

**UNIVERSIDAD CATOLICA SAN PABLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO EMPRESARIALES Y  
HUMANAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**“Satisfacción laboral y variables sociodemográficas de los trabajadores de  
una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa”**

Tesis presentada por las bachilleres:

**MARIA FERNANDA CHOCANO  
CORDOVA**

**CRISTINA ISABEL PACHECO PAREDES**

Para optar el Título Profesional de  
**LICENCIADAS EN PSICOLOGÍA**

Asesor: Mg. Walter Lizandro Arias Gallegos

**AREQUIPA – PERÚ, 2020**

# **Satisfacción laboral y variables sociodemográficas de los trabajadores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa**

**Autoras:** María Fernanda Chocano Córdova y Cristina Pacheco Paredes

## **Resumen:**

El objetivo de este estudio es determinar las diferencias que existen en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa ferroviaria en función de las variables sociodemográficas. Los participantes de la investigación fueron 83 trabajadores de una empresa ferroviaria, los cuales asistieron como parte del recorrido anual a una clínica en la ciudad de Arequipa, donde se les realizó una entrevista y aplicación de la prueba. La prueba aplicada fue la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma (SL-SPC) que busca conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y para ello se basa en siete factores. Las variables sociodemográficas que se tomaron en cuenta en la presente investigación fueron: edad, área de trabajo y cargo; con las cuales posteriormente se realizó una comparación. El diseño de investigación utilizado es de tipo no experimental. Lo que se espera es que los administrativos, tengan mayor satisfacción que los mecánicos y los del área de transportes, así como los de menor edad y de mayor jerarquía.

**Palabras Clave:** Satisfacción laboral, Variables socio demográficas.

**Abstract:**

The objective of this study is to determine the differences that exist in the job satisfaction of the workers of a railway company based on the sociodemographic variables. The participants of the investigation were 83 workers of a railway company, who attended as part of the annual tour to a clinic in the city of Arequipa, where they were interviewed and applied the test. The test applied was the Sonia Palma (SL-SPC) job satisfaction scale that seeks to know the level of job satisfaction of workers and is based on seven factors. The sociodemographic variables that were taken into account in the present investigation were: age, work area and position; with which a comparison was subsequently made. The research design used is of a non-experimental type. What is expected is that the administrative ones, have greater satisfaction than the mechanics and those of the transport area, as well as those of younger age and of greater hierarchy.

Keywords: Job satisfaction, Socio-demographic variables.

## **Capítulo I: Planteamiento del problema**

### **Justificación**

Las investigaciones acerca de la satisfacción laboral comienzan con autores como Taylor, quien en 1911 inició las investigaciones acerca del tema, es también quien da las herramientas que deben ser consideradas dentro del espacio laboral para que se tenga una mayor eficacia y aumentar la productividad en los trabajadores (Schultz, 1991).

La satisfacción laboral es uno de los factores más relevantes dentro del ámbito organizacional, ya que se encuentran estrechamente relacionado a la productividad y trabajo que realizan las personas, lo cual influye en la prosperidad o fracaso de una organización, se dice que una persona con un nivel de satisfacción laboral óptimo, es más competente que una persona cuya satisfacción laboral no es buena.

Además, según Alonso (2008) la satisfacción laboral, sirve de ayuda para demostrar la capacidad que puede tener una empresa para mantener o no a sus trabajadores satisfechos, ya que es evidente que cuando las personas se sienten poco satisfechas en su centro de trabajo, el porcentaje de ausentismo y renuncias suele ser elevado, así mismo, existen diversos trastornos tales como ansiedad y depresión que se encuentran estrechamente relacionados a esta insatisfacción. Por el contrario, los trabajadores satisfechos, se muestran más saludables y motivados para desenvolverse en sus tareas diarias.

Diversas investigaciones revelan que, en el Perú, existe un gran porcentaje de insatisfacción laboral, es por ello que los investigadores se interesan cada vez más, por el estudio de este tema, dentro de ellos resaltan autores como Palma (1999),

quien desarrollo una escala para medir la satisfacción laboral. En la ciudad de Arequipa las investigaciones de satisfacción laboral, destacan por investigadores tales como Arias y Justo (2013).

El estudio es relevante porque permite generar nuevos conocimientos sobre el campo de la satisfacción laboral en un contexto que no ha sido previamente estudiado, y en relación a variables sociodemográficas tales como edad, área y cargo, que podrían implicar ciertas diferencias de acuerdo a las categorías que se trate y esto tendría relevancia teórica por cuanto permite profundizar más en el conocimiento de la satisfacción laboral, por otro lado tendría relevancia práctica en la medida que las autoridades de la empresa, podrían implementar medidas o acciones para encaminar sus procesos de mejora y gestión de talento humano, según los resultados del estudio.

Esto ayudaría a la empresa a saber qué medidas se pueden tomar o que posibles cambios se podrían adaptar, para así poder optimizar el sentimiento de satisfacción por parte de sus trabajadores, lo cual influirá de manera proporcional en el rendimiento laboral y la productividad.

Por otro lado, sería significativa la presente investigación para que la empresa conozca la importancia y el valor que tiene la satisfacción laboral de sus trabajadores ya que muchas veces se tiene la creencia que por estar trabajando se encuentran satisfechos, pero esto no siempre es así, ya que algunas personas podrían considerar su trabajo como una actividad monótona, algo que no les genere mayor motivación y lo que se debe buscar es que las personas tengan grandes expectativas hacia el trabajo y puedan sentirse bien desarrollándose en su día a día.

## **Pregunta de Investigación**

¿Qué diferencias existen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ferroviaria en función de variables sociodemográficas tales como edad, área de trabajo y cargo?

## **Objetivos de Investigación:**

General:

- Determinar las diferencias que existen en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa ferroviaria en función de las variables sociodemográficas tales como edad, área de trabajo y cargo.

Específicos:

- Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa ferroviaria.
- Registrar las variables sociodemográficas como son: edad, área de trabajo y cargo.
- Comparar la satisfacción laboral en función de la edad, área de trabajo y cargo.

## **Capítulo II: Marco Teórico**

### **Modelos teóricos sobre la satisfacción laboral**

En el desarrollo en general de la vida laboral se pueden presentar diversos riesgos para la persona. Actualmente las personas encargadas de promover salud, seguridad e higiene en el trabajo han empezado a interesarse por más factores psicosociales. Es por ello que el tema de satisfacción laboral ha generado gran interés en las personas, ya que con el pasar de los años se demuestra con los estudios realizados, la relevancia que tiene este en la vida laboral de las personas en general.

En cuanto a la historia y avances del concepto de satisfacción laboral, se encuentra que con Taylor se dan los inicios de este concepto, ya que es en 1911 con su teoría más conocida como "Taylorismo", que se comienzan a dar aportes sobre lo que es satisfacción laboral, lo que este autor hace es enfocarse en el método y ciertas herramientas que son las que se deben tener en el trabajo para que tengan una mejor eficacia. Esto surgió gracias a la revolución industrial que se vivía en ese entonces, y lo que se buscaba era aumentar la productividad, elevando la eficiencia de los trabajadores existentes.

Años después se dan nuevas definiciones ya que es con Hoppock (1935) quien consideraba importantes ciertas variables que van a definir la satisfacción de la persona dentro del trabajo, una de ellas es la satisfacción propiamente dicha y el trabajo que realiza la persona, estas forman parte de la satisfacción global con la vida y a estas las relaciona con las capacidades que tiene la persona para adaptarse a diversas situaciones y comunicarse con los demás, también se encuentran otras variables como lo son el nivel socioeconómico y la propia preparación que tiene la

persona para el trabajo. Por otro lado, se consideran relevantes a la Satisfacción laboral, variables como: Fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Otro aporte dado por Herzberg (1935) es que, afirma que la satisfacción real de la persona hacia su trabajo viene de cuanto esta pueda enriquecer su puesto, para que así además se dé una mayor responsabilidad hacia este y pueda experimentar un crecimiento tanto mental como psicológico, es por esto que es sumamente necesario que la persona se sienta satisfecha en su trabajo para así poder realizar sus tareas de manera eficaz.

Es importante resaltar que en el tema de satisfacción laboral se encuentran dos factores relevantes, los cuales se deben tomar en cuenta y son: intrínsecos y extrínsecos. En cuanto a los factores intrínsecos se dice que son aquellos que están relacionados a la raíz de las tareas y son manejados por la misma persona, ya que están dentro de ella y se relacionan consigo misma, y en cuanto a los extrínsecos son aquellos que encontramos en el ambiente de la persona y dan lugar a las condiciones en las que se desarrolla su trabajo (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959).

También es interesante resaltar la primacía de los factores intrínsecos sobre los extrínsecos sin desmerecer a ninguno de ellos. Trabajar sobre estos factores sirve como prevención ante una posible amenaza de insatisfacción laboral en los trabajadores dentro de la empresa, y de esta manera evitar, conductas inapropiadas y perjudiciales que afectan a su vez al desarrollo laboral, asimismo trabajar sobre estos evita que se den factores tales como absentismo o mala realización de las tareas lo cual repercute en el buen funcionamiento y desempeño de la organización.



Por otra parte, encontramos la teoría de higiene - motivacional (Herzberg, 1968) la cual se basa en dos aspectos o factores que son higiene y motivación. En los factores de higiene se encuentra lo que es el salario, el ambiente, las relaciones que se dan con los compañeros o con los supervisores; las condiciones en las que la persona trabaja, las políticas propias de cada organización, la seguridad, el estatus elevado, mientras que dentro de los factores de motivación se encuentran aquellos que están relacionados directamente con el cargo, y que dan por consecuencia un aumento de productividad en las personas, como por ejemplo el reconocimiento de los logros dentro de la organización y compañeros, la opción de crecer y avanzar dentro de esta, los desafíos laborales que cada quien pueda tener, dentro de este factor encontramos también lo que son los reconocimientos y ascensos.

Entonces dentro de esta teoría dada por Herzberg (2004), podemos afirmar que la satisfacción laboral se da en relación al contenido de las actividades y del cargo que desempeña la persona. Para Herzberg (2004) los factores higiénicos los cuales son extrínsecos a la persona, son tomados como negativos en la satisfacción laboral, ya que si existe alguna deficiencia en estos, serían la causa para que una persona se sienta insatisfecha en su centro de trabajo, mientras que los motivacionales son tomados como positivos ya que son los principales generadores de satisfacción laboral; por ello al ser considerados independientes, si se trabaja sobre los factores higiénicos no es de esperar que la satisfacción laboral aumente y además un menor nivel en los aspectos motivacionales puede afectar al factor de la motivación.

