a las personas y como se ha visto, la motivación está en una línea anterior a la satisfacción laboral. Las organizaciones están conscientes que la remuneración económica brinda satisfacción laboral, pero también esto les afecta a ellas al verse afectado el desempeño laboral (Larico, 2015, en García, 2017).

La cuarta hipótesis secundaria: «La dimensión significación de la tarea se relaciona con la característica demográfica sexo en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019)», queda validada con un p-valor de 0.005 y existe una diferencia significativa (tabla 17). Asimismo, se estableció que los hombres estaban más satisfechos en contraste con las mujeres. Palma (2005, en Ausejo 2017 y Alfaro et al., 2012) no encontró diferencias estadísticas por sexo en esta dimensión.

La quinta hipótesis secundaria: «La dimensión reconocimiento personal y/o social se relaciona con la característica demográfica sexo en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019)», obtuvo un p-valor de 0.055 y se rechaza debido a que no existe diferencia significativa (tabla 19). Se encontró además que los hombres estaban más satisfechos en cuanto a esta dimensión en contraposición a las mujeres. Sin embargo, Palma (2005, referida por Ausejo 2017 y Alfaro et al., 2012) sí encontró diferencias estadísticas por sexo en esta dimensión.

Con los resultados obtenidos, se pudo afirmar la hipótesis principal ya que la satisfacción laboral se relaciona en gran medida con la característica demográfica sexo en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019), puesto que quedó demostrado que dicha relación es estadísticamente significativa (tabla 21). Este resultado coincide con el estudio de Carrillo et al. (2013), quienes concluyeron que existe influencia del género y la edad en los niveles de satisfacción laboral en una muestra de 546 profesionales sanitarios de un hospital universitario. Por su parte, Sánchez et al. (2007) concluyeron la existencia de algún grado de relación o dependencia de la satisfacción laboral y el género en 1 804 individuos. También Alfaro et al. (2012) afirmaron que sí existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral por género en dos municipalidades (208 trabajadores) de las tres instituciones estudiadas. De igual manera, Zavala (2014, mencionado por García, 2017) encontró diferencias significativas entre cada uno de los grupos de poblaciones que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio, dentro de las cuales se encontraba el género; su estudio abarcó a 58 individuos en una empresa embotelladora mexicana.

Por otro lado, Gómez, Incio y O'Donnell (2011, mencionados por García, 2017 y Alfaro et al., 2012) encontraron que el sexo del empleado no influyó en el grado de satisfacción laboral en una encuesta aplicada a 312 trabajadores de banca comercial de Perú. Asimismo, Palma (2006, mencionada por Ausejo, 2017) encontró que el nivel de satisfacción laboral no mostraba mayor diferencia respecto al género en una muestra de 1 058 trabajadores con 602 mujeres y 456 hombres. Valdez (2016), en relación al género de los encuestados, halló una diferencia insignificante entre la satisfacción masculina y la femenina. Se puede mencionar también a Rojas, Zapata y Grisales (2008) y Guerrero (2005) (estos últimos en Alfaro et al., 2012) quienes concluyeron que no existen diferencias significativas entre los puntajes alcanzados de satisfacción laboral y

el sexo. Herzberg (1966, referido por Perez 2011) afirma que no existe influencia en la satisfacción laboral por parte de las características demográficas. Por otro lado, se encontró estudios que relacionaban las características demográficas con la satisfacción laboral. Existen autores como Kaiser (2002) y Sousa-Poza y Sousa-Poza (2000) quienes le han atribuido las diferencias de género (sexo femenino y masculino) sobre la satisfacción laboral a un fenómeno anglosajón (mencionado por Perez, 2011).

A pesar de que no existe consenso respecto a la influencia o relación estadísticamente significativa entre los autores revisados, ellos indican la importancia que las organizaciones deben poner en la satisfacción laboral, autores como Alles (2012), Escamilla (2012), Arbaiza (2010), Gamboa (2010), García (2010), Robins y Judge (2009), Daza y Porto (2007), Gamero (2003), Jugge y Watanave (1993) y Palmore estos últimos indicados por Gamero (2003), así como Griffith (2006), Patterson, Warr y West (2004); Parker et al. (2003), y Kopelman, Brief y Guzzo (1990) -ellos mencionados en García, 2017-. Estos últimos autores indican que la satisfacción laboral no solo es importante para las organizaciones, sino también que incide de una manera clara y directa en el desempeño del trabajo de los colaboradores, y por ende se puede volver un agente de predicción del desempeño.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Respecto a las hipótesis específicas, a partir del análisis realizado se llegó a las siguientes conclusiones:

