

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGIAS SOCIALES Y**

**HUMANIDADES**

**Programa Profesional de Psicología**



**“SATISFACCION LABORAL Y BIENESTAR SUBJETIVO EN  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL  
AREQUIPA”**

**Tesis presentado por  
Macedo Luna Eder Orlando  
Para obtener el título de Licenciado en Psicología**

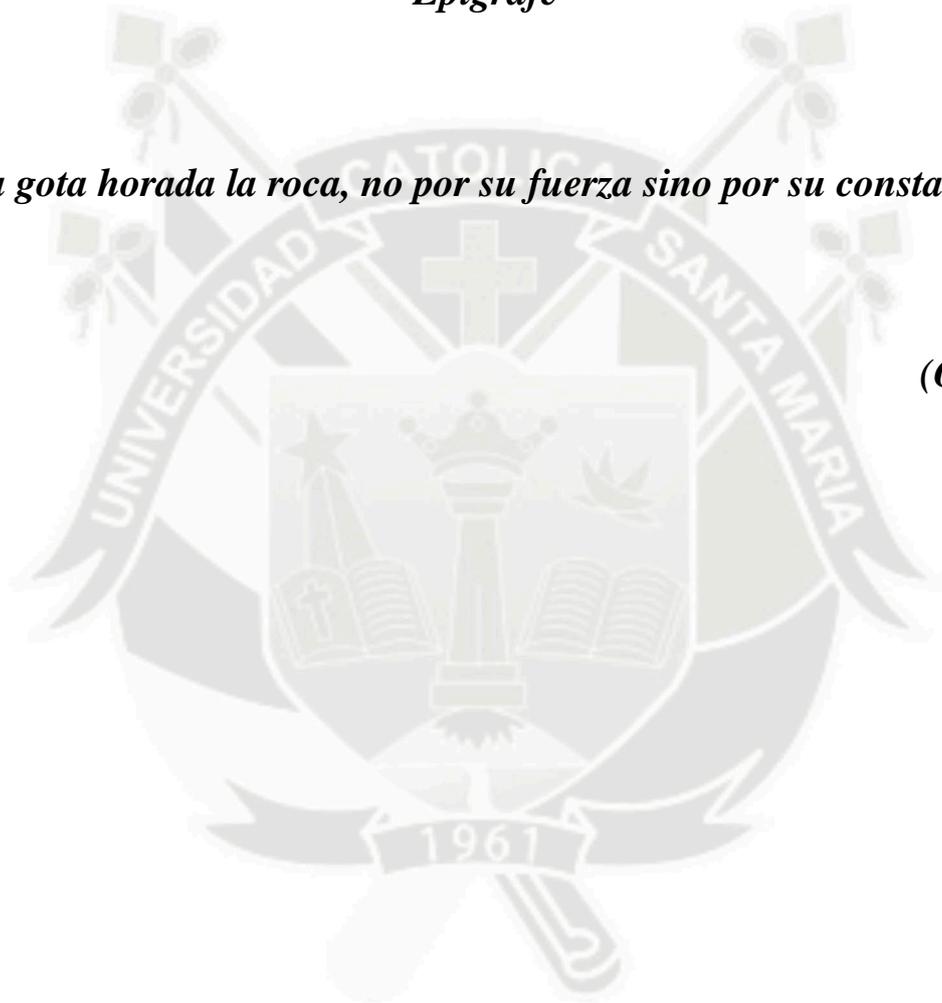
**Arequipa – Perú**

**2014**

*Epígrafe*

*La gota horada la roca, no por su fuerza sino por su constancia...*

*(Ovidio)*



A mis jurados por su tiempo dedicado. Gracias a mi Padres lo más importante en mi vida, que siempre estuvieron listos para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado. Y a todos aquellos que de alguna manera tuvieron que ver con este proyecto.

## *Índice*

<b>Resumen</b> .....	5
<b>Abstract</b> .....	6
<b>CAPÍTULO I: Planteamiento Teórico</b> .....	7
<b>Introducción</b> .....	8
<i>Problema o interrogante</i> .....	10
<i>Variables</i> .....	10
<i>Objetivos</i> .....	12
- General .....	12
- Especificos.....	12
<i>Antecedentes Teórico-Investigativos</i> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>Hipótesis</b> .....	27
<b>CAPITULO II : Diseño metodológico</b> .....	29
Tipo de investigación .....	29
Técnicas, instrumentos .....	29
Instrumentos .....	29

Población y muestra .....	37
Estrategia de recolección de datos .....	37
Temoralidad .....	39
Criterios de procesamiento de información .....	39
<b>CAPITULO III: Resultados</b> .....	41
<b>CAPITULO IV: Discusión</b> .....	51
<b>CAPITULO V:</b> .....	56
Conclusiones .....	56
Sugerencias .....	57
Limitaciones .....	58
<b>Referencias</b> .....	59
<b>Anexos</b> .....	61
Escala de Satisfacción Laboral .....	62
Escala de Felicidad de Lima .....	63

## Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad evaluar la correlación que existe entre satisfacción laboral y bienestar subjetivo en trabajadores de una empresa de telefonía móvil de la ciudad de Arequipa; la muestra está conformada por 100 agentes de ventas, los cuales tienen distintas edades y tiempo de servicio. Se aplicaron los instrumentos de medición: Escala de Felicidad de Lima (Alarcón, 2009) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005). Se realizó un análisis de tipo Correlacional entre las variables de estudio, confirmándose la hipótesis la cual indica que existe una correlación positiva con un valor moderado dentro de los parámetros de Pearson entre bienestar subjetivo y satisfacción laboral. En cuanto a los factores de ambas variables, se encontró que la mayoría de trabajadores presenta un nivel promedio de Satisfacción Laboral y Bienestar Subjetivo.

**Palabras Clave:** *Satisfacción Laboral, Bienestar Subjetivo.*

### **Abstract**

This research aimed to evaluate the correlation between job satisfaction and subjective well-being among employees of a mobile phone company in the city of Arequipa; sample consists of 100 sales agents, which have different ages and length of service. Happiness Scale Lima (Alarcón, 2009) and the Job Satisfaction Scale SL-SPC (Palma, 2005): measuring instruments were applied. Correlational analysis between the study variables was performed, confirming the hypothesis which states that there is a positive correlation with a moderate value within the parameters of Pearson between subjective well-being and job satisfaction. As for the factors of both variables, we found that the majority of workers has an average level of Job Satisfaction and Subjective Well-Being.

**Keywords:** *Job Satisfaction, Subjective Well-Being.*



# CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

## **CAPÍTULO I: Planteamiento Teórico**

### **Introducción**

Entender el comportamiento organizacional nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad. Un repaso de los cambios que operan en las organizaciones respaldará tal afirmación. Por ejemplo, la reestructuración de las empresas y la reducción de costos son factores de productividad; la competencia global requiere que los empleados sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones. En pocas palabras, el comportamiento organizacional enfrenta muchos retos y tiene muchas oportunidades hoy en día.

Quienes integran las organizaciones, se preocupan por el mejoramiento de la conducta organizacional. El directivo, el profesional, el oficinista y el operario, todos ellos trabajan con otras personas, lo cual influye en la calidad de vida que se desarrolla en los centros de trabajo. En este contexto, los gerentes que representan el sistema administrativo (quienes toman las decisiones) deben tratar de conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización. Es así que toda organización que afronte el cambio que se vive actualmente de manera constructiva, debe de incorporar como estrategia global de gestión, el interés constante por sus trabajadores por medio de programas de enriquecimiento laboral, donde se incida directamente en la motivación de estos para que estos trabajen de manera más productiva y eficiente.

En este marco referencial, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador

más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y por tanto suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza, lo que redundaría en mayores índices de productividad; por tanto creemos que un trabajador que encuentra en su actividad laboral un espacio para el desarrollo y crecimiento personal incrementa automáticamente sus niveles de Bienestar Subjetivo General y por ende su calidad de vida, con lo cual las organizaciones se verían beneficiadas en su funcionamiento y a la vez se involucrarían de manera social en la gestión de seres humanos más felices y satisfechos en términos generales.

La presente investigación pretende encontrar una correlación positiva entre bienestar subjetivo y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telefonía móvil. Tal investigación servirá como antecedente investigativo para futuros estudios de Psicología Positiva realizados en el Perú. De acuerdo a los resultados obtenidos, tendremos una mejor comprensión sobre el nivel de correlación que existe entre Bienestar Subjetivo y Satisfacción laboral, lo cual nos ayudará a formular alternativas que promuevan el desarrollo de ambas variables en diferentes contextos ya sea educativos, organizacionales u hospitalarios.

## **Problema de investigación**

*¿Existe correlación entre la Satisfacción Laboral y el Bienestar Subjetivo en agentes de ventas de una empresa de telefonía móvil?*

### ***Interrogantes Secundarias***

¿Cuáles son los niveles de Satisfacción Laboral que experimentan los agentes de ventas en los diferentes factores que la conforman?

¿Cuáles son los niveles de Bienestar Subjetivo de los agentes de ventas en los diferentes factores que lo conforman?

¿Cuál es la correlación existente entre la Satisfacción Laboral de los agentes de ventas y los factores de Bienestar Subjetivo que estos presentan?

¿Cuál es la correlación existente entre el Bienestar Subjetivo de los agentes de ventas y los factores de Satisfacción laboral que estos presentan?

### **Variables**

#### **Variable 1**

Satisfacción Laboral.- Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. (Palma, 2005).

## Factores

Significación de la tarea.

Condición de Trabajo.

Reconocimiento Personal.

Beneficios Económicos.