Autores como Hackman y Oldham (1976) exponen que la satisfacción laboral se ve determinada muchas veces por las características propias del puesto que ocupa cada persona, por ello si se trabaja sobre estas, es decir, se modifican estas condiciones

de manera positiva, se espera que la satisfacción laboral mejore. Los autores concluyen, además, que el trabajo se enriquece y se vuelve más productivo cuando el nivel de control sobre el trabajador disminuye, y en cambio se le otorga más libertad para que pueda actuar de acuerdo a lo que él vea conveniente, respecto a las tareas que desempeña y las decisiones sobre las mismas.

También se encuentra la teoría de la discrepancia, dentro de esta teoría se ve que la satisfacción laboral es un estado emocional placentero que se da como resultado de la valoración del trabajo que realiza la persona y como un medio de los logros de los valores laborales, también se ve la insatisfacción laboral como un estado emocional que no causa placer en las personas y se da como resultado de una falta de valoración del trabajo que desempeña la persona y este lo ve como frustrante lo cual da como consecuencia un bloqueo de los valores laborales (Locke, 1968).

Las personas, al realizar un trabajo forman un juicio interno en el cual se da una dualidad ya que se compara la importancia del valor que tiene lo realizado para la persona y el grado de desunión entre la percepción y el valor que tiene la persona, esto se da a raíz de las experiencias que tienen las personas dentro de la organización ya sean de satisfacción o insatisfacción.

Otro modelo importante es el dinámico, que se refiere también a la satisfacción laboral, este modelo tiene una perspectiva interaccionista, y se da en la década de los '70 por Bruggemann (1974), el cual no solo se interesa del nivel de satisfacción laboral que existe en la persona sino de la calidad que tiene esta en la misma, aquí lo que ejerce una mayor importancia es el poder que tiene la persona sobre el trabajo. Es necesario que la persona tenga responsabilidad y poder sobre el trabajo que

realiza, el sentimiento de control sobre su labor aumenta la satisfacción laboral que éste pueda manifestar.

Locke (1976) refiere que la satisfacción laboral es el resultado de la posible diferencia que existe entre lo que la persona desea o espera de su trabajo con lo que recibe de ésta; lo cual se encuentra moderado por la importancia que para la persona tengan estas características; hace referencia que entre menor diferencia exista entre estas dos variables mayor será la satisfacción laboral que la persona obtenga. Además, el autor concluye que la satisfacción laboral es producto de la consideración que cada persona tiene del trabajo que realiza lo cual hace posible que la persona conozca la importancia de los valores dentro de su trabajo para que así estos sirvan de ayuda a la satisfacción de necesidades básicas ya sean físicas o psicológicas.

La satisfacción laboral se puede definir como la respuesta emocional buena hacia el puesto y esta se da como resultado de la evaluación para conocer si el puesto va según los valores de la persona, por otro lado, se ven muchas dimensiones en las cuales se ubican los compañeros de trabajo, supervisión, salario, y posibilidades de promoción y actividades a realizar (Locke, 1976, 1984).

La teoría de los eventos situacionales argumenta que la satisfacción laboral se ve determinada por elementos que son denominados características y eventos situacionales. (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992). En cuanto a las características situacionales, hace referencia a aspectos que la persona considera antes de aceptar desempeñarse dentro del puesto de trabajo, ya sean las condiciones que tenga en sí el trabajo, la remuneración que vaya a recibir, las oportunidades de crecimiento en la organización, las políticas propias de la empresa y la supervisión que tenga.

Por otro lado, los eventos situacionales son acontecimientos que puedan presentarse cuando la persona ya se encuentra inserta en la organización y que no han sido previstos, sino que se presentan dentro del puesto, estos pueden ser positivos, como por ejemplo una bonificación por un trabajo bien realizado o negativos como por ejemplo la falta inesperada de recursos necesarios para realizar algún trabajo específico.

Rodríguez (2009), define la satisfacción laboral como la medida en que son cubiertas ciertas necesidades que pueda tener el trabajador y la magnitud con el que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su ambiente laboral, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Pero sabemos que un estado de necesidad lleva normalmente a la acción y a la búsqueda de soluciones. Esta sería la conexión entre satisfacción laboral, motivación y conducta.

De acuerdo a la teoría de motivación dada por Herzberg (2004), quien afirma que el rendimiento de las personas en el trabajo es variable, según la satisfacción, las respuestas que dan hacia el trabajo son distintas, de acuerdo a como se sientan en el día a día, ya sea bien o mal.

Es con Dawes (1994) que se planteó la teoría del ajuste en el trabajo, en la cual se afirma que entre más se familiaricen las habilidades que tiene la persona con las exigencias de la organización, es más factible que la persona realice un buen trabajo y eso dé como resultado que la persona perciba de manera positiva el trabajo que realice y por ende su satisfacción sea mayor, esta satisfacción también está asociada con la relación que tengan los refuerzos positivos que se encuentren en la organización o el mismo trabajo que desempeñe la persona, con los valores que el sujeto posea, o las necesidades que la persona busque satisfacer, ya que si consigue

a través de esto logros, seguridad, confort y autonomía, la persona se mostrará más satisfecha hacia el trabajo que desarrolla; en esta teoría también se resalta el hecho de que la persona se encuentre satisfecha o insatisfecha dentro del trabajo, servirá como una predicción para saber si la persona va a continuar en este según el logro que obtiene o por el contrario abandone el puesto.

Otro autor en consideración es Adams (1963), psicólogo con especialidad en cuestiones laborales, quien planteó su propia teoría de la equidad, dentro de la cual desarrolló una fórmula para calcular el equilibrio de esta, él fue el primero en realizar investigaciones acerca de este tema, y es quien afirma que lo que desencadena la motivación en la persona es la percepción de igualdad entre dos ratios.

Esto da como resultado la concordancia entre los factores resultado/aporte hacia la organización, dentro de lo que se encuentra el resultado de los aportes del trabajo que hayan realizado. En cuanto a los aportes por parte de la organización cabe mencionar: los beneficios que ésta brinda a la persona, la remuneración, período vacacional, reconocimiento de horas extras, gratificación por la consecución de objetivos planteados y otros que sean aportes directos de la empresa al trabajador.

Por su parte, con respecto a aportes personales, el autor refiere elementos tales como: el tiempo que la persona dedica a su trabajo, el compromiso que genera hacia la organización en sí misma, el trabajo que realiza, la concentración que conlleva realizar su trabajo y el esfuerzo que dedica sobre el mismo.

La desigualdad en ratios genera en la persona insatisfacción laboral, la cual no es tomada de manera negativa, sino que más bien sirve como fuente de motivación para el trabajador generando en él un deseo de alcanzar la igualdad de ratios. Sin embargo, cuando se alcanza la igualdad entre ratios la persona se siente motivada y

percibe una satisfacción laboral óptima, lo cual sirve para que esta pueda sentirse capaz de generar nuevos aportes y además optimizar sus resultados. (Díez de Castro, y Redondo, 1996). Es con esta teoría que se le otorga a la satisfacción laboral un valor numérico y depende de cada individuo darles el respectivo valor a los aportes de la organización; es por ello que se dice esta teoría tiene una valoración más subjetiva que objetiva.

Es con Beatty (1996) quien refiere que la satisfacción laboral conlleva una estrecha relación con el ámbito familiar de la persona, por ello trabajadores que puedan presentar dificultades familiares constantes, tienden a presentar niveles menores de satisfacción laboral, es por ello que se considera también a la familia como sustento para una buena satisfacción laboral.

Teniendo en cuenta otro aporte en cuanto a la definición de satisfacción laboral, encontramos que “La satisfacción laboral es básicamente un concepto holístico con el que se hace referencia a las actitudes que tienen las personas hacia diversos ámbitos que encuentra dentro su trabajo” (Rodríguez, 1999, p. 15).

La satisfacción laboral, es comprendida también como aquel estado emocional positivo o satisfactorio que se da a partir de la propia percepción que tenga la persona en cuanto a las experiencias acerca del trabajo en el que se desempeña.

Diversos autores hicieron referencia al concepto de empoderamiento como un factor clave para optimizar la satisfacción laboral de los trabajadores. Lo que se busca principalmente es poder lograr distribuir el grado de control y poder entre los trabajadores, lo cual servirá para incrementar el compromiso hacia la organización, porque se dice que al sentirse parte importante y necesaria en el mando y toma de decisiones las personas empiezan a considerar a la empresa como suya, generando

además un sentimiento de pertenencia hacia esta. Esto lamentablemente depende de muchos factores que son propios de cada organización, tales como la cultura, nivel de jerarquización y grado de valores. Todos estos factores influyen para que se pueda implementar este concepto de empoderamiento y así obtener buenos resultados dentro de la empresa.

La motivación y la satisfacción se encuentran relacionadas de manera estrecha, una persona satisfecha estará motivada para realizar sus funciones y viceversa. Existen distintos motivadores dentro del ámbito laboral, muchas veces se cree erróneamente que el único motivador es el salario, es cierto, no podemos negar que es parte importante en la motivación de las personas, pero tampoco podemos dejar de lado todos aquellos que conllevan gran influencia como son: el reconocimiento del trabajo, la capacidad de poder alcanzar metas y objetivos, las relaciones humanas tanto con los compañeros como con los superiores, la posibilidad de crecimiento y ascenso, entre otros.

La motivación es una parte intrínseca de la persona ya que estimula, guía y mantiene la conducta. En una organización, la motivación y satisfacción se dan de manera complementaria. De acuerdo a la teoría de Herzberg se pueden encontrar diversos estudios que explicarían mejor este tema.

