

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ESTUDIANTES DE
PROGRAMAS ESPECIALES QUE BRINDA UNA
UNIVERSIDAD DEL NORTE - 2017**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

MEJÍA VARGAS, JESSENIA MILAGROS

Chiclayo, 29 de Noviembre del 2017

**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ESTUDIANTES DE
PROGRAMAS ESPECIALES QUE BRINDA UNA
UNIVERSIDAD DEL NORTE - 2017**

PRESENTADA POR:

MEJÍA VARGAS JESSENIA MILAGROS

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
Para optar el título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Mgtr. Gamarra Flores Carla Ethel

PRESIDENTE

Mgtr. Arbulú Ballesteros Marco Agustín

SECRETARIO

Mgtr. Girón Córdova Camilo

VOCAL

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios porque está guiándonos y cuidándonos en el día a día. Con mucho amor y gratitud a mi madre por velar siempre por mi bienestar y educación, por su amor, dedicación, esfuerzo y sacrificio, a mi padre por su espíritu motivador y alentador, a mi abuelita Magna que ahora se convirtió en mi ángel guardián y siempre la llevaré presente en mi mente y en mi corazón, a mis abuelitos Juan, Ciro y Sara de quienes he recibido mucho apoyo durante toda mi vida y a quienes estaré agradecida toda la vida. A mi esposo por ser un hombre maravilloso y a mi hijita preciosa que los amo y que son mis joyas más preciadas, ellos son mi fuerza y motivo para lograr mis metas y me impulsan a ser cada día mejor.

Agradecimiento

A la Universidad:

Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por haberme acogido en sus aulas e inculcarme buenos valores e impartido el conocimiento intelectual y humano. Mi profundo agradecimiento a cada uno de los estudiantes del Programas Especiales de Titulación en Administración de administración de la facultad de ciencias empresariales, por su apoyo, dedicación y tiempo. Al Mgr. Marco Arbulú Ballesteros mi agradecimiento por sus aportes, sugerencias y críticas a este trabajo de investigación.

Al asesor:

Especial agradecimiento a mi asesor de Tesis el Mgr. Camilo Girón Córdova por su apoyo incondicional, por su profesionalismo, por su guía, visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el presente trabajo de investigación.

Un agradecimiento especial a mi cuñada Abg. Johana y su novio Abg. Jean Carlo por su apoyo y por su amistad sincera, siempre a mi lado en cada paso que doy.

Resumen y palabras clave

La presente investigación tuvo como propósito determinar si existían diferencias en la satisfacción laboral percibida y los factores sociodemográficos en los estudiantes de los programas especiales de Administración de una Universidad del norte en donde se desarrolló esta investigación.

Se consideró un total de 61 estudiantes que aceptaron formar parte del estudio y se les aplicó un cuestionario validado, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción laboral, posteriormente se efectuó un análisis bidimensional para conocer si había alguna diferencia según los factores sociodemográficos analizados.

Se utilizó la escala de satisfacción laboral (SL - SPC) la cual fue baremada en Lima Metropolitana por Sonia Palma Carrillo en 2004, diseñada para medir los niveles de satisfacción laboral tanto general como niveles específicos de satisfacción con respecto a: condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad. Dicha escala consta de 36 ítems tanto positivos como negativos.

Se pudo encontrar que los factores que fueron mejor evaluados en la variable satisfacción laboral, son aquellos que están relacionados con la autoridad y el desarrollo personal y los evaluados con puntuaciones menores consideraron a las relaciones sociales y los beneficios laborales.

Respecto a las diferencias en la percepción de la satisfacción laboral, se halló que no existía ninguna diferencia cuando se comparó la satisfacción laboral según ciclo académico, sexo, cargo, estado civil y el tiempo que trabaja en la empresa, sin embargo, cuando se analizó la satisfacción laboral según la categoría de edad, sí se encontraron diferencias significativas.

Palabras clave: satisfacción laboral, factores sociodemográficos.

Clasificaciones JEL: M10, M52, M54

Abstract and keywords

The purpose of the present investigation was to determine if there were differences in the perceived job satisfaction and sociodemographic factors in the students of the special programs of Administration of a Northern University where this research was developed.