## Variable 2

Bienestar Subjetivo.- Para la presente investigación se utilizó el término de Bienestar Subjetivo como sinónimo de Felicidad, tal como lo plantea Alarcón (2006). Para ello, se define felicidad como “un estado afectivo de satisfacción plena que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien anhelado” (Alarcón, 2006, pp 101).

## Factores

Sentido Positivo de la Vida

Satisfacción con la Vida

Realización Personal

Alegría de vivir

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

1. Determinar si existe correlación entre Satisfacción Laboral y Bienestar Subjetivo en agentes de ventas en una empresa de telefonía móvil.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar los niveles de Satisfacción Laboral de los agentes de ventas en sus diferentes factores.
2. Identificar los niveles de Bienestar Subjetivo de los agentes de ventas en sus diferentes factores.
3. Identificar la correlación existente entre Satisfacción Laboral de los agentes de ventas y los factores de Bienestar Subjetivo que estos presentan.
4. Identificar la correlación existente entre Bienestar Subjetivo de los agentes de ventas y los factores de Satisfacción Laboral que estos presentan.

### ***Antecedentes teóricos-investigativos***

Esta investigación toma como objeto principal al bienestar subjetivo, constructo introducido por la psicología positiva y un aspecto emocional-cognitivo que envuelve la vida de todo ser humano; asimismo, se busca determinar el grado de influencia que posee la satisfacción laboral para el alcance de este preciado bienestar.

Se encontraron los siguientes estudios que guardan relación directa con esta investigación; como por ejemplo el estudio realizado por Guillen y Sanz (2010), concluyendo con que existe relación entre felicidad y satisfacción laboral en los trabajadores del Club Internacional Arequipa.

Encontramos también la tesis doctoral de Guzmán (2010); donde confirma la hipótesis de su investigación donde se encuentra relaciones significativas entre la felicidad y condición laboral.

### **Satisfacción Laboral**

#### **Definiciones de Satisfacción Laboral**

Satisfacción laboral, es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. (Palma, 2005).

La satisfacción laboral se define como el sentimiento positivo respecto al trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características; la satisfacción en el trabajo representa una actitud en vez de un comportamiento. (Robbins y Judge, 2009)

Es el estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. Desde un punto de vista cognitivo, la satisfacción en el trabajo es el resultado de la relación existente entre la expectativa y la realidad de la recompensa, es decir, la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo depende de la comparación entre la recompensa obtenida efectivamente por el rendimiento del trabajo y la que el individuo considera adecuada a cambio del trabajo realizado. (Fernández Ríos, 2000)

Una disposición psicológica del sujeto a su trabajo y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción e insatisfacción en el trabajo dependa de numerosos factores. Hay factores que repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, por ejemplo la edad, salud, antigüedad, estabilidad emocional, relaciones familiares, condición social, actividades recreativas y de tiempo libre. (Schultz, 1991)

### **Naturaleza de la Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral, es una actitud y por lo tanto, es relativamente estable. Esta actitud está basada en las creencias y valores desarrollados por el propio trabajador hacia su trabajo. Se ha tomado interés en estudiar la satisfacción laboral debido a que, así las empresas pueden saber, como esta en un momento dado la moral de sus trabajadores, es decir el promedio de la satisfacción de todos sus integrantes. En cierta medida, la satisfacción laboral puede ser considerada como, un útil indicador del funcionamiento global de la organización.

De esta manera, los interesados, pueden comparar la satisfacción laboral en distintos momentos, en distintas áreas y en relación a otras organizaciones (Flores, 2000).

La satisfacción laboral es importante, porque las personas pasan un fragmento importante de sus vidas en las organizaciones o en sus trabajos en general. Además, el grado de satisfacción laboral, impacta en la forma de cómo se siente en otras áreas de su vida.

Finalmente, el nivel de satisfacción laboral afecta el comportamiento laboral de los trabajadores, particularmente la rotación y ausentismo. (Hagemann, 2003).

### **Factores de la Satisfacción Laboral**

**Significación de la tarea:** en la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material) (Palma, 2005).

Que el trabajador esté contento con el trabajo que realiza quizá sea una de las condiciones básicas para la mejora de la empresa, tanto desde el punto de vista de los trabajadores como de los dirigentes. Por una parte, el contenido con la tarea correlaciona con la motivación para el trabajo.

**Condiciones de trabajo:** en la escala SL-SPC, este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005).

Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

**Reconocimiento personal y/o social:** en la escala SL-SPC, este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2005).

El reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una organización. Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz, se están reforzando además las acciones y comportamientos que la organización desea prolongar en los empleados.

**Beneficios económicos:** en la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).

Los incentivos son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productivo.

Algunos estudios han demostrado que el salario es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

### **Factores que influyen en la Satisfacción Laboral**

No se puede determinar la manera absoluta o precisa, cuales son todos los factores que influyen en la satisfacción personal. Sin embargo, a continuación se revisaran los factores que, más contribuyen a poseer una alta satisfacción laboral.

**Salarios.-** Los trabajadores desean sistemas de salario y políticas de ascensos justos y sin ambigüedades. Cuando el salario es justo con base en las demandas de trabajo, el

nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, hacen que la satisfacción laboral sea favorable. Sin embargo hay trabajadores, para quienes, el salario es gratificante, a diferencia de otro grupo de personas, quienes consideran importante, tener un trabajo en su área preferida, con un líder y compañeros que ofrezcan un buen trato. Pero la clave en la relación del salario con la satisfacción laboral, no es la cantidad de dinero que uno recibe, sino la percepción de la justicia. (Robbins, 1999).

El salario es la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. (Palma, 2005)

**Relaciones sociales en el trabajo.**- Para la mayoría de individuos, el trabajo también cubre la necesidad de la interacción social. Las personas que en su entorno existen personas amigables que brinden apoyo. (Robbins, 1999)

Se demostraron en algunas investigaciones que los individuos socialmente aislados de otro, debido al diseño físico del trabajo, tendrían a sentirse más insatisfechas (Gale, y Champamin, 1990)

Es un hecho, que todos nos sentimos mejor en un lugar en donde encontramos un apoyo emocional positivo y es desagradable estar en un lugar en donde nos sentimos ignorados o maltratados.

**Reconocimiento personal.**- Es la tendencia evaluativo del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo por el impacto de estos en resultados indirectos. La mayoría de personas tenemos metas, aspiraciones o propósitos en la vida. Es así, cuando logramos estas aspiraciones nos sentimos satisfechos con nosotros mismos. En algunos casos

profesionales o personas con estudios superiores, aceptan trabajos que están por debajo de su nivel de instrucción debido a que se encuentran con necesidades económicas; originando así insatisfacción laboral. (Palma, 2005)

**Condiciones de trabajo.-** Un ambiente saludable, limpio, agradable, con buenos materiales para la realización del trabajo y comodidades, son también cosas muy importantes para sentirse satisfecho en el ámbito laboral. Los estudios demuestran que, los trabajadores prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores no deben llegar a extremos, es decir demasiada o muy poca luz. Con las investigaciones se ha encontrado además, que los trabajadores prefieren laborar relativamente cerca de sus casas, en instalaciones limpias y comodidades modernas. (Perry, 1953).

A partir de estas condiciones físicas del trabajo, la cantidad de horas de trabajo que realizan el trabajador dentro de la empresa, también tiene un gran efecto dentro de la Satisfacción laboral. Es la evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. (Palma, 2005)

**Relaciones con la autoridad.-** De hecho, es poco discutible lo que se refiere a que la naturaleza de la supervisión puede tener un efecto considerable sobre la satisfacción en el trabajo de una persona. Unas de las principales diferencias hechas al discutir sobre el estilo de supervisión es la que existe entre una supervisión democrática orientada hacia el trabajador y una supervisión autocrática orientada hacia el trabajo. Un supervisor democrático orientado hacia el trabajador es el que establece una buena relación personal con sus subordinados, se interesa por ellos y a la vez intenta que se logren las metas de la empresa. Un líder autocrático, orientado hacia el trabajo, considera a sus

subordinados como los instrumentos para lograr objetivos fijados por la empresa y considera su función asegurarse de que el grupo de subordinados este organizado de tal manera que se alcance este objeto (Gale, Champamin, 1990)

El comportamiento del jefe de uno, es uno de los principales determinantes de la satisfacción laboral. Los estudios en general encuentran que la satisfacción de los trabajadores se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el bien desempeño, escucha las opiniones de sus trabajadores y muestra un interés personal para cada uno de ellos (Robbins, 1999).

### **El efecto de la satisfacción laboral sobre el desempeño del empleado**

El interés de los gerentes en la satisfacción en la satisfacción en el trabajo tiende a centrarse en sus efectos sobre el desempeño del empleado. Se puede relacionar la Satisfacción Laboral con tres aspectos importantes del desempeño laboral.

**Satisfacción y productividad.-** Se podría decir, que la relación entre satisfacción laboral y desempeño pueden resumirse esencialmente en el enunciado: “Un trabajador feliz es un trabajador productor”.

Se ha investigado que la relación satisfacción y productividad es más fuerte cuando el comportamiento del empleado, no está restringido o controlado por factores externos.

La productividad de un empleado en trabajos acompañados con maquinarias por ejemplo, va a estar mucho más influenciada por la velocidad de la máquina que, por su nivel de satisfacción.

**Satisfacción laboral y rotación.-** La satisfacción está relacionada con la rotación, muchos factores como las condiciones del mercado laboral, las expectativas de

oportunidades opcionales de trabajo y la antigüedad en la organización son restricciones importantes con la decisión real de renunciar al trabajo.