En cuanto a otros estudios o aproximaciones teóricas, podemos encontrar la de Maslow (1943) quien en su libro "Teoría sobre la motivación humana" consigue realizar una jerarquía de necesidades, aquí el autor describe las cinco necesidades básicas, las cuales se pueden agrupar en cuanto a orden de relevancia, en las que se encuentran cinco, las que son consideradas las más importantes. El autor comienza por las necesidades fisiológicas, que aquellas relacionadas a la

alimentación y a lo que son las necesidades biológicas que tiene la persona, por otro lado se tiene la necesidad de seguridad la cual cubre la exigencia que tienen las personas por preservar su seguridad y también dentro de este nivel se tiene el instinto de supervivencia, que es innato en la persona; en tercer lugar se encuentran las necesidades sociales en las cuales aparece todo lo que es el entorno social de la persona es decir la necesidad que tiene esta por pertenecer a un grupo dentro de la sociedad y la aprobación dentro de este, es importante resaltar la relevancia que tiene el dar y recibir afecto por parte de este grupo al cual pertenece la persona, ya que cuando la persona recibe aprobación se genera una satisfacción en esta.

En cuarto lugar se encuentra la necesidad de estima, esta necesidad engloba lo personal de cada individuo, ya que aquí están las distintas maneras en las cuales la persona se ve, el amor que se tiene a sí misma y cuánta confianza deposita en su persona, es un nivel muy importante ya que depende del nivel de confianza y amor que tiene cada uno en sí mismo para que pueda satisfacer de mejor manera sus necesidades, y en quinto lugar se encuentra la necesidad de autorrealización, se dice que esta necesidad es a la que todo ser humano se dirige y tiene como meta lograr su propia autorrealización, lograrla a través de sus propios logros y capacidades.

Dentro de las organizaciones, se puede ver que esta teoría se ve reflejada, ya que esta logra cubrir primero las necesidades fisiológicas de la persona, al darles un lugar cómodo en el cual las personas se desarrollan, cuando la persona logra satisfacer sus necesidades básicas dentro de la organización, procede a cubrir las necesidades más avanzadas, dentro de las cuales busca establecer relaciones con sus compañeros, conseguir que la organización lo reconozca por sus metas y así este lograra obtener la confianza para salir adelante y lograr su propia autorrealización, es



entonces que en esta teoría, también se encuentra y se afirma que, cuando la persona a través de su trabajo y con ayuda de su entorno alcanza la obtención de sus necesidades, se genera satisfacción laboral en él.

Los autores Diez y Redondo (1996) ordenaron de manera jerárquica las necesidades donde en primer lugar se tiene a las necesidades fisiológicas las cuales se relacionan con la supervivencia de cada individuo, en segundo lugar se encuentra la necesidad de seguridad, dentro de ella la necesidad de autocuidado frente a las amenazas y búsqueda de equidad entre la vida y el trabajo; en tercer lugar se encuentra la necesidad de socialización en esta tenemos la búsqueda de relaciones interpersonales, aprobación y obtención de afecto ya sea de amigos, familiares, etc. En cuarto lugar, se encuentra la necesidad de estima, aquí se da una necesidad por alcanzar el propio reconocimiento y en quinto lugar, se encuentra la necesidad de autorrealización, dentro de la cual se encuentra una necesidad por alcanzar el desarrollo del potencial que cada persona posee.

Otra teoría importante a mencionar es la de ERG de Aldefer (1969), la cual se encuentra relacionada también en cierta medida, a la de Maslow sosteniendo que las personas tienen también una jerarquía de necesidades además afirma que las necesidades de menor jerarquía son quienes impulsan a la consecución de las necesidades de mayor nivel y que cuando se tienen necesidades en conjunto se da lugar a una dualidad de motivación y frustración. Aldefer las divide en tres grupos: existencia, relación y crecimiento.

**Estudios sobre satisfacción laboral y su relación con variables sociodemográficas**

En cuanto a estudios sobre la relación entre la satisfacción laboral y la edad se dieron resultados diversos los cuales indican que no se encuentra un acuerdo entre estas dos variables, debido a ciertas discordancias entre estas. Otros estudios como los de Hongy Giannakopoulos (1994) afirman que si existe una correlación entre estas dos variables.

Por otro lado es importante también, resaltar que se encuentran investigaciones con resultados opuestos, tales como los que presenta Fernández-Ballesteros (1997) en la cual se evidencia y se contrastan resultados entre hombres y mujeres y afirma además que los jóvenes son capaces de realizar un mayor número de actividades y por ende sentirse más satisfechos con la realización de estas, mientras que las personas mayores en comparación con las menores, realizan menos actividades recreativas y gozan de menos tiempo libre por lo que presentan niveles menores de satisfacción en las actividades en las que se desenvuelven.

Es con Clemente et al. (2000) quienes encuentran ciertas comparaciones entre rangos de edad con las cuales llega a la conclusión que los grupos que tienen las edades entre 41 a 65 años son los menos satisfechos en comparación a los grupos de edad que van entre los 16 a 40 años, ya que a partir de los 40 años es cuando se da un declive en cuanto a la satisfacción que tiene la persona en cuanto a si misma, y conforme van pasando los años el descenso de la satisfacción continua ya que es un tema que se encuentra estrechamente relacionado a la salud de las personas pues como bien se sabe, por lo general son los jóvenes quienes presentan mayor vitalidad y energía. Por otro lado Argyle (1987) al referirse a la satisfacción laboral afirma que esta comienza a disminuir en diversos aspectos de la vida cuando se cumplen 50 años.

Antes de estudiar el tema de satisfacción laboral en sí mismo, diversos autores mostraban cierto interés en las actitudes que presentaban las personas hacia su trabajo, buscaban por ejemplo la manera de reducir el agotamiento y la monotonía en los trabajadores, además de descubrir las causas que originan la presencia de estos en la vida laboral de las personas, ya que es un tema de relevancia para la organización, pues se encuentra relacionado a la productividad, los investigadores tomaron en cuenta también las horas de trabajo y de descanso de las personas como un factor relevante a la productividad (Vernon, 1921; Wyatt, 1927, citados en Peiró, 1984).

Alonso (2006) hace referencia que la satisfacción laboral para los trabajadores se encuentra relacionada con la consideración propia de percibir un buen pago, además ser tomados en cuenta para las decisiones de la empresa, con posibilidades de crecimiento, ascenso y facultad de aprendizaje, todo esto se ve reflejado en el óptimo desempeño de los trabajadores. Por otro lado, aquellos trabajadores que consideran no ser bien remunerados por el trabajo que realizan, encontrarse expuestos malos tratos, realizar tareas invariables sin posibilidad de desarrollo, tienen un rendimiento menor, un nivel más alto de insatisfacción y por ende improductividad en general.

Para Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013) la satisfacción laboral es un reflejo de la condición de vida y bienestar de las personas que trabajan en una organización, en cuanto a las organizaciones que brindan servicios, se ve la gran influencia en la manera que se realiza el servicio brindado, ya que el resultado y los objetivos alcanzados por la institución son el reflejo de la satisfacción y productividad de las personas que trabajan en estas. Existen diferentes hipótesis en cuanto a satisfacción laboral y edad, algunos afirman que la satisfacción es directamente proporcional a la

edad, otros por su parte refieren que, por el contrario, a mayor edad, menor satisfacción, y hay quienes refieren que no existe correlación alguna entre estas dos variables.

Alonso (2008) en su investigación realizada a personal administrativo, descubrió que la satisfacción en las mujeres es mayor que la de los hombres en la mayoría de niveles ya que para ellas es importante los factores extrínsecos del trabajo, los cuales están relacionados a la comodidad, ya sea el horario, el lugar de trabajo, distribución del tiempo, permitiéndoles desenvolverse en dos ámbitos importantes en sus vidas como lo son el laboral y familiar, también se ve una diferencia entre intereses ya que las mujeres le dan más importancia a las relaciones interpersonales, mientras que los hombres se muestran más interesados con el salario que perciben y la posibilidad de desarrollarse. La autora concluye que las condiciones en las que se desarrolla el trabajo son de gran importancia para el desempeño de las personas dentro de la organización, es por ello que todas aquellas insuficiencias, pueden dar como resultado una insatisfacción laboral, es por ello que considera importante evaluar la visión que tienen las personas con respecto a estas condiciones.

Por otro lado, en la realidad se pueden encontrar diversos sub grupos dentro de las organizaciones, los cuales son llamados sindicatos, algunas investigaciones se han orientado a la búsqueda de los efectos que tienen estos en la satisfacción laboral o salarios, es con Borjas (1979) quien analiza esta situación y descubre, que la creación de sindicatos, dentro de las organizaciones tiene secuelas negativas, no obstante, muchas veces la creación de estos lleva a que los empleados de la organización puedan ser más conscientes de aquello que consideran malo o irregular, dentro de su centro de trabajo, y en cuanto al salario, se dice que los sindicatos, si ayudan en

cuanto al aumento salarial, pero lo que genera la insatisfacción en las personas es el hecho de no lograr pertenecer a estos sindicatos los cuales son creados dentro de la organización y no necesariamente logran ingresar todas las personas, lo que tiene por consecuencia que el trabajador no tenga la posición necesaria para la distribución de ganancias y por ende se genere insatisfacción laboral.

Por otro lado en cuanto a los datos sociodemográficos, son aquellos que nos proporcionan información general sobre las personas. Estos, pueden conformarse por características tales como la edad, el género, lugar de procedencia, asimismo datos comunitarios tales como la profesión u ocupación en la que se desempeñan, el área de trabajo a la que pertenecen, el cargo que realizan, etc. Toda esta información nos permite conocer de una manera global a la persona. En investigaciones, puede servir como base para realizar distintas comparaciones o simplemente tener un mayor conocimiento de la población que se va a estudiar. Estos datos pueden ser obtenidos a través de cuestionarios simples elaborados por el mismo autor de la investigación, y se pueden recolectar de manera virtual o presencial, siempre y cuando la persona evaluada brinde el consentimiento respectivo.

Para Fairbrother y Warn (2003) las condiciones de trabajo son elementos primordiales a la hora de desenvolverse de manera eficiente en las actividades laborales, es por ello que el interés en estas condiciones, así como la salud y seguridad es cada vez mayor, ya que todo esto se encuentra relacionado con la productividad y eficacia de la empresa, lo cual repercute en el nivel de satisfacción de los trabajadores, quienes se muestran satisfechos en el momento que se desenvuelven en un ambiente tanto seguro como saludable. Por otro lado, Probst (2000) afirma que cuando el trabajador percibe falta de seguridad en su trabajo, el nivel de satisfacción laboral es menor.

Es Palma (2005) quien define a la satisfacción laboral como una tendencia, que es parcialmente estable hacia el trabajo que realiza la persona, está se encuentra fundamentada en ciertos valores y creencias que son perfeccionados según su experiencia ocupacional.