A total of 61 students were considered who accepted to be part of the study and a validated questionnaire was applied, in order to measure the level of job satisfaction, then a two-dimensional analysis was made to know if there was any difference according to the sociodemographic factors analyzed.

The labor satisfaction scale (SL - SPC) was used, which was assessed in Metropolitan Lima by Sonia Palma Carrillo in 2004, designed to measure levels of general job satisfaction and specific levels of satisfaction with respect to: physical or material conditions, labor or remunerative benefits, administrative policies, social relations, personal development, performance of tasks and the relationship with authority. This scale consists of 36 items, both positive and negative.

It was found that the factors that were better evaluated in the variable of job satisfaction, are those that are related to the authority and personal development and those evaluated with lower scores considered the social relations and the labor benefits.

Regarding differences in the perception of job satisfaction, it was found that there was no difference when comparing job satisfaction according to academic cycle, sex, position, marital status and time working in the company, however, when analyzed Job satisfaction according to the age category, yes significant differences were found.

Keywords: job satisfaction, sociodemographic factors.

JEL Classifications: M0, M52, M54

Índice

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

I.	Introducción.....	10
II.	Marco teórico.....	12
	2.1. Antecedentes.....	12
	2.2. Bases Teóricas.....	14
III.	Metodología.....	22
	3.1. Tipo y nivel de investigación:.....	22
	3.2. Diseño de la investigación:.....	22
	3.3. Población, muestra y muestreo.....	22
	3.4. Criterios de selección:.....	22
	3.5. Operacionalización de variables.....	23
	3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	26
	3.7. Procedimientos.....	30
	3.8. Técnicas de procesamiento de datos.....	30
	3.9. Matriz de consistencia.....	31
	3.10. Consideraciones éticas.....	32
IV.	Resultados y discusión.....	33
	4.1. Resultados.....	33
V.	Conclusiones.....	46
VI.	Recomendaciones.....	47
VII.	Lista de referencias.....	49
VIII.	Anexos.....	50

Índice de Tablas

Tabla N° 1:	Cuadro comparativo de dimensiones de Satisfacción Laboral	15
Tabla N° 2:	Operacionalización de los Factores demográficos y la Satisfacción laboral	23
Tabla N° 3:	Confiabilidad de la dimensión Condiciones físicas.....	28
Tabla N° 4:	Confiabilidad de la dimensión beneficios laborales.	28
Tabla N° 5:	Confiabilidad de la dimensión políticas administrativas.	28
Tabla N° 6:	Confiabilidad de la dimensión relaciones sociales.	29
Tabla N° 7:	Confiabilidad de la dimensión desarrollo personal.	29
Tabla N° 8:	Confiabilidad de la dimensión desempeño de tareas.....	29
Tabla N° 9:	Confiabilidad de la dimensión relación con la autoridad.	30
Tabla N° 10:	Matriz de consistencia	31
Tabla N° 11:	Número de estudiantes según ciclo académico	33
Tabla N° 12:	Número de estudiantes según sexo	34
Tabla N° 13:	Número de estudiantes según categoría de edad	35
Tabla N° 14:	Número de estudiantes según estado civil	36
Tabla N° 15:	Tiempo promedio de trabajo en la empresa según cargo	37
Tabla N° 16:	Promedio del nivel de satisfacción laboral por factor analizado	39
Tabla N° 17:	Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk	40
Tabla N° 18:	Rangos de satisfacción laboral según ciclo académico	40
Tabla N° 19:	Estadísticos de prueba – ciclo.....	41
Tabla N° 20:	Rangos de satisfacción laboral según sexo.....	41
Tabla N° 21:	Estadísticos de prueba - Sexo	41
Tabla N° 22:	Rangos de satisfacción laboral según categoría de edad	42
Tabla N° 23:	Estadísticos de prueba - Categoría de edad	42
Tabla N° 24:	Rangos de satisfacción laboral según cargo	43
Tabla N° 25:	Estadísticos de prueba - cargo	43
Tabla N° 26:	Rangos de satisfacción laboral según estado civil.....	43
Tabla N° 27:	Estadísticos de prueba - estado civil.....	44
Tabla N° 28:	Rangos de satisfacción laboral según tiempo que trabaja en la empresa	44
Tabla N° 29:	Estadísticos de prueba - tiempo que trabaja en la empresa	44