**Maneras en que los empleados expresan la insatisfacción laboral.-** La insatisfacción laboral del empleado se expresa de diversas formas, por ejemplo, en un lugar que renuncien los empleados pueden quejarse, ser insubordinados, robar propiedades de la organización o aminorar las responsabilidades de trabajo (Robbins, 1999). Es así que la insatisfacción laboral puede ser mostrada de cuatro maneras.

**Salida.-** Insatisfacción dirigida hacia el abandono de la organización, incluye el buscar una nueva posición como también la renuncia.

**Expresión.-** Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones incluyendo las sugerencias de mejorar, la discusión de los problemas con superiores y algunas formas de actividad sindical.

**Lealtad.-** Esperar de manera pasivo pero con optimismo a que mejoren las condiciones, incluye hablar a favor de la organización en respuesta de la crítica externa y confiar en que la organización y su administración “hacen lo correcto”.

**Negligencia.-** esperar pasivamente que empeoren las condiciones, incluyendo el ausentismo crónico o la impuntualidad, el esfuerzo reducido y una tasa mayor de error.

## **Bienestar Subjetivo**

### **Definiciones de Bienestar Subjetivo**

Alarcón (2009) define bienestar subjetivo o felicidad, como una evaluación subjetiva que cada cual hace de su vida como una totalidad o de alguna una de sus facetas:

Trabajo, matrimonio, vida de relación, rasgos de su personalidad e incluso autovaloración física, estas evaluaciones son a la vez, afectivas y cognitivas.

El “bienestar subjetivo” está integrado por cierto número de componentes, distinguiendo: satisfacción con la vida, satisfacción con importantes dominios, afectos positivos y afectos negativos de bajo nivel (Diener, 2000, citado por Alarcón 2009).

Comúnmente se denomina “felicidad” al Bienestar Subjetivo experimentado cuando se sienten más emociones agradables y pocas desagradables, cuando están comprometidos en actividades interesantes y cuando están satisfechos con sus vidas. Lo central es, entonces, la propia evaluación que la persona hace de su vida (Diener, 2000, citado de Cuadra, Florenzano, 2003)

Existen teorías en las que se trata de explicar el significado de la psicología positiva así como cuál sería el objetivo , que es lo que busca , y sus alcances científicos para la psicología general, por lo que dentro de las definiciones o investigaciones al respecto encontré información de autores reconocidos que han basado su trabajo en investigaciones sobre este tema, con los cuales se puede englobar de alguna manera lo que es la psicología positiva , su estudio , definición , pilares , etc.

Para Alarcón (2009) la psicología positiva representa un nuevo punto de vista desde el qué entender por psicología; busca comprender, a través de la investigación científica, los procesos que subyacen a las fortalezas y emociones positivas del ser humano y nos

recuerda que el estudio de la salud, el bienestar y la felicidad es tan importante, serio y científico como el de la enfermedad, la disfunción y el malestar.

Por su lado Seligman (2011) indica que la psicología positiva se basa en cinco grandes pilares: a) Las emociones positivas (*positive emotions*), las cuales, como menciona Bárbara Frederickson (2009), no son solo estados emocionales, sino que también pueden llegar a ser un factor para alcanzar el éxito. Esta autora plantea en su teoría de la Ampliación y Construcción de Emociones Positivas, que los estados positivos ayudan a mejorar nuestras capacidades cognitivas, entre ellas la creatividad; b) la entrega (*engagement*), hace referencia a mantenerse absorto en una actividad y fluir en ella; c) Sentido (*meaning*), es pertenecer y estar al servicio de algo que uno considera más importante que el yo; d) Logros (*achievement*), las personas persiguen el éxito, los logros, los rendimientos y el virtuosismo por su valor intrínseco; e) Relaciones (*positive relationship*), ya que el contexto donde se producen las experiencias positivas está en relación a otras personas.

Es importante indicar la importancia de los rasgos positivos (fortalezas y virtudes del carácter), ya que para alcanzar una vida satisfactoria es necesario conocer y cultivar aquellas variables internas o rasgos de personalidad que nos ayuden a ser mejores y más felices; asimismo las instituciones positivas, lo que indica que las sociedades actuales deben aspirar a poseer un conjunto de instituciones positivas que apoyen, fomenten y validen las emociones positivas y las fortalezas personales (Seligman, 2003).

La búsqueda por crear estados positivos es un fenómeno constante en la humanidad. El ser humano aspira ser feliz; pero, como el término de felicidad está plagado de connotaciones no siempre positivas ha llevado a especialistas a proponer sustituirlo por un término más neutro denominado bienestar subjetivo (SWB). (Vera, 2006). Es por tal,

que en la presente investigación se utiliza el término de bienestar subjetivo en lugar de felicidad. La cual se define como la satisfacción plena que experimentan las personas en cuanto a sus vidas.

La felicidad es el punto central de investigación de la psicología positiva; proviene de experimentar afectos positivos, es decir experiencias gratificantes que promueven sentimientos agradables o emociones positivas que se viven internamente y que tiene un correlato objetivo (Alarcón, 2000). En este sentido Alarcón (2009) ha propuesto una definición más puntual “Un estado de satisfacción, más o menos duradero, que experimenta subjetivamente el individuo en posición de un bien deseado”.

El bienestar “subjetivo” o “psicológico” es la satisfacción vital, como una dimensión cognitiva, que va más allá de las emociones positivas o negativas, porque toma en cuenta la autoaceptación de sí mismo, el significado vital de los propósitos, el compromiso hacia el crecimiento personal, y el establecimiento de buenos vínculos personales (Casullo, Martina 2002)

Desde una visión global, se pueden considerar tanto el “bienestar subjetivo” como la “satisfacción con la vida” como términos intercambiables, que son utilizados por los psicólogos para designar a la persona feliz. Esta implica, una evaluación cognoscitiva de la calidad de las experiencias y la presencia de un afecto positivo (Schultz y Schultz, 2010)

## **Factores del Bienestar Subjetivo**

### **Sentido Positivo de la Vida**

Son aquellas afirmaciones que indican grados de felicidad, que reflejan actitudes y experiencias positivas hacia la vida. En este sentido, la felicidad significa estar libre de estados depresivos profundos, tener sentimientos positivos hacia sí mismo y hacia la vida.

La psicología positiva representa un nuevo punto de vista desde el que entender por psicología; busca comprender, a través de la investigación científica, los procesos que subyacen a las fortalezas y emociones positivas del ser humano y nos recuerda que el estudio de la salud, el bienestar y la felicidad es tan importante, serio y científico como el de la enfermedad, la disfunción y el malestar. (Alarcón, 2009)

### **Satisfacción con la Vida**

Está referida a la satisfacción que tiene una persona por lo que ha alcanzado, la persona cree que está donde tiene que estar, o se encuentra muy cerca de alcanzar el ideal de su vida.

Este factor se apoya en las doctrinas eudemonistas griegas (Platon, 1962; Aristóteles, 2001; Epicuro, 2001; citado de Alarcón 2006), para quienes la aspiración principal del hombre es alcanzar la felicidad, que es el bien supremo. Esta aspiración humana conlleva una acción consciente que culminó la obtención del bien deseado y la satisfacción que acompaña la posesión del bien es lo que hace la felicidad.

## **Realización Personal**

Expresan lo que podríamos llamar felicidad plena, y no estados temporales del “estar feliz”: “Creo que no me falta nada”, “Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada de mi vida”. Estos ítems señalan autosuficiencia, autarquía, tranquilidad emocional, placidez, todas son condiciones para conseguir el estado de felicidad completa. El concepto de “realización personal” guarda correspondencia con la definición de felicidad que supone la orientación del individuo hacia metas que considera valiosas para su vida.

Aciego de Mendoza (2003) menciona que la realización personal comienza por una clara visión de lo que queremos ser, en cada campo (profesional, familiar, amistad, etc.), enumerados como objetivos, influye profundamente sobre la calidad y la productividad en todo los ámbitos.

## **Alegría de Vivir**

La Real Academia Española, define como un sentimiento de placer originado por una grata satisfacción del alma y que se manifiesta con signos exteriores de júbilo y alboroto.

Señalan lo maravilloso que es vivir, refieren experiencias positivas de la vida y sentirse generalmente bien.

## **Aspectos relacionados con el bienestar subjetivo**

Investigaron acerca de la relación entre el estatus económico y el bienestar subjetivo, encontrando que esta es mayor en economías en desarrollo de bajos ingresos y para muestras con menor educación. La relación entre estatus económico y bienestar subjetivo es más fuerte cuando el estatus económico es definido como riqueza en lugar

de como ingreso; y cuando el bienestar subjetivo es medido como satisfacción con la vida o estimación cognitiva, en lugar de ser medido como felicidad o estimación emocional (Howell y Howell, 2008).

Precisaron que las personas evalúan su estado emocional, en base a los acontecimientos positivos o negativos que atraviesan en su vida; aquellos individuos que se consideran a sí mismos como felices o satisfechos, suelen ser percibidos de la misma forma por su entorno familia, amigos, psicólogo, debido a que su humor diario permite ver más emociones positivas y tienen más tendencia a sonreír, no se centran en sí mismos, son menos hostiles y menos vulnerables a enfermarse, se comunican de una manera efectiva utilizando palabras tales como los verbos amar, perdonar, confiar, o adjetivos como enérgico, creativa, social o cooperador. Estos mismos autores en 1995 describieron cuatro rasgos de la gente feliz: autoestima alta (considerarse a sí mismo más ético, más inteligente, más sociable, más saludable y menos prejuicios); sentimiento de posesión de la propia vida (sentirse capaz, hacer frente al estrés efectivamente, tener mejores resultados escolares o laborales); optimismo; y extroversión (compartir las experiencias y sentimientos relajantes, además mantener relaciones de intimidad promueve el bienestar)(Myers, Diener, 1993).