- Los trabajadores administrativos del grupo empresarial minero poseen un nivel de satisfacción laboral medio, así como las dimensiones condiciones de trabajo, beneficios económicos y reconocimiento personal y/o social, pero además poseen un nivel alto de satisfacción respecto a la dimensión significación de la tarea.
- Se concluye que la característica demográfica sexo se relaciona de manera estadísticamente significativa con la dimensión condiciones de trabajo en los trabajadores de la organización estudiada ($p=0.011$), por lo que las mujeres están más insatisfechas en comparación a los hombres. También se puede mencionar que más de la cuarta parte de la muestra está insatisfecha respecto a la comodidad del ambiente de trabajo y considera que sus respectivos jefes no valoran el esfuerzo volcado en su trabajo.
- La característica demográfica posee una relación estadísticamente significativa con sexo la dimensión beneficios económicos en los sujetos analizados ($p=0.006$), y se reportó menos satisfacción en las mujeres. Además, un tercio de la muestra total se encuentra descontenta puntualmente al considerar que el sueldo es muy bajo en comparación a la labor realizada y además consideran que no les permite cubrir sus expectativas económicas.

- Se concluye que la relación que existe entre la característica demográfica sexo y la dimensión significación de la tarea es estadísticamente significativa en los grupos estudiados ($p=0.005$). Así el grupo femenino mostró una satisfacción por debajo de la masculina. Asimismo, más de la cuarta parte de los encuestados se siente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la mitad de los enunciados de la dimensión significación de la tarea, es decir respecto a la manera de ser del personal y sentirse realizado como persona con el trabajo, les disgusta el trabajo y la actividad que realizan.
- La característica demográfica sexo no se relaciona con la dimensión reconocimiento personal y/o social, al no encontrar diferencia significativa ante la prueba realizada ($p=0.055$), sin embargo, se registra que la satisfacción de las mujeres se ubica por debajo que la satisfacción de los hombres. Por otro lado, a más de un tercio de la muestra le desagrada que limiten su trabajo para no reconocer las horas extras.

Finalmente, se comprueba la hipótesis general de la investigación, ya que se concluye lo siguiente:

- La característica demográfica sexo se relaciona en gran medida con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un grupo empresarial minero – Lima (2019), porque existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la característica demográfica sexo. Por lo que, las mujeres se encuentran menos satisfechas en comparación a los hombres.

6.2. Recomendaciones

A continuación, se presentan las recomendaciones que se desprenden de la presente investigación:

- Se recomienda al grupo empresarial estudiado buscar e implementar estrategias y acciones orientadas a incrementar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos especialmente en lo que respecta a las condiciones de trabajo, beneficios económicos y reconocimiento personal y/o social.
- Referente a las condiciones de trabajo, se recomienda mejorar la comodidad del ambiente de trabajo y la disposición del mismo, así como la sensibilización al personal de gerencia hacia el reconocimiento de las labores del personal y capacitación en temas como liderazgo, comunicación horizontal y empoderamiento femenino, con la finalidad de elevar el nivel de satisfacción.
- Respecto a los beneficios económicos, es recomendable realizar una revisión de la escala salarial o mejora de las compensaciones económicas en comparación con las labores realizadas por el personal, especialmente en el personal femenino.
- Concerniente a la significación de la tarea, se recomienda desarrollar dinámicas con el personal a través de sus jefes y/o el área de Recursos Humanos, para sensibilizar a los trabajadores y obtener información de ellos respecto a su manera de ser y el trabajo que realizan, saber por qué no se sienten realizados con sus labores, por qué no les gusta el trabajo y las actividades que realizan, con el fin de realizar acciones que conlleven a elevar la motivación en ellos, con especial incidencia en las mujeres.

- Tomando en consideración que las horas extras no son aplicables en la organización estudiada, es recomendable crear mecanismos de compensación a los trabajadores y reconocer el esfuerzo de ellos por cumplir las metas organizacionales y/o plazos establecidos fuera del horario de trabajo, sobre todo en el personal femenino.