Índice de Figuras

Figura N° 1: Puntajes por factor de la satisfacción laboral	27
Figura N° 2: Porcentaje de estudiantes según ciclo académico	33
Figura N° 3: Porcentaje de estudiantes según sexo	34
Figura N° 4: Porcentaje de estudiantes según categoría de edad	35
Figura N° 5: Porcentaje de estudiantes según estado civil	36
Figura N° 6: Tiempo medio de trabajo en la empresa por cargo	37
Figura N° 7: Percepción de Satisfacción laboral de los estudiantes	38
Figura N° 8: Nivel medio de satisfacción laboral según factor analizado	39

I. Introducción

Diarios como La Tercera de Chile, diario El Tiempo en Colombia, Universia en España coinciden en mencionar que aproximadamente el 70% y 75% de las personas en el contexto internacional suelen no estar satisfechas con sus labores.

Las dos razones primordiales de la insatisfacción según el diario Europapress son que están asumiendo un trabajo que no les interesa o no les divierte, y la otra razón es el aspecto económico.

La satisfacción laboral, es asumida como una variable de suma importancia para los gerentes de las organizaciones, por ser un componente clave en la gestión del potencial humano, como lo define Martínez (2007); bajo este contexto, la satisfacción laboral se pretende conocer de cerca más sobre las percepciones y opiniones del trabajador sobre su entorno laboral, características, necesidades y cuáles son sus expectativas laborales.

La presente investigación trató sobre los factores sociodemográficos en la satisfacción laboral de los estudiantes de programas especiales de Administración en una universidad del Norte, en el periodo 2017.

Por esta razón, se necesitó establecer inicialmente el nivel de satisfacción laboral de los estudiantes de los estudiantes de programas especiales de la mencionada escuela; quienes actualmente vienen laborando en las distintas empresas que alberga la región donde se encuentra la universidad en estudio. Conforme se puede expresar líneas arriba, este programa universitario está apto para un público laboralmente activo que deciden iniciar una vida académica profesional en la ya mencionada casa de estudio, la misma que se encuentra constituida por varias escuelas, concediendo los grados académicos correspondientes.

Asimismo, de los aportes contextuales y estudios realizados por muchos profesionales expertos en la materia; la satisfacción laboral es uno de los ejes primordiales dentro de una empresa, toda vez que esta última depende de colaboradores para poder alcanzar sus objetivos. Por eso es de vital importancia contar con el personal idóneo, capacitado, motivado y satisfecho. Bajo esta premisa se procedió aplicar el cuestionario de Satisfacción

laboral de Sonia Palma Carrillo, en los estudiantes de los programas especiales en Administración de la Universidad donde se aplicó esta investigación.

Para la presente investigación se formuló la siguiente pregunta ¿existe alguna diferencia en la satisfacción laboral según los Factores Sociodemográficos en los estudiantes de los programas especiales de Administración de una universidad del norte?

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue conocer si la satisfacción laboral de los estudiantes de los programas especiales de Administración en una universidad del norte se está dando por igual o no en los diversos grupos según los factores sociodemográficos. Asimismo, sus objetivos específicos fueron: Evaluar las características de cada factor de la satisfacción laboral, así como evaluar también las características de cada factor sociodemográfico, para finalmente conocer si los niveles de satisfacción son iguales o no dentro de los diversos grupos que conforman los factores sociodemográficos.

Esta investigación se justifica, porque permitió conocer el nivel de la satisfacción laboral de los estudiantes de los programas especiales de Administración de la Universidad donde se aplicó esta investigación en el periodo 2017, siendo este diagnóstico importante a fin de reorientar la forma como se debería de llevar estos programas en la universidad. Estos estudiantes tienen como características comunes que estudian y trabajan a la vez, es decir tienen una experiencia laboral, y considerando, que provienen de diversas empresas de la Región norte, los resultados que se obtuvieron permitió a la universidad en donde se aplicó esta investigación identificar puntos críticos que puede considerarse en el plan de estudios de estas personas, así como se obtuvo una línea base para futuras investigaciones.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes.