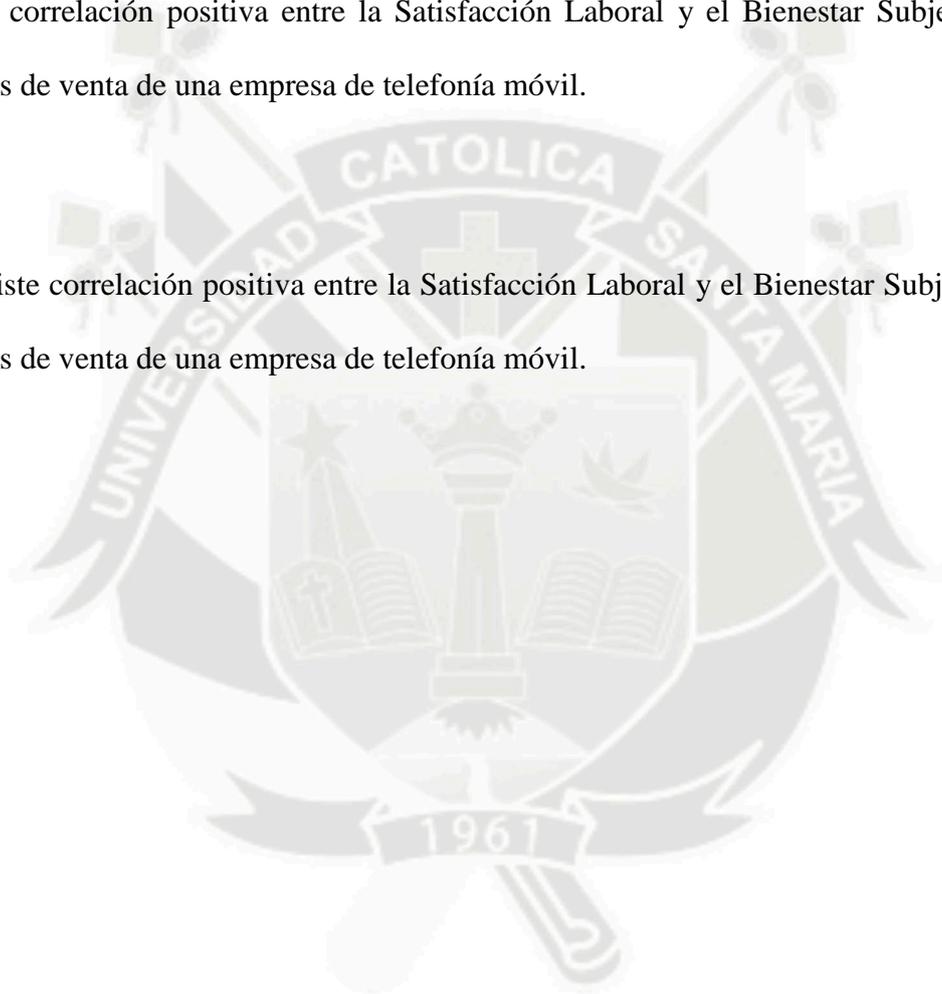
### *Hipótesis*

#### **H1**

Existe correlación positiva entre la Satisfacción Laboral y el Bienestar Subjetivo en agentes de venta de una empresa de telefonía móvil.

#### **H0**

No existe correlación positiva entre la Satisfacción Laboral y el Bienestar Subjetivo en agentes de venta de una empresa de telefonía móvil.





# **CAPÍTULO II**

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

## **CAPÍTULO II: Diseño Metodológico**

### ***Tipo de investigación***

La presente investigación es de tipo correlacional no experimental, cuyo propósito es medir el grado de relación existente entre dos variables; la investigación correlacional busca encontrar la relación entre dos variables, es la forma general en que los diferentes valores de una variable están asociados con los diferentes valores de la otra variable. (Hernandez Sampieri, 2010)

### ***Técnicas e instrumentos***

Para el desarrollo del presente estudio, se aplicó una encuesta anónima de forma colectiva, en la cual se incluyó los instrumentos de evaluación para bienestar subjetivo y satisfacción laboral que permitieron la medición de ambas variables.

### ***Instrumento de Investigación***

Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron: La Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma y la Escala de Felicidad de Lima; los cuales fueron respondidos de manera escrita y totalmente anónima por cada uno de los sujetos incluidos en la muestra.

## **Escala de Satisfacción Laboral**

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. La escala SL-SPC (Palma, 2005) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos.

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos.

Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que se demostró su confiabilidad.

Factor 1. Significación Tarea: Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

Factor 2. Condiciones de trabajo: Evaluación del trabajo en función a la existencia de disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

Factor 3. Reconocimiento personal y/o social: Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de las personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos.

Factor 4. Beneficios económicos: Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

**Categorías Diagnosticas Escala SL-SPC**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Significación Tarea</b>	<b>Condiciones de trabajo</b>	<b>Reconocimiento Personal y/o Social</b>	<b>Beneficios Económicos</b>	<b>Puntaje Total</b>
Muy Satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 – 36	35 – 40	21 – 23	16 – 19	103 – 116
Promedio	28 – 32	27 – 34	18 – 20	11 – 15	89 – 102
Insatisfecho	24 – 27	20 – 26	12 – 17	8 – 10	75 – 88
Muy Insatisfecho	23 o menos	18 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

**Validez y Confiabilidad**

**Proceso de Elaboración y Validación de la Escala de Satisfacción Laboral (sl-spc)**

**Elaboración ítems de la escala preliminar**

Un muestreo de opiniones sobre el trabajo se recogió de empleados dedicados a diversas ocupaciones de los cuales se elaboró una escala preliminar con 165 ítemes que se sistematizó de acuerdo con la bibliografía especializada en siete factores.

**Factores de la Escala SL-SPC**

<b>Factores</b>	<b>Denominación</b>
I	Condiciones Físicas y/o Materiales
II	Beneficios Laborales y/o Remunerativos
III	Políticas Administrativas
IV	Relaciones Sociales
V	Desarrollo Personal
VI	Desempeño Tareas
VII	Relación con la Autoridad

**Validación por Criterio de Jueces**

La escala preliminar SL-SPC fue sometida a la opinión de seis profesionales dedicados al área laboral y entendidos en el tema de elaboración de escalas de opinión. El procedimiento consistió en un análisis de contenido de los ítems con el propósito de apreciar el grado de representatividad respecto del universo y del contenido del cual forma parte. La validación lógica se realizó en base a los supuestos que guiaron la elección de los ítems con algunas especificaciones dadas por la autora de la escala. La interrogante guía a este tipo de validación fue: ¿Evalúa o no este ítem la propiedad propuesta?

Esta validación permitió la selección de 62 ítems distribuidos en los siete factores antes señalados.

**1. Aplicación Piloto**

Se efectuó en un grupo de trabajadores con similares características a los de la muestra objetivo lo que permitió evaluar el poder discriminativo de los ítems y seleccionar los que formarían parte de la escala SL-SPC. Este análisis se efectuó

con la correlación puntaje-ítem y puntaje total de otros ítems realizado con el paquete estadístico del Software SPSS.

**2. Elaboración y aplicación de la Escala SL-SPC**

Luego de validados los ítems se procedió a la elaboración de la escala con un total de 36 ítems.

La aplicación de la Escala contó con la participación de alumnos del curso de Psicodiagnóstico y Prevención Laboral (Semestre 97-I II) de la Facultad de Psicología URP; previamente entrenados en la aplicación y calificación de la prueba, se coordinó la aplicación de manera individual o colectiva con las entidades seleccionadas en la muestra siendo el tiempo de aplicación promedio de 20 minutos.

**3. Validez de la Escala SL-SPC**

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

Correlaciones Escala SL-SPC y Cuestionario de Mirmesota

Factores	I	II	III	IV	V	VI	VII	PT SL-SPC	PT MINNE.
I	-	.39	.27	.22	.38	.27	.47	.65	.27
II	-	-	.34	.09	.33	.15	.28	.56	.49
III	-	-	-	.22	.28	.35	.36	.62	.38
IV	-	-	-	-	.28	.44	.39	.53	.19
V	-	-	-	-	-	.60	.46	.74	.50
VI	-	-	-	-	-	-	.48	.71	.01
TOTAL SL-SPC									.40

p < .05

#### 4. Confiabilidad

Las correlaciones (Alfa (el símbolo) de Cronbach) ítem-puntaje total permitió estimar la confiabilidad, sus resultados se presentan en Tabla 3.

Factores	n° ítem	$\alpha$
I Condiciones Físicas y/o Materiales ( $\alpha = .79$ )	1	.54
	13	.56
	21	.58
	28	.64
	32	.57
II Beneficios Laborales y/o Remunerativos ( $\alpha = .68$ )	2	.47
	7	.44
	14	.51
	22	.43
III Políticas Administrativas ( $\alpha = .67$ )	8	.38
	15	.45
	17	.50
	23	.50
IV Relaciones Sociales ( $\alpha = .59$ )	33	.29
	3	.41
	9	.42
	16	.29
V Desarrollo Personal ( $\alpha = .79$ )	24	.39
	4	.52
	10	.48
	18	.59
	25	.54
VI Desempeño Tareas ( $\alpha = .66$ )	29	.55
	34	.60
	5	.33
	11	.43
	19	.33
	26	.41

## **Escala de Felicidad de Lima (EFL)**

### **Validez y Confiabilidad**

La validez de constructo fue evaluada mediante análisis factorial. El análisis de componentes principales identificó cuatro componentes con valores Eigen que varían de 1.50 a 8.59; el primer componente explica el 31.82% de la varianza, en tanto que los cuatro componentes sumados explican el 49.79 % de la varianza total. La rotación ortogonal (Varimax) de la matriz de componentes, ha agrupado coherentemente los 27 elementos en cuatro factores independientes. El factor 1 agrupa 11 ítems; los factores 2 y 3 tienen cada uno seis ítems; y el factor 4 reúne cuatro ítems. Se describe cada uno de los factores identificados.