Es importante que dentro de la organización se tenga un buen ambiente para trabajar y que en este las personas se sientan a gusto, ya que según el grado de satisfacción laboral que tengan los trabajadores de la organización, será que se logre dar paso a retener y atraer nuevos talentos, también a que las personas formen un vínculo con la organización y esto sea lo que los motive a realizar un buen trabajo, todo lo ya mencionado se logra teniendo y manteniendo un ambiente organizacional beneficioso.

La satisfacción laboral es una actitud que tienen los trabajadores frente al rol o función que desempeñan dentro de la empresa, las actitudes se encuentran estrechamente relacionadas con el comportamiento que pueden tener las personas en el trabajo ya que aquí entra a tallar la personalidad, motivación, aprendizaje y estas influyen directamente sobre las determinaciones que toman las personas, es por eso que el buen desempeño de una organización se da cuando se llega a grabar en los trabajadores de la organización actitudes positivas hacia la organización y hacia su trabajo (Chiavenato,2009).

Por otro lado, las personas dentro de una organización, buscan obtener una satisfacción con el trabajo que desempeñan, y esta satisfacción da como resultado que se logren objetivos dentro de la organización, que el desempeño de los trabajadores mejore, esto se consigue mediante respuestas que obtiene la persona, del trabajo que esta realiza, siendo las más relevantes las afectivas. Se evidencia que

la satisfacción en el trabajo está conectada con la actitud, ya sea desde un punto de vista cognitivo, conductual o afectivo, y es por esto que las organizaciones realizan tareas con las cuales se fomente un mejor ambiente de trabajo para que los trabajadores logren realizar sus actividades de manera eficaz, y desarrollando todos estos su trabajo en un espacio en el cual se destaque la seguridad y la actividad sana.

Diversos estudios demuestran que la satisfacción en el ambiente laboral se entiende como una dimensión de la calidad y que, además, existen elementos que pueden contribuir en la mejora de esta. Pérez-Ciordia y cols. (2013) realizaron un estudio en el cual se pueden reconocer problemas y oportunidades para mejorar la calidad de los servicios sanitarios que las brindan dentro de la organización. Por otra parte, se demuestra la relación entre los niveles elevados de satisfacción laboral y factores que motivan al trabajador, tales como organización y gestión de cambio, así como la percepción que se tiene sobre la relación jerárquica. Algunas otras variables como edad, sexo o grado profesional demuestran menor influencia sobre la alta satisfacción.

Otro dato importante por analizar es la percepción positiva de la formación de la persona y el reconocimiento que esta tenga sobre su trabajo. Los resultados contrastan con las pocas instauraciones dentro del ámbito sanitario, de estrategias que aporten a la incentivación, motivación y reconocimiento del personal, aspectos que se consideran importantes ya que se plantean como retos primordiales específicamente para las gestiones de sanidad.

Las condiciones del trabajo afectan en el nivel de satisfacción laboral, en las últimas décadas con las nuevas tecnologías, el trabajo se ha visto modificado en gran medida, volviéndose menos flexible y más automatizado lo que genera como consecuencia

que el trabajador tenga menos control sobre el trabajo que realiza y por ello, menos independencia, además a esto se le suma que organizaciones buscan reducir cada vez más su plantilla; todo esto genera en la persona mucha inseguridad con respecto a su trabajo, reflejándose esto en niveles bajos de satisfacción laboral.

En el Perú se han realizado diversas investigaciones respecto a la Satisfacción laboral, entre los autores es importante mencionar a León(en León y Sepulveda, 1979), el cual realizó un profundo análisis de la teoría factorial de Herzberg en esta, se pretende describir el comportamiento de las personas a través de dos factores, los cuales son satisfacción e insatisfacción; además los factores intrínsecos dentro del trabajo son considerados como base para que la persona llegue a tener una satisfacción esperada hacia su puesto de trabajo, estos son importantes ya que cumplen el rol de motivadores, pues hacen que la persona busque autorrealizarse y así logre contribuir de manera eficaz en la organización.

A través del cumplimiento de objetivos, capacitaciones constantes, actividades recreativas y manifestando su propia individualidad es que la persona expresa la necesidad propia de desarrollarse psicológicamente. Es importante mencionar que la ausencia de oportunidades para el desarrollo psicológico dentro del área laboral, no genera insatisfacción con el puesto, sino que se refleja en una ausencia de satisfacción (León y Sepulveda, 1979).

Federico León aportó también valiosos estudios sobre la teoría instrumental de Vroom, esta teoría define como la persona espera que el logro de sus objetivos se vea reflejado en recompensas ya sean reconocimientos verbales, económicos, etc. (León, 1981). Otra autora que debemos mencionar es Sonia Palma, quien desarrolló una escala para medir la Satisfacción Laboral basando su teoría en siete factores.



Estos estudios en mención fueron desarrollados principalmente en la ciudad de Lima, sin embargo con el paso del tiempo en ciudades tales como Arequipa los investigadores empezaron a interesarse por el tema de satisfacción laboral, es importante mencionar a autores tales como Arias y Justo (2013) los cuales concluyen que la satisfacción laboral tiene una gran influencia sobre la moral del trabajador, así mismo la rentabilidad y prosperidad que pueda tener o no una organización, depende en cierta medida de la satisfacción y del significado del trabajo que tengan los trabajadores de esta. Los autores afirman que una empresa con un mal clima laboral, estructura vertical y desinterés por las necesidades del trabajador, está destinada al fracaso.

Ambos autores diseñaron y validaron una escala en la ciudad de Arequipa. Asimismo, Gamero (2013) aportó datos relevantes respecto a la existencia de una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la felicidad, los porcentajes de felicidad obtenidos fueron bajos sin embargo están dentro del promedio, ya que el Perú es considerado el país menos feliz de Latinoamérica; respecto a satisfacción laboral los resultados también fueron bajos contrastando con las condiciones laborales actuales y la calidad de vida que se presenta en la ciudad.

Es en 1999 que Sonia Palma diseñó y validó en la ciudad Lima, Perú una escala que consta de 36 ítems, los cuales tienen siete factores. Para la elaboración y aplicación de la misma se contó con la participación de estudiantes de la facultad de psicología URP, los cuales fueron entrenados previamente en la aplicación y calificación de la prueba. La aplicación fue de manera individual o colectiva, con una duración de 20 minutos. La muestra para la validez de la escala estuvo conformada por 300 trabajadores de Lima Metropolitana, tomando en cuenta variables sociodemográficas

como son sexo, edad, tiempo de servicio, tipo de empresa, grupo ocupacional, nivel de remuneraciones y tiempo de servicio. Los resultados señalan que la satisfacción laboral en ellos es regular, siendo los factores intrínsecos los de mayor puntaje respecto a la satisfacción. Por otro lado, en cuanto al sexo, las mujeres presentan un mayor nivel de satisfacción laboral, así como las personas que trabajan en el área de atención al público, se destaca el papel de la remuneración como un factor que se encuentra estrechamente relacionado a la satisfacción (Palma, 1999).

La escala a aplicar en la presente investigación, será la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Elaborada por Sonia Palma Carrillo, dentro de la cual se toman en consideración siete factores los cuales serán descritos a continuación, considerando también a la satisfacción laboral dentro de este grupo:

1. Satisfacción Laboral: La satisfacción laboral se entiende aquí como una actitud que tiene el trabajador hacia el trabajo que desempeña.
2. Condiciones Físicas y/o Materiales: Los elementos ya sean materiales o infraestructura en donde se desenvuelve la labor diaria de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
3. Beneficios Laborales y/o Remunerativos: Es el grado de complacencia que se tiene en relación con el incentivo económico normal/mensual u otros adicionales como pago por las diversas labores que realiza.

4. Políticas Administrativas: Es el grado de acuerdo que se tiene ante los lineamientos o normas de la institución que están dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
5. Relaciones Sociales: El grado de satisfacción que tiene la persona frente a la relación con los demás miembros de la organización, con quienes tiene en común actividades laborales diarias.
6. Desarrollo Personal: Esta es la oportunidad que se le da al trabajador dentro de la empresa, de hacer actividades las cuales son significativas en cuanto a su autorrealización.
7. Desempeño de Tareas: Es el valor con el que se relaciona el trabajador con las actividades diarias en la entidad/empresa en la que labora.
8. Relación con la Autoridad: Es el valor que le da el trabajador a la relación con el jefe directo y a las tareas diarias.

## **Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Se encontrarán diferencias estadísticamente significativas, en relación de la edad, área de trabajo y cargo, de modo que las personas más jóvenes, los administrativos y los trabajadores de mayor jerarquía, tendrán un nivel más alto de satisfacción laboral.

### **Hipótesis nula**

No se encontrarán diferencias estadísticamente significativas, en relación de la edad, área de trabajo y cargo.

## **Capítulo III: Método**

### **Diseño de Investigación**

En el presente proyecto se utilizó un diseño de investigación de tipo no experimental, el cual realiza las observaciones necesarias sin necesidad de intervenir o modificar las variables (Sousa, Driessnack & Costa, 2007). Asimismo, se trata de una investigación de tipo comparativo porque se pretende analizar las diferencias entre la satisfacción laboral en función de la edad, el área de trabajo y cargo, lo cual remite a la tipología de estudios asociativos según Ato, López y Benavente (2013).

### **Participantes**

La muestra está conformada por 83 trabajadores de una empresa ferroviaria, que fueron seleccionados de manera no probabilística, por medio de la técnica de muestreo por cuotas.

En función a la edad, se presenta un promedio de 36 años con una desviación estándar de  $\pm 8.17$  dentro de un rango de 24 a 62 años de edad. Con referencia a los más jóvenes, estos representan un 32.5%, cuyas edades se encuentran entre 24 y 30 años.

En relación al área de trabajo, el 4.8% de los trabajadores son administrativos, los cuales ocupan los siguientes cargos, y sus respectivos porcentajes el 1.2% Jefe de sig, el 1.2% asistente de compras, el 1.2% coordinador de relaciones comunitarias, y el 1.2% administrador de base de datos.