Según Amorós (2007) la satisfacción laboral es la actitud que tienen los trabajadores de una organización hacia su trabajo, intervienen variables como la edad, el sexo, estado civil, nivel educativo e incluso la antigüedad del colaborador dentro de la institución. Todos estos factores influyen en una persona para formar una actitud positiva o negativa hacia las labores que realiza dentro de la organización (Robbins, 2004). Por lo tanto, es necesario la coherencia y la unión entre el desarrollo personal y desempeño de tareas, ya que esto determina el comportamiento de los trabajadores y por ende el ambiente de trabajo.

Gómez et al. (2011), realizaron un estudio para el área comercial del Banco de Crédito en la ciudad de Lima. Esta investigación fue elaborada específicamente para conocer los niveles de satisfacción laboral, y define la satisfacción laboral como un sentimiento positivo que experimentan los empleados respecto del trabajo que realizan y que determina la conducta que tienen estos, en su puesto de trabajo. Asimismo, el grado de satisfacción laboral lo definen como la medida que permite determinar qué tan fuerte es este sentimiento en los trabajadores.

Los estudios revelan que cuando los empleados se sienten satisfechos con la labor que realizan se genera un incremento de productividad, lo que a su vez provoca un incremento en los beneficios económicos para la institución. Asimismo, la insatisfacción de los colaboradores puede conllevar una baja eficiencia en la misma; además, genera conductas en los empleados como negligencia, agresión, frustración y hasta retiro del trabajo. Sin embargo, aunque sea una relación ampliamente estudiada, los investigadores hasta la fecha no han encontrado resultados positivos debido a la gran cantidad de factores que se presentan de manera implícita en esta relación.

En el estudio de Gómez et al. (2011), se encontró que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que

los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Estableciendo como base lo anteriormente estudiado, se generó una propuesta de mejora encaminada a desarrollar los indicadores que se encuentran percibidos en un nivel medio y medio bajo por los colaboradores de la empresa o por razones estratégicas para la misma, que como es lógico necesitan estar en un nivel óptimo, de tal manera que la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa llegue a estar en un nivel de excelencia.

En un trabajo de Ruiz(2013)titulado satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y el de una comunidad local de administración de salud en el distrito La Victoria ciudad de Chiclayo cuyo objetivo fue determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una CLAS, distrito La Victoria, Chiclayo–2012, llegó a la conclusión de que el nivel de Satisfacción Laboral en el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, es regular. Sin embargo, en el caso del Policlínico se encontraron niveles de parcial insatisfacción según los factores: políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas.

Por otro lado, Di Nardo (2005), en su estudio satisfacción laboral, comunicación interna, sexo, edad, nivel educativo, antigüedad y nivel de cargo: un análisis de ruta en una entidad financiera de Venezuela tuvo como objetivo estudiar la influencia de variables como edad, sexo, nivel educativo, antigüedad en la empresa, nivel de cargo y comunicación interna en la satisfacción laboral. La muestra estuvo comprendida por 268 trabajadores de una institución financiera transnacional en la ciudad de Caracas. Se utilizó el instrumento de satisfacción laboral de Meliá y cols. (1990) denominado S21/26 y para medir comunicación interna se utilizó un instrumento diseñado por GF Asesores (2002). En la empresa evaluada se observó un nivel favorable en la satisfacción laboral. Las variables del modelo que mejor predicen la satisfacción laboral son: Nivel de educativo, Nivel de cargo, Comunicación vertical ascendente y accesibilidad en la unidad de trabajo y Barreras referidas a la redundancia y exceso de información.

En una investigación sobre una propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de crédito- oficina principal Chiclayo, planteó como objetivo desarrollar una propuesta de mejora adecuada para el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de crédito, mediante la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, S., 2004) como instrumento de medición. La escala antes mencionada se sustenta en cuatro dimensiones: Significación de tareas, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal o social y beneficios económicos. Concluyendo que debido a la falta de interés de la organización para reconocer la labor que desempeñan sus trabajadores es necesario generar mejores programas de reconocimiento del trabajador, que desarrollen altos niveles de involucramiento y compromiso con la organización (Picón, 2015).