- Finalmente, a través de estrategias y acciones orientadas a los trabajadores, se recomienda mejorar el nivel de satisfacción laboral general existente, con especial énfasis en las mujeres. Asimismo, se debe considerar que las necesidades y expectativas de las mujeres son diferentes a los hombres.

Referencias

- Alfaro, R., Layton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://text-mx.123dok.com/document/myj7d62y-satisfaccion-laboral-y-su-relacion-con-algunas-variables-ocupacionales-en-tres-municipalidades.html>
- Aliaga, D. (2018). *Satisfacción laboral en los docentes de educación primaria de la Institución Educativa Particular Marinés en el distrito de San Borja, 2017* (tesis para optar al título profesional). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/230581919.pdf>
- Alles, M. (2012). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio a través de gestión por competencias. Primera edición, Buenos Aires, Argentina: Granica.*
- Almonacid, A. (2015). *Jerarquía de las necesidades de Maslow, enfoque de los dos factores de Herzberg con las teorías X y Y.* Dirección y Gerencia. Obtenido de: <http://cuestionariodireccionygerencia.blogspot.com/2015/06/jerarquia-de-las-necesidades-de-maslow.html>
- Alva, J. y Domínguez, L. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013.* In *Crescendo. Institucional.* 2015; 6(1): págs. 50-62. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818>
- Álvarez, D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana* (tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/560>

- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires, Primera edición. Argentina: Editorial Cengage Learning Argentina.
- Arias, M. y Flores, F. (2017). *Relación entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú), 2016* (tesis para optar al título profesional). Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Trujillo, Perú. Revisado en <http://repositorio.uct.edu.pe:8080/handle/123456789/51/browse?type=author&order=ASC&yrpp=20&value=Flores+Sanchez%2C+Fiorella+Jackelyne>
- Arismendiz, J. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en agro industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019* (tesis para optar al título profesional). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2072/1/TL_ArismendizLluncorJavier.pdf
- Arízaga, Y. (2014). *El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo, 2013* (tesis de maestría). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú. Publicado en la página web <http://www.pead.uss.edu.pe/handle/uss/2404?show=full>
- Ausejo, L. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana* (tesis para optar al título profesional). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Disponible en la página web <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1427/TESIS%20-%20LUIS%20AUSEJO%20BAUTISTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Barrios, K. y López, N. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa retail* (tesis para optar al título profesional). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado del sitio web <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3624>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana en 2018* (tesis para optar al título profesional). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6 (1–2), 2002. Revisado en <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Cabanes, I. (2011). *Estudio de la satisfacción y motivación de los albañiles* (tesis de grado). Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España. Obtenido de <https://riunet.upv.es/handle/10251/12595>
- Calderón, A. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018* (tesis para optar al título profesional). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/313>
- Campos, R. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo, 2016* (tesis para optar al título profesional). Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú. Recuperado de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf
- Canchanya, E. (2017). *Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín - Callao*,

- 2017 (tesis para optar al título profesional). Universidad Inca Garcilaso de La Vega, Lima, Perú. Publicado en <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1372>
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M. y Gómez, C. (2013). *Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios*. DOI: 10.1590/0104-1169.3224.2369 *Revista Latino-Am. Enfermagem*. Recuperado de la página web http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-21-06-01314.pdf
- Casana, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy (tesis para optar al título profesional). Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1809>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda edición. México: McGraw Hill
- Concepto Definición. www.conceptodefinicion.de
- 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 optar al título profesional). Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango, Guatemala. Obtenido de la página <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Cruz-Nancy.pdf>
- Daza, D. y Porto, S. (2007). *Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones* (trabajo de grado). Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias, Colombia. Recuperado de la página web <http://biblioteca.unitecnologica.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf>
- Definición XYZ. Concepto de Análisis Socio - Demográfico. Obtenido de la página en línea <https://www.definicion.xyz/2018/02/analisis-socio-demografico.html>
- Enciclopedia online de características. *10 características de la demografía*. Recuperado de la página web https://www.caracteristicas.co/demografia/#Tipos_de_demografia