En cuanto al área de transportes, estos representan el 38.6%, dentro de los cuales se presentan los siguientes cargos con sus respectivos porcentajes, el 24.1% Jefe de

tren, el 12% maquinista, el 1.2 % operador de tracto remolcador, el 1.2%. jefe de transportes

Finalmente el 56.6% están conformados por el área mecánica, dentro de los cuales se presentan los siguientes cargos con sus respectivos porcentajes, el 2.4 % ayudante de track mobile, el 10.8% ayudante de grua, el 1.2% operador de tapas y muestreo, el 2.4% asistente de jefe de patio, el 12% operador de grua, el 1.2% ayudante de almacén, el 2.4 % maestro mecánico, el 8.4% jefe de patio, el 1.2 % ayudante de mecánica, el 2.4% maestro especializado, el 1.2% maestro electricista, el 7.2% operador de track mobile, el 2.4% portaseñal, el 1.2 %jefe de almacén.

### **Instrumentos**

Se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC creado por Sonia Palma (1999) en Lima, y tiene como objetivo evaluar la satisfacción laboral en trabajadores, tomando en cuenta siete factores:

1. Condiciones físicas y/o materiales, compuesta por los ítems 1, 13,21, 28 y 32.
2. Beneficios laborales y/o remunerativos, compuesta por los ítems 2,7,14 y 22.
3. Políticas administrativas, compuesta por los ítems 8, 15, 17,23 y 33.
4. Relaciones sociales, compuesta por los ítems 3,9,16 y 24.
5. Desarrollo personal, compuesta por los ítems 4,10,18,25,29 y 34.
6. Desempeño de tareas, compuesta por los ítems 5,11,19,26,30 y 35.

7. Relación con la autoridad, compuesta por los ítems 6,12,20,27,31 y 36.

Esta prueba consta de 36 ítems y una estructura factorial de siete factores obtenida mediante análisis factorial exploratorio. Sus niveles de confiabilidad superan el .7 para toda la prueba, el cual fue obtenido mediante el método de consistencia interna con la prueba Alfa de Cronbach.

Para valorar los niveles de satisfacción laboral, se consideraron las categorías diagnósticas dadas por Palma (1999), como se tiene en la Tabla 1.

Tabla 1.

Categorías Diagnósticas de la SL-SPC

| Satisfacción laboral   | F1   | F2    | F3    | F4   | F5   | F6   | F7   | P.T.   |
|------------------------|------|-------|-------|------|------|------|------|--------|
| Alta satisfacción      | 23 a | 18 a  | 23 a  | 19 a | 29 a | 29 a | 29 a | 168 a  |
|                        | +    | +     | +     | +    | +    | +    | +    | +      |
| Parcial satisfacción   | 20 a | 15 a  | 20 a  | 17 a | 26 a | 26 a | 25 a | 149 a  |
| laboral                | 22   | 17    | 22    | 18   | 28   | 28   | 28   | 167    |
| Regular                | 15 a | 9 a   | 15 a  | 12 a | 19 a | 20 a | 19 a | 112 a  |
|                        | 19   | 14    | 19    | 16   | 25   | 25   | 24   | 148    |
| Parcial insatisfacción | 11 a | 7 a 8 | 11 a  | 8 a  | 14 a | 14 a | 14 a | 93 a   |
| laboral                | 14   |       | 14    | 11   | 18   | 19   | 18   | 111    |
| Alta insatisfacción    | 10 a | 6 a - | 7 a - | 13 a | 13 a | 13 a | 13 a | 92 a - |
|                        | -    |       |       | -    | -    | -    | -    |        |

**Procedimiento**

Los trabajadores fueron evaluados en un centro de salud ocupacional, como parte de las evaluaciones rutinarias que exige el estado peruano una vez al año. Los cuestionarios se estructuraron con una hoja de evaluación que comprende los datos sociodemográficos, como son edad, área de trabajo y cargo. Todos los participantes fueron informados sobre los fines del estudio y estuvieron dispuestos a colaborar con él, ellos firmaron un consentimiento informado y decidieron participar de forma voluntaria, siempre que sus datos personales no fueran revelados. Las evaluaciones se aplicaron de forma individual a cada participante en el turno de la mañana. Una vez recogidos los datos fueron procesados estadísticamente.

### **Análisis de Datos**

Se tomaron en cuenta las variables socio demográficas descritas anteriormente, para el análisis y procesamiento se utilizaron los programas SPSS y Excel para poder procesar los resultados. Se utilizaron pruebas estadísticas tales como el análisis de varianza para las comparaciones.

## Capítulo IV: Resultados

En la tabla 2 se puede apreciar que la dimensión Condiciones físicas de la satisfacción laboral tiene una media de 18.36 con una desviación estándar de 4.05, dentro de un rango de 5 a 25. La dimensión de Beneficios laborales obtuvo una media de 12.59 con una desviación estándar de 2.95 dentro de un rango de 5 a 20. La dimensión de Políticas administrativas obtuvo una media de 18.14 con una desviación estándar de 3.74 dentro de un rango de 9 a 25.

La dimensión de Relaciones sociales tiene una media de 17.02 con una desviación estándar de 2.14 dentro de un rango de 9 a 20. La dimensión Desarrollo personal tiene una media de 25.60 con una desviación estándar de 2.68 dentro de un rango de 20 a 30. La dimensión Desempeño de tareas tiene una media de 26.51 con una desviación estándar de 2.46 dentro de un rango de 20 a 30. La dimensión Relación con la autoridad tiene una media de 22.12 con una desviación estándar de 4.83 dentro de un rango de 6 a 30. La dimensión Satisfacción laboral obtuvo una media de 140.32 con una desviación estándar de 16.06 dentro de un rango de 100 a 180. Las asimetrías y las curtosis de todas las dimensiones tienen valores inferiores a 1.5, lo que supone una tendencia hacia la distribución normal de los datos.



Tabla 2.

Estadísticos descriptivos

|            | Condiciones físicas | Beneficios laborales | Políticas administrativas | Relaciones sociales | Desarrollo personal | Desempeño de tareas | Relación con la autoridad | Satisfacción laboral |
|------------|---------------------|----------------------|---------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------------|----------------------|
| Media      | 18.36               | 12.59                | 18.14                     | 17.02               | 25.60               | 26.51               | 22.12                     | 140.32               |
| Mediana    | 19.00               | 13.00                | 19.00                     | 17.00               | 25.00               | 26.00               | 23.00                     | 141.00               |
| Moda       | 20.00               | 14.00                | 20.00                     | 17.00               | 24.00               | 25.00               | 24.00                     | 143.00               |
| Desv.      | 4.05                | 2.95                 | 3.74                      | 2.14                | 2.68                | 2.46                | 4.83                      | 16.06                |
| Desviación |                     |                      |                           |                     |                     |                     |                           |                      |
| Varianza   | 16.42               | 8.70                 | 14.05                     | 4.58                | 7.21                | 6.05                | 23.37                     | 258.10               |
| Asimetría  | -0.96               | 0.01                 | -0.38                     | -1.17               | 0.02                | -0.23               | -0.89                     | 0.17                 |
| Curtosis   | 1.25                | 0.54                 | 0.02                      | 2.73                | -0.66               | -0.53               | 1.02                      | 0.24                 |
| Rango      | 20.00               | 15.00                | 16.00                     | 11.00               | 10.00               | 10.00               | 24.00                     | 80.00                |
| Mínimo     | 5.00                | 5.00                 | 9.00                      | 9.00                | 20.00               | 20.00               | 6.00                      | 100.00               |
| Máximo     | 25.00               | 20.00                | 25.00                     | 20.00               | 30.00               | 30.00               | 30.00                     | 180.00               |

En la Figura 1. En cuanto a los niveles de satisfacción laboral, se tiene que en la dimensión de Condiciones físicas el 14.5% tiene alta satisfacción, el 12% poca insatisfacción, el 36.1% tiene una satisfacción regular, el 32.5% tiene poca satisfacción laboral y el 4.8% baja satisfacción. En la dimensión Beneficios laborales el 4.8% tiene alta satisfacción, el 8.4% tiene poca insatisfacción, el 71.1% tiene una satisfacción regular, el 13.3% tiene poca satisfacción y el 2.4% tiene baja satisfacción. En la dimensión Políticas administrativas el 9.6% tiene alta satisfacción, el 13.3% tiene poca insatisfacción, el 42.2% tiene una satisfacción regular, el 30.1% tiene poca satisfacción y el 4.8% tiene baja satisfacción.

En la dimensión Relaciones sociales el 22.9% tiene alta satisfacción, el 2.4 % tiene poca satisfacción, el 32,5% tiene regular satisfacción, el 42.2% tiene poca satisfacción. En la dimensión desarrollo personal el 18,1% tiene alta satisfacción, el 50.6% tiene una satisfacción regular y el 31.3% tiene poca satisfacción. En la dimensión desempeño de tareas el 26.5% tiene alta satisfacción, el 38.6% tiene una satisfacción regular y el 34.9% tiene poca satisfacción. En la dimensión relación con la autoridad el 6% tiene alta satisfacción, el 12% tiene poca insatisfacción, el 53% tiene una satisfacción regular, el 22.9% tiene poca satisfacción y el 6% tiene baja satisfacción. En la dimensión Satisfacción laboral el 6% tiene alta satisfacción, el 3.6% tiene poca insatisfacción, el 71.1% regular satisfacción y el 19.3% poca satisfacción.