**Factor 1. Sentido Positivo de la Vida:** El factor 1 tiene once ítems, el mayor número de la Escala de Felicidad, explica el 32.82 de la varianza total y sus cargas factoriales son elevadas. Esta sub-escala la hemos denominado Sentido Positivo de la Vida, posee una alta confiabilidad (Alfa de Cronbach = .88).

**Factor 2. Satisfacción con la Vida:** Los seis ítems de este factor expresan satisfacción por lo que se ha alcanzado y la persona cree que está donde tiene que estar, o porque se encuentra muy cerca de alcanzar el ideal de su vida. La sub-escala que evalúa este factor posee una alta confiabilidad (Alfa de Cronbach= .79).

**Factor 3. Realización Personal:** La sub-Escala que mide el Factor 3, posee una confiabilidad media (Alfa de Cronbach = .76).

**Factor 4. Alegría de vivir:** Tiene solo cuatro ítems y su confiabilidad es Alfa =.72.

Presentan correlaciones más altas los factores Satisfacción con la Vida y

Realización Personal ( $r=.67$ ); y Sentido Positivo de la Vida con Alegría de Vivir ( $r=.57$ ). Estas correlaciones informan sobre la validez de constructo de la Escala de Felicidad e indican que las cuatro sub-escalas contribuyen a medir las dimensiones del constructo.

Los baremos se establecen de acuerdo a percentiles, siendo su distribución de la siguiente manera:

Bajo: Hasta el percentil 25

Promedio: Del percentil 30 al 70

Alto: Más del percentil 70

Entonces, para cada factor sus baremos quedan constituidos como se menciona a continuación:

Factor 1: Sentido Positivo de la vida.

Bajo: Hasta 41

Promedio: De 42 a 50

Alto: Más de 51

Factor 2: Satisfacción con la vida.

Bajo: Hasta 20

Promedio: De 21 a 24

Alto: Más de 25

Factor 3: Realización Personal.

Bajo: Hasta 17

Promedio: De 18 a 22

Alto: Más 23

Factor 4: Alegría de vivir.

Bajo: Hasta 15

Promedio: De 16 a 18

Alto: Más 19

### ***Población***

La población está constituida por el personal de ventas de las 3 empresas en telefonía presentes en la ciudad de Arequipa siendo el número de trabajadores 260 en total.

La muestra está constituida por 100 personas que laboran en una empresa de telefonía móvil en Arequipa que constituyen el 38,5% elegidas por conveniencia.

### ***Estrategias de recolección de datos***

Con el proyecto de tesis aprobado se procedió a realizar las coordinaciones pertinentes con el encargado de ventas de una empresa de telefonía móvil en Arequipa.

Para realizar la recolección de datos se coordinaron los horarios en los cuales se aplicó los cuestionarios que se requieren para la investigación; se acudió al centro de reunión el día planeado y se utilizó 25 minutos para explicar en qué consisten las pruebas y aplicarlas a los empleados en la sala de reunión que fue facilitada por la empresa de telefonía móvil en Arequipa.

***Criterios de Inclusión***

Hombres y Mujeres que trabajen ejerciendo funciones como agentes de ventas en la empresa de telefónica móvil.

***Criterios de Exclusión***

Empleados que no deseen participar voluntariamente de la investigación.

Cuestionarios mal llenados, es decir que no tengan alguna pregunta contestada o que más de alguna alternativa este marcada.

***Características de la muestra***

<b>Características Generales</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
Hasta 25 años	52	52,0
De 26 a 35 años	42	42,0
Más de 35 años	6	6,0
<b>Tiempo de Servicio</b>		
Menos de 6 meses	62	62,0
Más 6 meses	38	38,0
Total	100	100,0

El cuadro nos muestra las características de la población en donde se aprecia que los trabajadores de hasta 25 años son el 52 % del total de trabajadores muestreados.

Por otro lado encontramos que los trabajadores que laboran de 6 meses a 1 año representan el 62,0 % de la población encuestada.

### ***Temporalidad***

Esta investigación se llevó a cabo entre los meses, Octubre del 2013 y Mayo 2014.

### ***Criterios de Procesamiento de la Información***

La información fue recolectada a través del Cuestionario de Felicidad de Lima para medir bienestar subjetivo y a través del Cuestionario Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en los trabajadores de una empresa de telefonía móvil.

Los resultados de la investigación fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS, con el empleo de la prueba estadística de Pearson para encontrar correlaciones.



# **CAPITULO III**

# **RESULTADOS**

### CAPITULO III: Resultados

A continuación presentaremos los resultados obtenidos en esta investigación; para poder generar las respuestas indicadas a las preguntas de investigación anteriormente planteadas.

**Tabla 1**  
*Análisis de variable satisfacción laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Insatisfecho</b>	18	18,0
<b>Promedio</b>	58	58,0
<b>Satisfecho</b>	24	24,0
<b>Total</b>	100	100,0

En la tabla podemos apreciar que la mayoría de agentes de ventas se encuentran medianamente satisfechos con su trabajo en términos generales (58%), mientras que el 24% de ellos se hallan satisfechos con su actividad laboral, encontrándose solo un 18% que se muestran insatisfechos.

**Tabla 2**  
*Análisis de los factores de satisfacción laboral*

	Significación de la tarea		Condición de trabajo		Reconocimiento Personal		Beneficios Económicos	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Muy Insatisfecho</b>	4	4	4	4	2	2	0	0
<b>Insatisfecho</b>	9	9	10	10	41	41	3	3
<b>Promedio</b>	57	57	69	69	15	15	48	48
<b>Satisfecho</b>	11	11	17	17	33	33	26	26
<b>Muy satisfecho</b>	19	19	0	0	9	9	23	23
<b>Total</b>	100	100,0	100	100,0	100	100,0	100	100,0

Podemos apreciar que para el análisis de los factores de satisfacción laboral; Significación de la tarea, Condición de trabajo y Beneficios económicos, los encuestados se encuentran medianamente satisfechos (57%, 69% y 48% respectivamente), mientras que para el factor Reconocimiento Personal encontramos que la mayoría de agentes de ventas se encuentran insatisfechos (41%).

**Tabla 3**  
*Análisis de la variable bienestar subjetivo*

	F	%
<b>Inferior</b>	25	25,0
<b>Término Medio</b>	54	54,0
<b>Superior</b>	21	21,0
<b>Total</b>	100	100,0

En el cuadro podemos apreciar que la mayoría de agentes de ventas de esta empresa presenta un nivel promedio de bienestar subjetivo (54%), mientras que un 25% presenta niveles inferiores de bienestar subjetivo.

**Tabla 4**  
*Análisis de los factores de bienestar subjetivo*

	Sentido positivo de la vida		Satisfacción con la vida		Realización personal		Alegría de vivir	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Inferior</b>	19	19	20	20	21	21	42	42
<b>Término Medio</b>	58	58	64	64	61	61	42	42
<b>Superior</b>	23	23	16	16	18	18	16	16
<b>Total</b>	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

En el análisis de los factores de Bienestar Subjetivo, podemos observar que la mayoría de agentes de ventas presentan niveles promedios en los diferentes factores, apreciándose también un mayor número de trabajadores que puntúan más alto en la dimensión Sentido positivo de la Vida 23% y más bajo en la dimensión Alegría de vivir (42%).

**Tabla 5**

*Análisis de correlación entre los factores de satisfacción laboral y bienestar subjetivo global*

SATISFACCIÓN LABORAL		BIENESTAR SUBJETIVO						R2	P
		Bienestar Bajo		Bienestar Regular		Bienestar Alto			
		F	%	F	%	F	%		
Significación de la tarea	Muy insatisfecho	1	1	2	2	1	1	0.12	0.026
	Insatisfecho	1	1	5	5	3	3		
	Promedio	13	13	31	31	13	13		
	Satisfecho	4	4	7	7	0	0		
	Muy satisfecho	6	6	9	9	4	4		
Condición de Trabajo	Muy insatisfecho	1	1	3	3	0	0	0.22	0.831
	Insatisfecho	3	3	4	4	3	3		
	Promedio	16	16	39	39	14	14		
	Satisfecho	5	5	8	8	4	4		
	Muy satisfecho	0	0	0	0	0	0		
Reconocimiento Personal	Muy insatisfecho	0	0	0	0	2	2	0.11	0.023
	Insatisfecho	11	11	21	21	9	9		
	Promedio	3	3	8	8	4	4		
	Satisfecho	8	8	20	20	5	5		
	Muy satisfecho	3	3	5	5	1	1		
Beneficios Económicos	Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0.13	0.018
	Insatisfecho	2	2	0	0	1	1		
	Promedio	12	12	27	27	9	9		
	Satisfecho	9	9	12	12	5	5		
	Muy satisfecho	2	2	15	15	6	6		

En cuanto a los valores que nos da Pearson podemos notar que existe una correlación baja entre Significación de la tarea y Bienestar Subjetivo global, con un ( $r = 0.12$ ) y una significancia de ( $p = 0.026$ ).

En cuanto a la dimensión de Condición de trabajo con Bienestar Subjetivo global encontramos que la correlación es baja con un ( $r = 0.22$ ) y no significativa ( $p = 0.831$ ).

En tanto para Reconocimiento personal y Bienestar Subjetivo global tenemos que la correlación entre ambas es mínima con un ( $r = 0.11$ ) y su significancia de ( $p = 0.023$ ).