- Fernández, J. (2010). El sexo y el género: dos dominios científicos diferentes que debieran ser clarificados. *Psicothema.com*. Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de la página <http://www.psychothema.com/pdf/3724.pdf>
- Fripp, N. (5 de febrero de 2018). La ONU informó que existen 112 géneros. *970 Universal*. Recuperado de <https://970universal.com/2018/02/05/la-onu-informo-existen-112-generos/#:~:text=Naciones%20Unidas%20comunic%C3%B3%20que%20existen,Globa%20LGBTI%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.
- Fuentes, C. (2017). *Satisfacción laboral de los agentes de ventas, en los Centros de Atención Viettel Perú S.A.C. en la ciudad de Chiclayo* (tesis para optar al título profesional). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Publicado en http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1563/1/TL_FuentesTapiaClaudia.pdf
- Gamboa, E. (4 de septiembre de 2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*. Disponible en <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Gamero, C. (2003). *Análisis Económico de la satisfacción laboral* (tesis doctoral). Universidad de Málaga, Málaga, España. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/cgb/index.htm>
- García, D. (julio 2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de la página web <http://www.eumed.net/rev/cccs/09/dgv.htm>
- García, M. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima – 2017* (tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Disponible en <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gestión (2019). *INEI: Brecha salarial entre hombres y mujeres asciende en promedio a S/ 572*. Obtenido en <https://gestion.pe/economia/inei-brecha-salarial-hombres-mujeres-s-572-promedio-nndc-260684-noticia/?ref=gesr>
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. y Konopaske, R. (2011). *Organizaciones. Comportamiento, cultura y procesos*. Decimotercera edición. México: McGraw Hill
- Guevara, E. (2008). *La gestión de las relaciones y la responsabilidad social empresarial*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/438/index.htm>
- Hi, B. (2017). *La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte, 2015* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6322>
- Instituto Nacional de Estadística a Informática (2019). *Perú: Brechas de género 2019: Avances hacia la desigualdad de mujeres y hombres*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1716/Libro.pdf
- Jara, H. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en la empresa Cósmica Cía. LTDA*. (tesis para optar al título profesional). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador. Disponible en <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12386/1/UPS-CT006466.pdf>
- Lexartza, L. Chaves, M., Carcedo, A. y Sánchez, A. (2019). *La brecha salarial entre hombres y mujeres en América Latina: En el camino hacia la igualdad salarial*. Lima: OIT Organización Internacional del Trabajo / Oficina Regional para América Latina y el Caribe. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_697670.pdf#page=15&zoom=100,0,0
- Marasinghe, M. y Wijayarathne, A. (2018). The impact of gender differences on job satisfaction of University Library professionals. *Journal of the University Librarians*

Association of Sri Lanka, Vol.21, Issue 2, July 2018, 1-20. DOI:

<https://doi.org/10.4038/jula.v21i2.7905>. Recuperado de

file:///C:/Users/pc/Downloads/The_Impact_of_Gender_Differences_on_Job_Satisfacti.pdf

Metle, M. y Alali, A. (2018). Gender disparity and its impact on job satisfaction: a comparative field study. *Business Studies Journal*. Volume 10, Issue 1, 2018 1 1944-6578-10-1-110. Obtenido de <https://www.abacademies.org/articles/Gender-disparity-and-its-impact-on-job-satisfaction-a-comparative-field-study-1944-6578-10-1-110.pdf>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2017). *Conceptos fundamentales para la transversalización del enfoque de género*. Versión electrónica

<https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dcteg/Folleto-Conceptos-Fundamentales.pdf>

Moreno, J. y Moreno, N. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Industrial Duropal S.A.C.* (tesis para optar al título profesional). Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima, Perú.

Publicado en <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2930>

Nayab, F., Shahid, I., Sadaf, Y., Muhammad, S. y Muhammad, I. (2015). Effect of Gender Differences on Job Satisfaction of the Female Employees in Pakistan. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*. Vol. 3, No. 1, 2015, pp. 27-33. doi: 10.11648/j.ijefm.20150301.14. Recuperado de

[file:///C:/Users/pc/Downloads/10.11648.j.ijefm.20150301.14%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/10.11648.j.ijefm.20150301.14%20(1).pdf)

Observatorio Urbano y Territorial para Guayaquil. *Características demográficas*. Recuperado de la página web <http://www.outucsg.com/observatorio/csae/caracter%C3%ADsticas-demogr%C3%A1ficas>