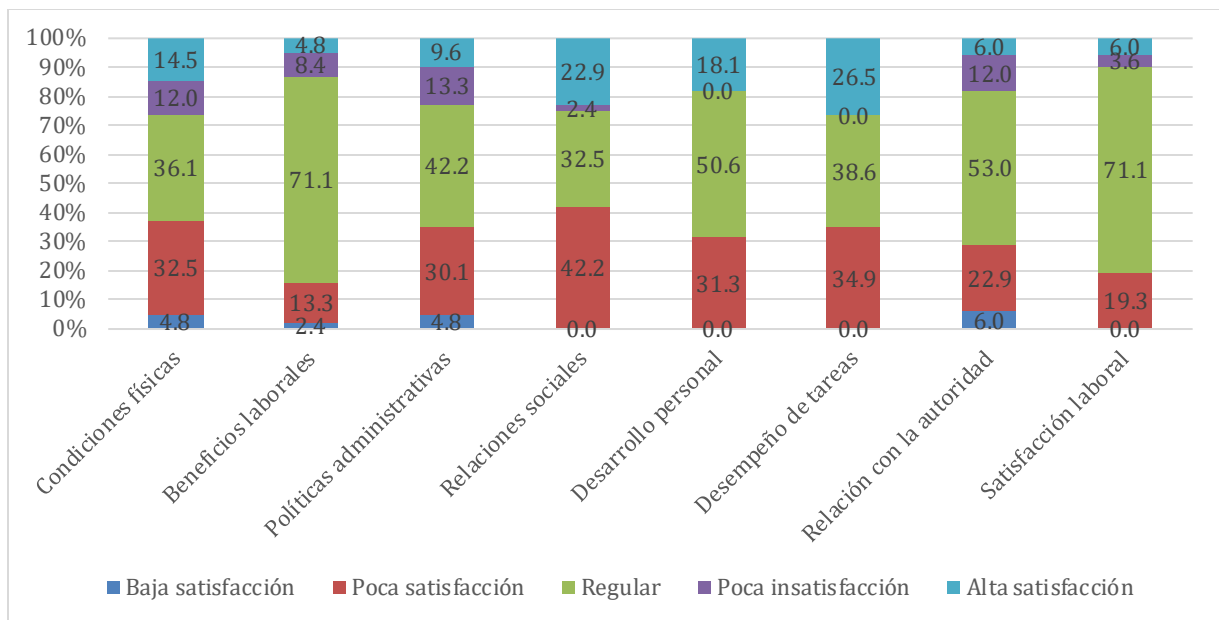


Figura 1. Niveles de satisfacción laboral por dimensiones

En la Tabla 3, se tienen las comparaciones de la satisfacción laboral y sus dimensiones en función de la edad de los trabajadores. En ese sentido, se formaron tres categorías de edad para realizar las comparaciones. En la primera categoría, se tienen los trabajadores que tienen entre 24 y 30 años y que constituyen el 32.5% de la muestra (n= 27), en la categoría de entre 31 y 40 años se tiene el 44.6% de la muestra (n= 37) y en la categoría de entre 41 y 62 años se tiene el 22.9% de la muestra (n= 19). Las comparaciones efectuadas con la prueba de análisis de varianza revelan que no existen diferencias significativas ( $p < 0.05$ ) en ninguna de las dimensiones de la satisfacción laboral, ni en el puntaje global según la edad.

Tabla 3.

#### Análisis de varianza según la edad

|                              |                  | Suma de<br>cuadrados | gl | Media<br>cuadrática | F     | Sig.  |
|------------------------------|------------------|----------------------|----|---------------------|-------|-------|
| Condiciones físicas          | Entre grupos     | 51.387               | 2  | 25.694              | 1.586 | 0.211 |
|                              | Dentro de grupos | 1295.770             | 80 | 16.197              |       |       |
|                              | Total            | 1347.157             | 82 |                     |       |       |
| Beneficios<br>laborales      | Entre grupos     | 26.282               | 2  | 13.141              | 1.529 | 0.223 |
|                              | Dentro de grupos | 687.790              | 80 | 8.597               |       |       |
|                              | Total            | 714.072              | 82 |                     |       |       |
| Políticas<br>administrativas | Entre grupos     | 22.169               | 2  | 11.084              | 0.785 | 0.460 |
|                              | Dentro de grupos | 1130.097             | 80 | 14.126              |       |       |
|                              | Total            | 1152.265             | 82 |                     |       |       |
| Relaciones<br>sociales       | Entre grupos     | 7.134                | 2  | 3.567               | 0.774 | 0.465 |
|                              | Dentro de grupos | 368.817              | 80 | 4.610               |       |       |
|                              | Total            | 375.952              | 82 |                     |       |       |
| Desarrollo personal          | Entre grupos     | 14.316               | 2  | 7.158               | 0.991 | 0.376 |
|                              | Dentro de grupos | 577.563              | 80 | 7.220               |       |       |
|                              | Total            | 591.880              | 82 |                     |       |       |
| Desempeño tareas             | Entre grupos     | 8.609                | 2  | 4.305               | 0.705 | 0.497 |
|                              | Dentro de grupos | 488.114              | 80 | 6.101               |       |       |
|                              | Total            | 496.723              | 82 |                     |       |       |
| Relación autoridad           | Entre grupos     | 111.493              | 2  | 55.746              | 2.470 | 0.091 |
|                              | Dentro de grupos | 1805.302             | 80 | 22.566              |       |       |
|                              | Total            | 1916.795             | 82 |                     |       |       |
| Satisfacción laboral         | Entre grupos     | 766.701              | 2  | 383.351             | 1.504 | 0.229 |
|                              | Dentro de grupos | 20397.516            | 80 | 254.969             |       |       |
|                              | Total            | 21164.217            | 82 |                     |       |       |

En la Tabla 4 se tienen las comparaciones según el cargo de los trabajadores, para lo cual se empleó el análisis de varianza, y se reportaron diferencias estadísticamente significativas en varias dimensiones de la satisfacción laboral, tales como Condiciones físicas ( $p= 0.006$ ), Beneficios laborales ( $p= 0.005$ ), políticas administrativas ( $p= 0.041$ ), relaciones sociales ( $p= 0.044$ ), desarrollo personal ( $p= 0.040$ ), relación con la autoridad ( $0.009$ ) y la satisfacción laboral como puntuación total ( $p= 0.001$ ); de modo que los trabajadores que tienen cargos de menor jerarquía como los ayudantes de grúa, ayudantes mecánicos, asistentes de patio, operadores de tapas, operadores de remolcador, maestros electricistas y maestros mecánicos, tienen puntajes inferiores en las dimensiones señaladas en comparación con los de mayor jerarquía que son jefes de patio, jefes de almacén, jefes de tren, jefes de transportes, jefes de seguridad integral, los coordinadores y los administradores de base de datos.

Tabla 4.

## Análisis de varianza según el cargo

|                              |                  | Suma de<br>cuadrados | gl | Media<br>cuadrática | F     | Sig.         |
|------------------------------|------------------|----------------------|----|---------------------|-------|--------------|
| Condiciones físicas          | Entre grupos     | 595.301              | 21 | 28.348              | 2.300 | <b>0.006</b> |
|                              | Dentro de grupos | 751.856              | 61 | 12.326              |       |              |
|                              | Total            | 1347.157             | 82 |                     |       |              |
| Beneficios laborales         | Entre grupos     | 319.043              | 21 | 15.193              | 2.346 | <b>0.005</b> |
|                              | Dentro de grupos | 395.029              | 61 | 6.476               |       |              |
|                              | Total            | 714.072              | 82 |                     |       |              |
| Políticas<br>administrativas | Entre grupos     | 438.717              | 21 | 20.891              | 1.786 | <b>0.041</b> |
|                              | Dentro de grupos | 713.548              | 61 | 11.698              |       |              |
|                              | Total            | 1152.265             | 82 |                     |       |              |
| Relaciones sociales          | Entre grupos     | 142.168              | 21 | 6.770               | 1.766 | <b>0.044</b> |
|                              | Dentro de grupos | 233.783              | 61 | 3.833               |       |              |
|                              | Total            | 375.952              | 82 |                     |       |              |
| Desarrollo personal          | Entre grupos     | 225.962              | 21 | 10.760              | 1.794 | <b>0.040</b> |
|                              | Dentro de grupos | 365.917              | 61 | 5.999               |       |              |
|                              | Total            | 591.880              | 82 |                     |       |              |
| Desempeño tareas             | Entre grupos     | 146.010              | 21 | 6.953               | 1.209 | 0.276        |
|                              | Dentro de grupos | 350.713              | 61 | 5.749               |       |              |
|                              | Total            | 496.723              | 82 |                     |       |              |
| Relación autoridad           | Entre grupos     | 825.799              | 21 | 39.324              | 2.199 | <b>0.009</b> |
|                              | Dentro de grupos | 1090.996             | 61 | 17.885              |       |              |
|                              | Total            | 1916.795             | 82 |                     |       |              |
| Satisfacción laboral         | Entre grupos     | 10348.555            | 21 | 492.788             | 2.779 | <b>0.001</b> |
|                              | Dentro de grupos | 10815.662            | 61 | 177.306             |       |              |
|                              | Total            | 21164.217            | 82 |                     |       |              |

En la Tabla 5 podemos apreciar las comparaciones en función del área de trabajo de los trabajadores mediante el análisis de varianza. De este modo, en la dimensión Condiciones físicas de trabajo, se registraron diferencias significativas ( $p= 0.000$ ) siendo que los trabajadores del área de mecánica tienen una media de 19.93, que los del área administrativa 17.25 y que los trabajadores del área de transporte 16.18. En la dimensión Beneficios Laborales se registraron diferencias significativas ( $p=0.007$ ) siendo que los del área administrativa tienen una media de 15.5, los del área de Mecánica 13.08 y los trabajadores del área de transportes 11.5. En la dimensión políticas administrativas se registraron diferencias significativas ( $p=0.000$ ) siendo que los del área administrativa tienen una media de 21.0, los del área de mecánica 19.29 y los trabajadores del área de transporte 16.09.

En la dimensión Relaciones Sociales, Desarrollo personal y Desempeño de tareas, no se registraron diferencias significativas. En la dimensión Relación con la autoridad se registraron diferencias significativas ( $p=0.000$ ) siendo que los del área administrativa tienen una media de 26, los del área mecánica 24.02 y los trabajadores del área de transporte 18.81. En la dimensión Satisfacción laboral se registraron diferencias significativas ( $p=0.000$ ) siendo que los del área administrativa tienen una media de 154.5, los del área de mecánica 146.08 y los trabajadores del área de transporte 130.09.

Tabla 5.