Alarcón, R. (2014), en su trabajo sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014 planteó como objetivo determinar si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail de Lima. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala de satisfacción laboral, elaborada por Materan (2007) y la escala de compromiso organizacional como lo propuesto Allen y Meyer (1990).

La muestra estuvo compuesta por 136 colaboradores contratados. Y llega a la conclusión que un mínimo porcentaje de colaboradores (4.4%) de la empresa Retail tienen un nivel bajo de Satisfacción Laboral, mientras que el 33.8% alcanzar un nivel moderado, y el mayor porcentaje (61.8%) pose un nivel alto de satisfacción.

Además, Alarcón (2014) en su trabajo sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional planteó como objetivo determinar si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail de Lima. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala de Satisfacción Laboral, elaborada por Materan (2007) y la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990). La muestra estuvo compuesta por 136 colaboradores contratados. Llegando a la conclusión que un mínimo porcentaje de colaboradores (4.4%) de la empresa Retail tienen un nivel bajo de Satisfacción Laboral, mientras que el 33.8% alcanzar un nivel moderado, y el mayor porcentaje (61.8%) pose un nivel alto de satisfacción.

2.2.Bases Teóricas

En la actualidad, no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación (Harpaz, 1983).

Un grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las emociones y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales; así, conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo.

Tabla 1

Cuadro comparativo de dimensiones de Satisfacción Laboral

Año	Autor	Dimensiones
1962	Porter	Satisfacción laboral global o general
1964	Vroom	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planes de la compañía y la dirección 2. Oportunidades de promoción 3. Contenido del trabajo 4. Supervisión 5. Recompensas económicas 6. Condiciones de trabajo y compañeros de trabajo
1976	Locke	<p><i>Eventos o condiciones como fuentes de la satisfacción laboral:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La satisfacción con el trabajo; que incluye el interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos. 2. Satisfacción con el salario; que hace referencia al aspecto cuantitativo del sueldo, a la equidad respecto al mismo o al método de distribución. 3. La satisfacción con las promociones; referidas a las oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción. 4. La satisfacción con el reconocimiento; que incluye los elogios por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado o las críticas. 5. La satisfacción con los beneficios; tales como las pensiones, los seguros médicos o las vacaciones. 6. La satisfacción con las condiciones de trabajo; tales como el horario, los descansos, la composición física de lugar de trabajo, la ventilación o la temperatura.
1979	Camman, Fischman, Jenkins y Klesh; Seashore, Lawler, Mirvis y Camman.	<p><i>Satisfacción laboral global o general</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción con ciertas recompensas internas. 2. Satisfacción con ciertas recompensas externas 3. Satisfacción con las recompensas sociales
1984	Peiró	<p><i>Los eventos o condiciones que causan la satisfacción laboral son:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El carácter intrínseco del trabajo. 2. La remuneración. 3. La promoción, la seguridad en el empleo. 4. Las condiciones de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

La satisfacción laboral “es una actitud que las personas tienen con respecto a su trabajo”. Dentro de la mencionada conceptualización, los autores Amorós (2007), Palma (2004) y Robbins (2004) opinan que la satisfacción laboral es un concepto mucho más extenso que un sentimiento o una emoción, debido a que lo valoran como una actitud, en consecuencia, poseen un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, con respecto a las labores que realizan dentro de la organización.

Es correcto pensar que hay una serie de factores que intervienen en la satisfacción laboral y éstos al mismo tiempo van alternando según la forma como concibe cada investigador el constructo satisfacción laboral, quienes manifiestan distintos enfoques muy personales al momento de analizar y evaluar la satisfacción laboral.

“De otro lado, las organizaciones se encuentran conformadas por un grupo de personas que mediante la entrega de sus conocimientos, habilidades y actitudes contribuyen al logro de los objetivos de las mismas”. Es en consecuencia, que el actual concepto de gobierno de personas se interesa por saber qué aspectos de la organización generan influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de las mismas. (Arnedo, et al., 2009)

Por ello, existe una alta posibilidad de que estas investigaciones facilite el desarrollo de acciones que estén orientadas a disminuir un sin número de problemas con los colaboradores, como son la rotación de los trabajadores, o los altos niveles de ausentismo, baja productividad, entre otros; cuyo mejoramiento garantizarían el éxito de la institución. (Arnedo, et al., 2009).