- Oladosu, C. y Adeniji, A. (2015). Gender Influence on Job Satisfaction and Job Commitment among Colleges of Education Lecturers. *Journal of Education and Practice*. ISSN 2222-288X (Online) Vol.6, No.13. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1080483.pdf>
- Oliva, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de la página web http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perez, P. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación – Hacia un modelo integrador* (tesis de maestría). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina. Revisado en el sitio web <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Preacher, K. (2001). *Calculation for the Chi-Square test: An interactive calculation tool for chi-square tests of goodness of fit and independence* [software de computadora]. Disponible en <http://quantpsy.org>
- Pujol-Cols, L. y Dabos, G. (2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. Versión electrónica en <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Que significado. <https://quesignificado.com/>
- RAE. www.rae.es
- Ramírez, G. (2016). *Satisfacción laboral en operadores logísticos en el Valle de México y Querétaro. Un estudio comparativo* (tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional,

México D. F., México. Obtenido de la página web

<https://tesis.ipn.mx/jspui/handle/123456789/22383>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education.

Rodríguez, C. (2017). *Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo – 2016* (tesis para optar al título profesional).

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/850>

Ruiz, C. (2009). *Nivel de Satisfacción Laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán* (memoria de grado – título). Universidad del Bío-Bío. Chillán, Chile.

Revisado en la página

<http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20C%20Marlenne.pdf>

Ryan, L. (2016,11,1). Five reasons employees are more important than customers. *Forbes*.

Disponible en <https://www.forbes.com/sites/lizryan/2016/11/01/five-reasons-employees-are-more-important-than-customers/#fe68ffcdb3e2>

Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. (2007). Satisfacción laboral desde la perspectiva de género: un análisis empírico mediante modelos Logit y Probit. *Conocimiento*

innovación y emprendedores: Camino al futuro. Página web

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234316>

Shapiro-Wilk Test Calculator. (14 de octubre de 2013). Blog Scistatcalc. Obtenido de

<http://scistatcalc.blogspot.com/2013/10/shapiro-wilk-test-calculator.html>

Tello, D. (2019). *Clima laboral y satisfacción laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche 2019* (tesis para optar al título profesional). Universidad César

Vallejo, Trujillo, Perú. Revisado en

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37614>

Valdez, B. (2016). *Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013* (tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de la página web

<http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1193/1/SALUD%20PUBLICA%20Valdez%20Kristel%202016.pdf>

Apéndice

INVESTIGACIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL CUESTIONARIO -Escala SL-SPC

Este cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye la evaluación de la satisfacción laboral* en una investigación realizada por Katia Rocio Sandoval Pajuelo.

Consentimiento informado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y sin ningún estipendio económico. La información recogida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de la investigación comunicada. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas y, por lo tanto, serán anónimas. Completar el cuestionario tomará solo unos minutos.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento. Igualmente, puede retirarse del proyecto sin que eso lo perjudique de alguna manera.

INSTRUCCIONES

Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta organización. Por favor responda y marque con un aspa (X) la alternativa (solamente una) que usted considere la más correcta para cada enunciado.

Se le agradece que no deje ningún enunciado sin responder, pues invalidará todo el cuestionario para la investigación.

Sexo: Masculino Femenino **Área:** _____

Nacionalidad: Peruana China Otra nacionalidad: _____

Edad:	Antigüedad laboral:	Grado de instrucción:
<input type="checkbox"/> Menos de 20 años	<input type="checkbox"/> Menos de 6 meses	<input type="checkbox"/> Técnico incompleto
<input type="checkbox"/> Entre 21 y 30 años	<input type="checkbox"/> Entre 6 meses y 1 año	<input type="checkbox"/> Técnico completo
<input type="checkbox"/> Entre 31 y 40 años	<input type="checkbox"/> Entre 1 y 2 años	<input type="checkbox"/> Universitario incompleto
<input type="checkbox"/> Entre 41 y 50 años	<input type="checkbox"/> Entre 3 y 4 años	<input type="checkbox"/> Universitario completo
<input type="checkbox"/> 51 años a más	<input type="checkbox"/> Entre 5 y 6 años	<input type="checkbox"/> Universitario - titulado
	<input type="checkbox"/> De 7 a más	<input type="checkbox"/> Maestría
		<input type="checkbox"/> Doctorado

ENUNCIADOS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					

ENUNCIADOS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

¡Muchas gracias!

*Entendida como “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (Palma, 2005).