Análisis de varianza en función del área de trabajo

|                           | Cargo           | N  | Media  | gl | F      | Sig.         |
|---------------------------|-----------------|----|--------|----|--------|--------------|
| Condiciones físicas       | Administrativos | 4  | 17.25  | 2  | 10.153 | <b>0.000</b> |
|                           | Transporte      | 32 | 16.18  | 80 |        |              |
|                           | Mecánicos       | 47 | 19.93  | 82 |        |              |
| Beneficios laborales      | Administrativos | 4  | 15.5   | 2  | 5.291  | <b>0.007</b> |
|                           | Transporte      | 32 | 11.5   | 80 |        |              |
|                           | Mecánicos       | 47 | 13.08  | 82 |        |              |
| Políticas administrativas | Administrativos | 4  | 21.0   | 2  | 9.960  | <b>0.000</b> |
|                           | Transporte      | 32 | 16.09  | 80 |        |              |
|                           | Mecánicos       | 47 | 19.29  | 82 |        |              |
| Relaciones sociales       | Administrativos | 4  | 18.5   | 2  | 2.436  | 0.094        |
|                           | Transporte      | 32 | 16.46  | 80 |        |              |
|                           | Mecánicos       | 47 | 17.27  | 82 |        |              |
| Desarrollo personal       | Administrativos | 4  | 27.75  | 2  | 3.063  | 0.052        |
|                           | Transporte      | 32 | 24.84  | 80 |        |              |
|                           | Mecánicos       | 47 | 25.93  | 82 |        |              |
| Desempeño de tareas       | Administrativos | 4  | 28.5   | 2  | 1.376  | 0.259        |
|                           | Transporte      | 32 | 26.4   | 80 |        |              |
|                           | Mecánicos       | 47 | 26.42  | 82 |        |              |
| Relación con la autoridad | Administrativos | 4  | 26     | 2  | 17.527 | <b>0.000</b> |
|                           | Transporte      | 32 | 18.81  | 80 |        |              |
|                           | Mecánicos       | 47 | 24.02  | 82 |        |              |
| Satisfacción laboral      | Administrativos | 4  | 154.5  | 2  | 14.789 | <b>0.000</b> |
|                           | Transporte      | 32 | 130.09 | 80 |        |              |
|                           | Mecánicos       | 47 | 146.08 | 82 |        |              |



En la Tabla 6 se tiene la prueba Post hoc de Bonferroni que nos indica que para la dimensión Condiciones físicas los trabajadores del área de Mecánicos registran diferencias significativas solo con respecto a los trabajadores del área de transportes. En la dimensión Beneficios Laborales los trabajadores del área de transportes registran diferencias significativas sobre los administrativos, y los administrativos y mecánicos sobre los de transportes.

Tabla 6.

Prueba Post hoc de Bonferroni

| Variable dependiente      |                |                | Diferencia de medias (I-J) | Desv. Error | Sig.         | Intervalo de confianza al 95% |                 |
|---------------------------|----------------|----------------|----------------------------|-------------|--------------|-------------------------------|-----------------|
|                           |                |                |                            |             |              | Límite inferior               | Límite superior |
| Condiciones físicas       | Administrativo | Transportes    | 1.06250                    | 1.943       | 1.000        | -3.6901                       | 5.8151          |
|                           |                | Mecánicos      | -2.68617                   | 1.908       | 0.490        | -7.3538                       | 1.9814          |
|                           | Transportes    | Administrativo | -1.06250                   | 1.943       | 1.000        | -5.8151                       | 3.6901          |
|                           |                | Mecánicos      | -3,74867*                  | 0.839       | <b>0.000</b> | -5.8026                       | -1.6948         |
|                           | Mecánicos      | Administrativo | 2.68617                    | 1.908       | 0.490        | -1.9814                       | 7.3538          |
|                           |                | Transportes    | 3,74867*                   | 0.839       | 0.000        | 1.6948                        | 5.8026          |
| Beneficios laborales      | Administrativo | Transportes    | 4,00000*                   | 1.489       | <b>0.026</b> | 0.3588                        | 7.6412          |
|                           |                | Mecánicos      | 2.41489                    | 1.462       | 0.308        | -1.1611                       | 5.9909          |
|                           | Transportes    | Administrativo | -4,00000*                  | 1.489       | <b>0.026</b> | -7.6412                       | -0.3588         |
|                           |                | Mecánicos      | -1,58511*                  | 0.643       | <b>0.048</b> | -3.1587                       | -0.0115         |
|                           | Mecánicos      | Administrativo | -2.41489                   | 1.462       | 0.308        | -5.9909                       | 1.1611          |
|                           |                | Transportes    | 1,58511*                   | 0.643       | <b>0.048</b> | 0.0115                        | 3.1587          |
| Políticas administrativas | Administrativo | Transportes    | 4,90625*                   | 1.800       | <b>0.024</b> | 0.5023                        | 9.3102          |
|                           |                | Mecánicos      | 1.70213                    | 1.768       | 1.000        | -2.6230                       | 6.0273          |
|                           | Transportes    | Administrativo | -4,90625*                  | 1.800       | <b>0.024</b> | -9.3102                       | -0.5023         |
|                           |                | Mecánicos      | -3,20412*                  | 0.778       | <b>0.000</b> | -5.1073                       | -1.3009         |
|                           | Mecánicos      | Administrativo | -1.70213                   | 1.768       | 1.000        | -6.0273                       | 2.6230          |
|                           |                | Transportes    | 3,20412*                   | 0.778       | <b>0.000</b> | 1.3009                        | 5.1073          |
| Relación con la autoridad | Administrativo | Transportes    | 7,18750*                   | 2.164       | <b>0.004</b> | 1.8942                        | 12.4808         |
|                           |                | Mecánicos      | 1.95745                    | 2.125       | 1.000        | -3.2411                       | 7.1560          |
|                           | Transportes    | Administrativo | -7,18750*                  | 2.164       | <b>0.004</b> | -                             | -1.8942         |
|                           |                | Mecánicos      | -5,23005*                  | 0.935       | <b>0.000</b> | 12.4808                       | -2.9425         |
|                           | Mecánicos      | Administrativo | -1.95745                   | 2.125       | 1.000        | -7.1560                       | 3.2411          |
|                           |                | Transportes    | 5,23005*                   | 0.935       | <b>0.000</b> | -7.5176                       | 7.5176          |
| Satisfacción laboral      | Administrativo | Transportes    | 24,40625*                  | 7.370       | <b>0.004</b> | 6.3832                        | 42.4293         |
|                           |                | Mecánicos      | 8.41489                    | 7.238       | 0.745        | -9.2857                       | 26.1155         |
|                           | Transportes    | Administrativo | -                          | 7.370       | <b>0.004</b> | -                             | -6.3832         |
|                           |                | Mecánicos      | 24,40625*                  | -           | <b>0.000</b> | 42.4293                       | -8.2025         |
|                           | Mecánicos      | Administrativo | 15,99136*                  | 3.185       | <b>0.000</b> | -                             | 23.7802         |
|                           |                | Transportes    | -8.41489                   | 7.238       | 0.745        | -                             | 9.2857          |
|                           |                | Transportes    | 15,99136*                  | 3.185       | <b>0.000</b> | 26.1155                       | 23.7802         |

## **Capítulo V: Discusión**

La presente investigación está centrada en encontrar diferencias en el nivel de satisfacción laboral en cuanto a variables sociodemográficas tales como edad, área de trabajo y cargo, teniendo como base las distintas teorías e investigaciones sobre satisfacción laboral.

En este estudio no se encontraron diferencias significativas en cuanto a la edad, lo cual no determina ninguna evidencia respecto a los trabajadores ya sea de mayor o menor edad y el nivel de satisfacción laboral que puedan manifestar.

En comparación con diversos estudios realizados sobre satisfacción laboral en función a la edad, afirman que, por un lado; Robina (2002) los trabajadores de mayor edad se encuentran más satisfechos y motivados en sus tareas, además les dan más valor a las relaciones laborales. Asimismo, Marin (1981) señala que el nivel máximo de satisfacción se alcanza años previos de jubilarse, por ende, los trabajadores de mayor edad se encuentran más satisfechos que los que recién empiezan una vida laboral. Alonso (2006) concluye que la satisfacción laboral en los jóvenes es menor en comparación a los que ya llevan más tiempo, ya que por lo general se desenvuelven en puestos menos agradables. Contrario a estos estudios, Burón (2003) dice que la satisfacción laboral es mayor en los jóvenes, ya que tienen mayores oportunidades de crecimiento personal y profesional dentro de la empresa, contrario a las personas que ya alcanzaron el mayor nivel de crecimiento.

De acuerdo con los datos obtenidos en la investigación se puede concluir con respecto a los niveles de satisfacción laboral, según los factores del modelo de Sonia Palma; en cuanto a Condiciones Físicas el 36.1% presenta una satisfacción regular, lo cual significa que un alto porcentaje de los trabajadores se encuentra regularmente

satisfecho con los elementos ya sean materiales o de infraestructura, en los que se desenvuelven diariamente.

En la dimensión Beneficios Laborales, encontramos que el 71.1% tiene una satisfacción regular, lo que significa que los trabajadores se encuentran regularmente satisfechos con los incentivos adicionales que podría brindarles la empresa por las labores que realizan. En la dimensión Políticas Administrativas, el 42.2% tiene una satisfacción regular, lo cual significa que los trabajadores se encuentran regularmente satisfechos, ante las reglas o normas que rigen la institución, y que están relacionadas directamente con ellos.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión Relaciones Sociales se encuentra que el 42.2% tiene poca satisfacción, lo cual refleja que los trabajadores se encuentran poco satisfechos en cuanto al trato que se tiene con los pares en el desarrollo de su actividades dentro de la organización. En la dimensión Desarrollo Personal, el 50.6% tiene una satisfacción regular, lo que significa que los trabajadores se encuentran regularmente satisfechos en cuanto a las oportunidades que tienen dentro de la empresa para poder autorealizarse. En la dimensión Desempeño de Tareas el 38.6% tiene una satisfacción regular, lo que evidencia que los trabajadores se encuentran regularmente satisfechos con el valor que cada trabajador le otorga a las actividades que realiza diariamente. En la dimensión Relación con la Autoridad el 53% tiene una satisfacción regular lo cual significa que los trabajadores se encuentran regularmente satisfechos con el valor que le dan a la relación con sus superiores.

Por otra parte, la Dimensión Satisfacción Laboral el 71.1% refleja una regular satisfacción. Los datos que han sido mencionados anteriormente corresponden a los porcentajes más relevantes en relación a los siete factores del instrumento utilizado.

En cuanto a las comparaciones en función al cargo, podemos apreciar que, de acuerdo a la dimensión Condiciones Físicas, los mecánicos presentan una mayor satisfacción a comparación de las otras áreas. Por otro lado, en las dimensiones Beneficios Laborales, Políticas Administrativas y Relación con la Autoridad, se registró que los administrativos son quienes muestran un mayor nivel de satisfacción laboral, respecto a las otras áreas. No se encontraron diferencias significativas respecto a las dimensiones Relaciones Sociales, Desarrollo Personal y Desempeño de Tareas. Se concluye que, en cuanto al cargo, los administrativos se encuentran más satisfechos que los mecánicos, y trabajadores del área de transporte.