Y finalmente para Beneficios económicos con Bienestar Subjetivo global podemos apreciar una correlación baja de ( $r = 0.13$ ) con una significancia de ( $p = 0.018$ ).

Cabe resaltar que todos estos valores se ubican dentro de los parámetros de análisis de Pearson.



Tabla 6

*Análisis de correlación entre los factores de bienestar subjetivo y satisfacción laboral global*

BIENESTAR SUBJETIVO		SATISFACCIÓN LABORAL										R2	P
		Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Sentido Positivo de vida	Bajo	0	0	2	2	14	14	3	3	0	0	0.30	0.039
	Regular	0	0	11	11	31	31	16	16	0	0		
	Bueno	0	0	5	5	13	13	5	5	0	0		
Satisfacción con la Vida	Bajo	0	0	6	6	10	10	4	4	0	0	0.21	0.033
	Regular	0	0	11	11	40	40	13	13	0	0		
	Bueno	0	0	1	1	8	8	7	7	0	0		
Realización Personal	Bajo	0	0	3	3	11	11	7	7	0	0	0.69	0.0348
	Regular	0	0	11	11	37	37	13	13	0	0		
	Bueno	0	0	4	4	10	10	4	4	0	0		
Alegría de Vivir	Bajo	0	0	7	7	25	25	10	10	0	0	0.34	0.019
	Regular	0	0	9	9	24	24	9	9	0	0		
	Bueno	0	0	2	2	9	9	5	5	0	0		

Para nuestra tabla de Satisfacción Laboral global y los factores de Bienestar Subjetivo; encontramos que en el Sentido positivo de vida y Satisfacción Laboral global existe una correlación baja con tendencia moderada de ( $r = 0.30$ ) con una significancia de ( $p = 0.039$ ) para los valores que nos da Pearson.

En la dimensión Satisfacción con la vida y Satisfacción Laboral global podemos apreciar que nuestra correlación es mínima de ( $r = 0.21$ ) con una significancia de ( $p = 0.033$ ) dentro de los valores de Pearson.

En tanto para Realización personal y Satisfacción Laboral global nos encontramos una correlación moderada con tendencia fuerte de un ( $r = 0.69$ ) con una significancia de ( $p = 0.0348$ ) dentro de los valores que nos da Pearson.

Y finalmente para la dimensión Alegría de vivir y Satisfacción Laboral global podemos apreciar una correlación baja con tendencia moderada de ( $r = 0.34$ ) con un significancia de ( $p = 0.019$ ) dentro de los valores de Pearson.



**Tabla 7**  
**Análisis de correlación de bienestar subjetivo global y satisfacción laboral global**

		Bienestar Subjetivo						Total	R2	P
		Inferior		Término medio		Superior				
		F	%	f	%	F	%			
<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Inferior</b>	4	4	9	9	5	5	18	0.63	0.043
	<b>Término Medio</b>	15	15	15	15	12	12	58		
	<b>Superior</b>	6	6	6	6	4	4	24		
<b>Total</b>		25	25	30	30	21	21	100		

En la tabla 9 se observa que la correlación entre bienestar subjetivo y satisfacción laboral es moderada con un valor de ( $r = 0.63$ ) según los parámetros de Pearson, al igual que la significancia de ( $p = 0,043$ ); es decir existe correlación positiva moderada entre nuestras variables, lo que afirma que nuestra hipótesis es comprobada.



# **CAPITULO IV**

# **DISCUSIÓN**

## Discusión

La presente investigación versa sobre las relaciones que existen entre Satisfacción Laboral y el Bienestar Subjetivo que presentan un grupo de agentes de ventas de una empresa de telefonía móvil de Arequipa; en este sentido los resultados de este estudio confirmaron la existencia de una correlación positiva con un valor moderado entre ambos constructos dentro de los parámetros de Pearson (tabla 7). Es así que, a partir de dicho hallazgo se procederá con detalle en los análisis respectivos de la información obtenida.

En cuanto al nivel de Satisfacción Laboral se ha encontrado en la muestra resultados similares a los hallados en otras investigaciones realizadas en nuestro medio, así cabe señalar que el 58% de los agentes de ventas presentan un Nivel Intermedio de Satisfacción Laboral, información también obtenida en la investigación realizada por Gamero, H. (2013), con población en edad productiva, quien encontró que la mayor parte de trabajadores están medianamente satisfechos con su actividad laboral.

Esto en parte, está explicado por los valores encontrados en cada uno de los factores que abarcan dicha variable, así tenemos que los agentes de ventas se describen como medianamente satisfechos en las distintas áreas: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo y Beneficios Económicos, encontrándose solamente insatisfechos con el “Reconocimiento Personal y Social” que se genera a partir del ejercicio de sus funciones (41%); lo cual implica que los sujetos que laboran como “agentes de ventas” tienden a valorar como poco importante, a nivel personal, las labores que realizan, siendo también escasos los reconocimientos sociales que reciben por el ejercicio de sus actividades. Así entonces se tendría que incorporar un plan de recompensa y reconocimiento dentro de la empresa, a fin de que los trabajadores en calidad de agentes de ventas, incrementen los niveles de Satisfacción Laboral provenientes de este factor.

No obstante, cabe destacar que un grupo no menos importante de sujetos se hallan satisfechos y muy satisfechos con la remuneración que perciben (26% y 23% respectivamente), es decir existen trabajadores que consideran su salario como el adecuado para su competencia.

Estos resultados difieren con las investigaciones de Galaz, J. (2002), quien observó que existía un menor nivel de satisfacción (bajo) de los trabajadores de una compañía telefónica con respecto a los ingresos económicos que percibían, siendo esta valoración de vital aporte a los niveles de Satisfacción Laboral Global donde también puntuaron bajo, esto porque tal y como lo manifiesta Torres, F. (2001), de entre los factores más importantes que hacen que un trabajador se sienta satisfecho o insatisfecho están el tener recompensas justas y equitativas, además de contar con condiciones laborales adecuadas y buenos compañeros, así como una buena supervisión del trabajo realizado. Es así que el estudio de dichos factores tomados por la escala SL-SPC permite el descubrimiento de áreas de oportunidad y peligros sobre los que habría que incidir a la hora de introducir control y desarrollo de políticas que favorezcan el logro de niveles elevados de satisfacción en los trabajadores, a su vez que se alienta a la práctica investigativa como herramienta útil para el diagnóstico de la vida laboral.

Por otro lado, el análisis correspondiente a la variable Bienestar Subjetivo, nos lleva a apreciar la tendencia de los sujetos que se desempeñan como agentes de ventas a presentar Niveles Intermedios de Bienestar Subjetivo de modo genérico, aportando para dicha valoración los niveles encontrados en cada uno de los factores de dicha variable (Sentido Positivo de vida: 58%, Satisfacción con la Vida: 64%, Realización Personal: 61 y Alegría de Vivir: 42%).

Sin embargo, cabe resaltar, para efectos prácticos de intervención, que al analizar los niveles de cada dimensión se encontró que un 42% de trabajadores puntúan bajo en “Alegría de Vivir”, es decir se muestran inconformes con la situación presente que están viviendo y por lo general no expresan entusiasmo por la vida, lo cual podría indicar muy probablemente la presencia de signos depresivos y desesperanza en la muestra de estudio, factor clave a la hora de programar intervenciones orientadas a mejorar la percepción de bienestar en los trabajadores en esta esfera.

Así, bajo estos hallazgos, si nos preguntamos qué relaciones existen entre Satisfacción Laboral y Bienestar Subjetivo, y cómo una variable influye en la otra, es fundamental pormenorizar en el análisis de dichas correlaciones:

Se confirma entonces la hipótesis de investigación, la cual establecía que existe una correlación positiva entre ambas variables, siendo esta significativa ( $p = 0,043$ ), es decir se comprueba de que, mientras exista un mayor nivel de Satisfacción Laboral mayor será el Bienestar Subjetivo percibido por los agentes de ventas que conforman la