De acuerdo con el análisis para valorar el efecto de las variables tales como área y cargo sobre las dimensiones de la satisfacción laboral, se encuentra que el área predice de manera positiva y significativa las condiciones físicas y la dimensión Relación con la Autoridad las cuales son fuente de satisfacción laboral. No se encontraron diferencias significativas en cuanto al área y las demás dimensiones.

## **Capítulo VI: Conclusiones**

Se puede concluir que, la mayor parte de la población estudiada presenta regular satisfacción, en relación a los siete factores según el modelo de Sonia Palma. En cuanto a la variable edad, no se encontraron diferencias significativas, contrario a nuestra hipótesis y lo que afirman algunos autores quienes refieren que son los jóvenes muchas veces los que presentan mayores niveles de satisfacción laboral ya sea por la variable más significativa que es la salud, lo cual se ve reflejado en la vitalidad y energía que muestran y por ello son capaces de realizar más actividades en comparación a los de mayor edad (Clemente et al., 2000)

En cuanto a las variables área de trabajo y cargo, se confirma la hipótesis planteada en la presente investigación, de manera que los trabajadores de mayor jerarquía, pertenecientes al área de administrativos, reflejan mayores niveles de satisfacción laboral en casi todas las dimensiones estudiadas, a ellos le siguen los trabajadores del área de mecánica y transportes.

Este estudio es relevante para poder continuar analizando e investigando estos datos, de manera que la empresa pueda implementar medidas de mejora para optimizar los niveles de satisfacción laboral en sus trabajadores, los cuales, según los resultados obtenidos, no son los esperados por una organización que se preocupa por las personas que trabajan en esta, los encargados deberían fomentar estrategias para poder obtener un cambio significativo por parte de sus trabajadores y así optimizar los resultados a nivel de organización, que como se sabe, a mayor nivel de satisfacción, mayor productividad, lo cual se ve reflejado en el progreso por parte de la empresa.

Por otro lado se considera relevante este estudio como un aporte para futuras investigaciones sobre el tema de satisfacción laboral que se puedan realizar en la ciudad ya que hasta el momento no son muchas y se entiende que los niveles de satisfacción laboral dentro de una organización son significativos pues de estos depende, en gran medida, la productividad de las personas dentro de la labor que desempeñan.

En cuanto a las limitaciones encontradas en este estudio, se observa que, son escasas las investigaciones realizadas en el tema, específicamente la relación que existe entre las variables consideradas en esta investigación como son satisfacción laboral, área de trabajo y cargo.

## Referencias

- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436.
- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior & Human Performance*, 4(2), 142-175.
- Alonso, P. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. *Boletín de Psicología*, 88, 49-64.
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Argyle, M. (1987). *The psychology of happiness*. New York: Methuen.
- Arias, W. L., & Justo, O. (2013). Satisfacción laboral en trabajadores de dos tiendas por departamento. un estudio comparativo. *Ciencia & Trabajo*, 15(47), 41-46.
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059.
- Borjas, G.J., 1979, Job Satisfaction, Wages and Unions. *Journal of Human Resources* 14, 21-40.
- Brugemann, A. (1974). Distinción entre distintas formas de satisfacción. *Trabajo y Rendimiento*, 28, 281-284.
- Buron, C. (2003). Análisis económico de la satisfacción laboral. (Tesis Doctoral). Málaga, España.
- Carrillo-García, César, Martínez-Roche, María-Emilia, Gómez-García, Carmen-Isabel, & Meseguer-de-Pedro, Mariano. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645-650.

- Clemente, A., Molero, R., & González, F. (2000). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Anales de Psicología*, 16(2), 189-198.
- Díez de Castro, J., y Redondo, C. (1996). *Administración de Empresas*. Madrid: Pirámide.
- Fairbrother, K., & Warn, J. (2003) Workplace dimensions, stress and job satisfaction. *Journal of managerial Psychology*, 18(1), 8-21.
- Fernandez-Ballesteros, R. (1997). Calidad de vida en la vejez: Condiciones diferenciales. *Intervención Psicosocial*, 6(1), 21-35.
- Fernández, M. I., Villagrasa, J. R., Gamo, M. F., Vázquez, J., Cruz, E., Aguirre, M. V., Andradas, V. (1995). *Revista Española de Salud Pública*, 69, 487-497.
- Gamero, H. (2013). La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad. *Ciencia & Trabajo*, 15(47), 94-102.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hong, S. M., & Giannakopoulos, E. (1994). Effects of age, sex and university status on life-satisfaction. *Psychological Reports*, 74(1), 99-103.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, New York: Harper.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1935). *The motivation to work*. New York, United States. Wiley.
- Herzberg, F. (2004). Una vez más: ¿Cómo se motiva a los empleados? En *Harvard Business Review* (pp. 53-80). Barcelona: Deusto.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- León, F. & Sepúlveda, M. V. (1979). Satisfacciones e insatisfacciones herzbergianas en el trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 11(1), 93-113.



- León, F.(1981). The role of positive and negative outcomes in the causation of motivational forces. *Journal of Applied Psychology*, 66, 45-53.
- León, F. (1981). The role of positive and negative outcomes in the causation of motivational forces. *Journal of Applied Psychology*, 66, 45-53.
- León, F., & Sepúlveda, M. V. (1979). Satisfacciones e insatisfacciones herzbergianas en el trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 11(1), 93-113.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Locke, E.A. (1984). Job satisfaction. En M. Gruneberg y T. Wall (Eds.) *Social Psychology and Organizational Behaviour*. Chichester: Wiley.
- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory?* Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction, En Dunnette. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
- Marín, L. (1981). Una aproximación sociológica al estudio de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander, 13,99-100.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. doi: 10.1037/h0054346
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Peiró, J. M.(1984). *Psicología de la organización*. Madrid:UNED.

- Pérez-Ciordia, I., Guillén-Grima, F., Brugos, A., & Aguinaga, I. (2013). Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *Anuario de Sistema Sanitario de Navarra*, 36, 253-262.
- Probst (2000). Wedded to the job: Moderating effects of job involvement on the consequences of job insecurity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 63-73.
- Robina, R. (2002). Condiciones sociolaborales de los empleados públicos: Motivación y satisfacción laboral en la administración regional de Extremadura. (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura, España.
- Rodríguez, P. (2009). Índice de satisfacción laboral de los empleados contingentes en una cadena de restaurantes de comida rápida en el área suroeste de Puerto Rico. (Tesis de Maestría). Universidad de Puerto Rico, Mayagüez, Puerto Rico.
- Schultz, D. (1991). *Psicología industrial*. México: Prentice Hall.
- Sousa, Valmi D.; Driessnack, Martha & Mendes, Isabel Amélia Costa. (2007) Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15(3), 502-507.

## **Anexos**

### **Consentimiento informado para participantes de investigación**

El propósito de este consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por María Fernanda Chocano Córdova (bachiller en psicología) y Cristina Pacheco Paredes (bachiller en psicología). El objetivo del estudio es conocer el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa ferroviaria de la ciudad de Arequipa.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una evaluación. Esto se desarrollará en una sesión.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y los resultados de las evaluaciones serán codificadas de manera anónima.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

-----

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) y comprendo los objetivos del estudio en cuestión.

Me han indicado también que tendré que responder una evaluación escrita la cual será desarrollada en una sesión y tomará aproximadamente 30 minutos por sesión.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, me puedo contactar con las investigadoras a los correos [maria.chocano@ucsp.edu.pe](mailto:maria.chocano@ucsp.edu.pe) y [cristina.pacheco@ucsp.edu.pe](mailto:cristina.pacheco@ucsp.edu.pe)

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

- TA Totalmente de acuerdo.
- A De acuerdo.
- I Indeciso.
- D En desacuerdo.
- TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

| N  |   | TA | A | I | D | TD |
|----|---|----|---|---|---|----|
| 1  | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.      |    |   |   |   |    |
| 2* | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.                                   |    |   |   |   |    |
| 3  | El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones. |    |   |   |   |    |
| 4  | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.                              |    |   |   |   |    |
| 5  | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.                                    |    |   |   |   |    |
| 6  | Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).   |    |   |   |   |    |
| 7* | Me siento mal con lo que gano.  |    |   |   |   |    |
| 8* | Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.   |    |   |   |   |    |
| 9  | Me agrada trabajar con mis compañeros.  |    |   |   |   |    |

|     |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 10  | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.                                     |  |  |  |  |  |
| 11  | Me siento realmente útil con la labor que realizo.                                     |  |  |  |  |  |
| 12  | Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. |  |  |  |  |  |
| 13  | El ambiente donde trabajo es confortable.  |  |  |  |  |  |
| 14  | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.                                  |  |  |  |  |  |
| 15* | La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.                       |  |  |  |  |  |
| 16* | Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.                        |  |  |  |  |  |
| 17* | Me disgusta mi horario.  |  |  |  |  |  |
| 18  | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.                                      |  |  |  |  |  |
| 19* | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.                          |  |  |  |  |  |
| 20  | Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.                          |  |  |  |  |  |
| 21  | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.                   |  |  |  |  |  |

| N   |  | TA | A | I | D | TD |
|-----|--|----|---|---|---|----|
| 22  | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.     |    |   |   |   |    |
| 23* | El horario me resulta incómodo.  |    |   |   |   |    |
| 24  | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. |    |   |   |   |    |

|     |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 25  | Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.          |  |  |  |  |  |
| 26* | Mi trabajo me aburre.  |  |  |  |  |  |
| 27  | La relación que tengo con mis superiores es cordial.                     |  |  |  |  |  |
| 28  | En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.               |  |  |  |  |  |
| 29  | Mi trabajo me hace sentir realizado(a).                                  |  |  |  |  |  |
| 30  | Me gusta el trabajo que realizo.   |  |  |  |  |  |
| 31* | No me siento a gusto con mi jefe.  |  |  |  |  |  |
| 32  | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.   |  |  |  |  |  |
| 33* | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. |  |  |  |  |  |
| 34  | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).                     |  |  |  |  |  |
| 35  | Me siento complacido con la actividad que realizo.                       |  |  |  |  |  |
| 36  | Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.                       |  |  |  |  |  |