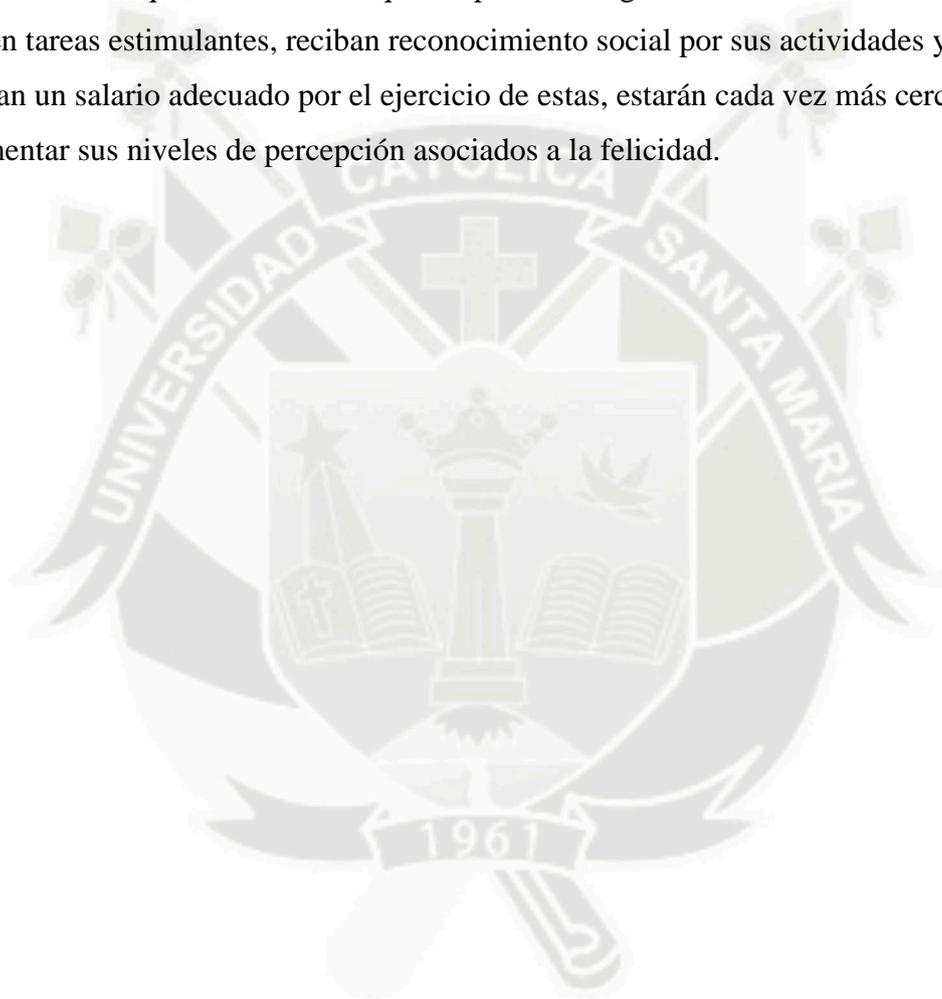
muestra de estudio. Resultados similares fueron obtenidos por Guillen y Sanz (2010) quienes al evaluar a un grupo de trabajadores del club internacional, observo también dicha correlación entre ambos constructos. Por su lado Guzmán, R. (2010), al realizar un estudio que evalúa las relaciones entre condiciones laborales y la felicidad, encontró que existe una relación significativa entre dichas variables. Con lo que se concluye que la satisfacción laboral tiene que ver mucho con los índices de bienestar subjetivo que poseen los sujetos.

Para el análisis de correlación entre los factores de Satisfacción Laboral y Bienestar Subjetivo tenemos que tanto el factor “Significación de la Tarea” como “Reconocimiento Personal y Social” y “Beneficios Económicos”, muestran una correlación significativa pero baja ( $r=.12, .11, .13$  respectivamente), con la variable Bienestar Subjetivo, apreciándose sólo para el factor “Condición de Trabajo” una correlación baja no significativa; lo cual difiere de todo lo que conocemos ya que lo estudios nos indican que el hecho de encontrarnos en un ambiente laboral estimulante ayudara a mejorar nuestro niveles de bienestar, pero de acuerdo a nuestros resultados podemos notar que este factor para este tipo de trabajadores no es significativo para la obtención del Bienestar.

Para nuestro análisis de correlación entre los factores de Bienestar Subjetivo y Satisfacción Laboral, encontramos específicamente que la dimensión de Bienestar Subjetivo: “Realización Personal”, muestra una correlación moderada con la Satisfacción Laboral Global, con una significancia de 0.0348. Explicándose de este modo la tendencia de que los sujetos que moderadamente tienden a experimentar sentimientos de oportunidad y placidez en cuanto al logro de sus metas personales a todo nivel, tienden a sentirse moderadamente satisfechos con su trabajo.

Es a partir de estos hallazgos que se infiere que el Bienestar Subjetivo es un aspecto importante sobre la vida de las personas que es influenciado por otras variables como por ejemplo el trabajo, así como también se ha demostrado el efecto que esta ejerce sobre la satisfacción que poseen los sujetos con respecto a sus actividades laborales; enfatizándose en que a pesar de ser ambas variables dos aspectos humanos en gran medida subjetivos, muestran una correlación positiva moderada ( $r = 0.63$ ).

Con todos los resultados encontrados se puede confirmar el dinamismo planteado en esta investigación; ya que integrando las diferentes piezas de los análisis elaborados, se podría decir que el Bienestar Subjetivo depende en de cierto modo de la realización de las pretensiones que posee el sujeto a nivel laboral. Por ello, interacciones entre los factores propios de la Satisfacción Laboral y los factores del Bienestar Subjetivo, permiten afirmar que, en la medida que las personas logren sus metas a todo nivel, realicen tareas estimulantes, reciban reconocimiento social por sus actividades y perciban un salario adecuado por el ejercicio de estas, estarán cada vez más cerca de incrementar sus niveles de percepción asociados a la felicidad.





# CAPITULO V

## Capítulo V: Conclusiones

**PRIMERA:** Existe una correlación positiva moderada entre Satisfacción Laboral y Bienestar Subjetivo, lo cual comprueba nuestra hipótesis de estudio.

**SEGUNDA:** La mayor parte de trabajadores presentan nivel intermedio de Satisfacción Laboral, aportando para dicha valoración los niveles intermedios de satisfacción encontrados en los distintos factores que conforman dicha variable, a excepción del factor “Reconocimiento Personal y Social” en donde se muestran insatisfechos.

**TERCERA:** Los trabajadores de la empresa móvil exhiben un nivel intermedio de Bienestar Subjetivo de modo genérico, aportando para dicha valoración los niveles encontrados en cada uno de los factores de la variable.

**CUARTA:** Si bien un porcentaje considerable de trabajadores puntúan intermedio en el factor “Alegría de Vivir”, es de mencionar que también el mismo porcentaje de sujetos puntúa bajo en dicha esfera, demostrándose con esto que un grupo importante de trabajadores necesita mayor atención para esta área.

**QUINTA:** Respecto al análisis de correlación entre los factores de Satisfacción Laboral y Bienestar Subjetivo, se han observado correlaciones bajas entre “Significación de la tarea”, “Reconocimiento Personal y Social” y “Beneficios Económicos” con el Bienestar Subjetivo; lo que nos sugiere que influye pero de manera mínima en la obtención del Bienestar Subjetivo en los sujetos de estudio.

**SEXTA:** El factor denominado “Condición de Trabajo” muestra una correlación baja no significativa con el Bienestar Subjetivo de los trabajadores, lo cual implica que el trabajar en condiciones físicas adecuadas y con buenos materiales para la realización de las funciones no influye sobre el nivel de bienestar subjetivo que se percibe.

**SÉPTIMA:** A efectos de indagar si el Bienestar Subjetivo aporta o no, a la consecución de la Satisfacción en el trabajo, se encontró que el factor “Realización Personal”, muestra una correlación moderada con la Satisfacción Laboral Global, con lo cual se explica la tendencia de los sujetos a sentirse moderadamente satisfechos con su trabajo cuando experimentan sentimientos de oportunidad y placidez en cuanto al logro de sus metas personales a todo nivel.

## Sugerencias

**PRIMERA:** Realizar otros estudios más profundos en diferentes organizaciones para poder obtener un mayor conocimiento sobre nuestra realidad laboral actual.

**SEGUNDA:** Desarrollar programas de enriquecimiento laboral enfatizando en la Significación de la Tarea, que permitan hacer que las actividades que realizan los trabajadores sean estimulantes y retadoras, que pongan en juego su capacidad y a la vez estimulen sus potencialidades en cuanto a las competencias que se requieren a la hora de efectuar sus labores como agentes de ventas.

**TERCERA:** Se deben incorporar en las empresas el desarrollo de programas de capacitación orientados a la estimulación del bienestar de los agentes de ventas, incidiendo específicamente en aspectos como Motivación Intrínseca, Reconocimiento Social de Funciones y Gestión del Talento Humano a todo nivel y en toda esfera, más allá del trabajo.

**CUARTA:** Incorporar el desarrollo de charlas, talleres, focus groups a través de los cuales se capacite a los directivos y gerentes de las empresas sobre cómo mejorar día a día los niveles de bienestar subjetivo de sus trabajadores.

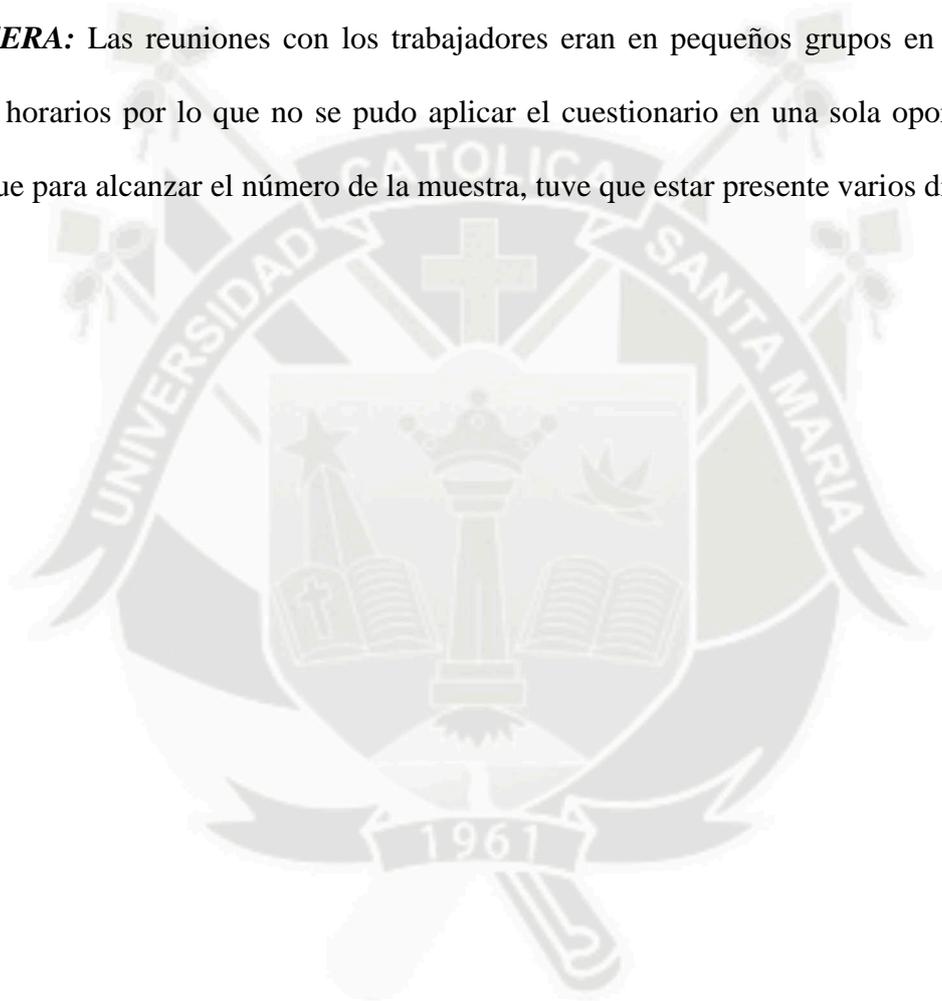
**QUINTA:** Capacitar a los estudiantes de Psicología en el manejo de estrategias que permitan elaborar e implementar actividades extra-laborales que promuevan un concepto de organización feliz y saludable.

## Limitaciones

**PRIMERA:** Los resultados de la investigación no pueden generalizarse por que la muestra fue escogida a conveniencia.

**SEGUNDA:** El tiempo fue corto para la aplicación de mi instrumento.

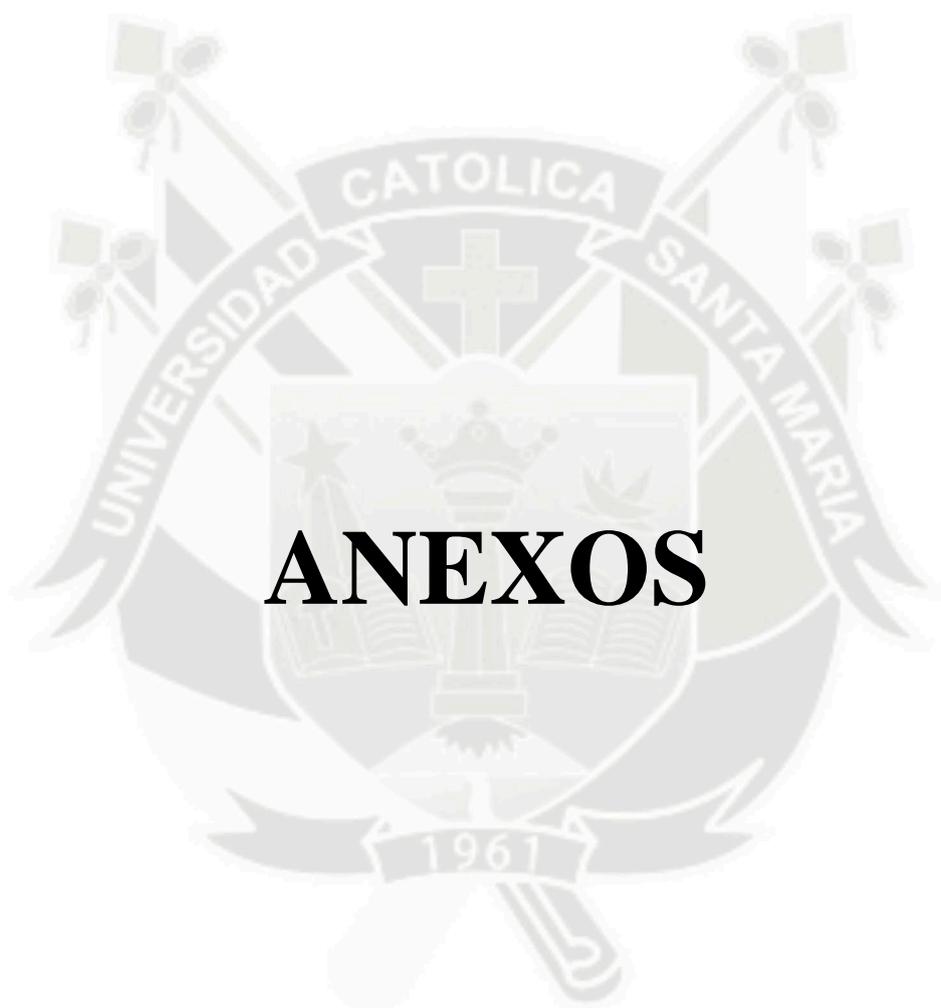
**TERCERA:** Las reuniones con los trabajadores eran en pequeños grupos en distintos días y horarios por lo que no se pudo aplicar el cuestionario en una sola oportunidad, sino que para alcanzar el número de la muestra, tuve que estar presente varios días.



## Referencias

- Aciego de Mendoza, R (2003). *Evaluación de la mejora en valores de realización personal y social en adolescentes que han participado en un programa de intervención. Universidad de la Laguna. Psicothema 2003. Vol. 15, n° 4, pp. 589-594.*
- Alarcón, R. (2000). *VARIABLES psicológicas asociadas con la felicidad. Persona, 3, 147-157.*
- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad. *Revista Interamericana de Psicología, Vol.40 (Num.1), pp. 99-106.*
- Alarcón, R. (2009). *Psicología de la Felicidad. Introducción a la Psicología positiva*. Lima: Universidad Ricardo Palma, Ed. Universitaria.
- Cuadra H, Florenzano R. (2003). *Subjective Well-being: Towards a Positive Psychology*. Recuperado de <http://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/viewFile/17380/18144>
- Flores, J. (2000) *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Gamero, H (2013). *La Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Galaz, J. (2002), *Subjective Happiness and Engagement in workers*. Washington.
- Guillen H. y Sanz L. *Felicidad y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Club Internacional Arequipa*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.

- Guzmán, R. (2010), *Felicidad en el Trabajo*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Hagemann C. (2003). *Autoestima y Satisfacción Laboral*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Hernández S. (2010) *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill
- Myers, D. (2005). *Psicología Social* (Octava ed.). México: Mc Graw Hill.
- Palma, S. (2005) *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Cartonlan EIRL.
- Robbins S, Judge T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson educación.
- Schultz y Schultz (2010). *Teorías de la personalidad*. Mexico: Cengage
- Seligman, M. (2003). *La auténtica felicidad*. Barcelona: Ediciones B, S.A.
- Seligman, M. (2011)). *La vida que florece*. Barcelona: Ediciones B, S.A.
- Torres, F. (2001). *Vida laboral, Rotación, Ausentismo y Productividad*. México: Iztapalapa.
- Vera, B (2006). *Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología*. *Papeles del Psicólogo*, 3-8.



# ANEXOS

**Escafa de Opiniones SL-SPC**

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

**TOTAL ACUERDO – TA**

**EN DESACUERDO --ED**

**DE ACUERDO –DA**

**TOTAL DESACUERDO --TED**

**INDECISO – I**

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

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 al menos importante.

Significación de la tarea	
Condiciones de Trabajo	
Reconocimiento Personal y/o Social	
Beneficios Económicos	

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M/F  
 Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Conviviente ( ) Viudo ( ) Separado ( ) Divorciado ( )

---

Los siguientes cuestionarios son anónimos y personales, no existen respuestas correctas o incorrectas.  
 Por favor responda con total sinceridad.

AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.

## EFL

Más abajo encontrará una serie de afirmaciones con las que usted puede estar de acuerdo, en desacuerdo o duda. Lea detenidamente cada afirmación y luego utilice la escala para indicar su grado de aceptación o de rechazo a cada una de las frases. Marque su respuesta con X. *No hay respuestas buenas ni malas.*

**ESCALA:**

Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	A
Ni acuerdo ni desacuerdo	¿
En desacuerdo	D
Totalmente en desacuerdo	TD

1. En la mayoría de las cosas mi vida está cerca de mi ideal	TA	A	¿	D	TD
2. Siento que mi vida está vacía	TA	A	¿	D	TD
3. Las condiciones de mi vida son excelentes	TA	A	¿	D	TD
4. Estoy satisfecho con mi vida	TA	A	¿	D	TD
5. La vida ha sido buena conmigo	TA	A	¿	D	TD
6. Me siento satisfecho con lo que soy	TA	A	¿	D	TD
7. Pienso que nunca seré feliz	TA	A	¿	D	TD
8. Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes	TA	A	¿	D	TD
9. Si volviese a nacer no cambiaría casi nada en mi vida	TA	A	¿	D	TD
10. Me siento satisfecho porque estoy donde tengo que estar	TA	A	¿	D	TD
11. La mayoría del tiempo me siento feliz	TA	A	¿	D	TD
12. Es maravilloso vivir	TA	A	¿	D	TD
13. Por lo general me siento bien	TA	A	¿	D	TD
14. Me siento inútil	TA	A	¿	D	TD
15. Soy una persona optimista	TA	A	¿	D	TD
16. He experimentado la alegría de vivir	TA	A	¿	D	TD
17. La vida ha sido injusta conmigo	TA	A	¿	D	TD
18. Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad	TA	A	¿	D	TD
19. Me siento un fracasado	TA	A	¿	D	TD
20. La felicidad es para algunas personas, no para mí	TA	A	¿	D	TD
21. Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado	TA	A	¿	D	TD
22. Me siento triste por lo que soy	TA	A	¿	D	TD
23. Para mí, la vida es una cadena de sufrimientos	TA	A	¿	D	TD
24. Me considero una persona realizada	TA	A	¿	D	TD
25. Mi vida transcurre plácidamente	TA	A	¿	D	TD
26. Todavía no encontrado sentido a mi existencia	TA	A	¿	D	TD
27. Creo que no me falta nada	TA	A	¿	D	TD

Gracias por su participación