Para las organizaciones es importante el incremento de la productividad, que a su vez se sabe que depende del aporte de los que la conforman, por lo que es importantísimo conseguir altos niveles de satisfacción laboral, pues como menciona Chiavenato (2002), las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas.

El ausentismo, se puede decir que es uno de los principales problemas laborales que produce un incremento en los costos de las empresas, pues la ausencia de un empleado en su puesto de trabajo genera retrasos en la producción de cualquier organización.

Entretanto Chiavenato en el 2002, precisa que el ausentismo se cataloga como las inasistencias de los colaboradores o trabajadores a su centro laboral. Es cierto que son inevitables algunos niveles de ausentismo causados por factores personales,

organizacionales y ambientales (Arnedo, et al., 2009). A partir de esta afirmación se puede concluir que no todo ausentismo es originado por insatisfacción laboral, pero a pesar de esto, Amorós en el 2007 precisa que la razón que generalmente provoca el ausentismo en una organización son que los colaboradores manifiestan baja satisfacción laboral.

Asimismo, la satisfacción en el trabajo y la rotación de personal, son dos constructos que están enlazados con el comportamiento organizacional y que ellos se encuentran relacionadas en forma negativa (Robbins, 2004).

Comúnmente los elevados índices de rotación son provocados por la insatisfacción de los empleados dentro de una organización. El sentir que su esfuerzo no está siendo retribuido adecuadamente, la falta de beneficios socioeconómicos que garantiza una vida digna y la sobre calificación de un colaborador en un puesto laboral, entre otros, hacen que los empleados sopesen la posibilidad de renunciar a sus puestos de trabajo. (Arnedo, et al., 2009).

Así mismo, es importante mencionar que la excesiva rotación del personal, genera mayores gastos en los procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación y entrenamiento del personal. Del mismo modo, perjudica las relaciones interpersonales y, en consecuencia, la productividad de la organización. (Arnedo, et al., 2009).

Por todo lo anteriormente analizado, se podría decir que lograr apropiados niveles de satisfacción laboral en el personal de una organización podría suponer la generación de altos niveles de productividad, así como un descenso en los índices de ausentismo y de rotación de personal dentro de la misma.

Para el autor Palma (2004), la satisfacción laboral se puntualiza como una actitud hacia el trabajo y a su vez, el desarrollo de su diagnóstico, así como evaluación, posibilitan tomar decisiones en referencia a las políticas, normas, planes estratégicos, tácticos y operativos de cualquier institución.

Sonia Palma precisa 7 dimensiones relevantes para la medición de la satisfacción laboral:

Factor I: Condiciones Físicas o Materiales. Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II: Beneficios Laborales o Remunerativos. El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III: Políticas Administrativas. El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales. El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo Personal. Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de Tareas. La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Factor VII: Relación con la Autoridad. La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Factores para determinar la satisfacción laboral según Locke Para Locke (citado por Chiang et al., 2010) :

-Satisfacción con la retribución salarial y extrasalarial en términos absolutos y la distribución de la misma en términos de equidad.

Para las personas el sueldo es importante para cubrir sus gastos en su vida cotidiana, Si un trabajador se le paga bien, este pondrá más empeño en el desarrollo de sus actividades, logrando así una mejor y mayor productividad.

-Satisfacción con el ambiente de trabajo

Referente a las relaciones horizontales con otros departamentos y con los compañeros derivadas de la competencia de los mismos, la comunicación o el apoyo y la mitad, el grado de comunicación organizacional.

-Satisfacción con la estabilidad en el empleo.

Los empleados valoran el trabajo según su interés personal. En general. Una actividad interesante para el trabajador es aquella que disfruta por su propio bien, más que el dinero o el ascenso.

La satisfacción con los beneficios; tales como las pensiones, los seguros médicos o las vacaciones:

En todo trabajo debe existir la seguridad para el empleado. Trabajar en un lugar donde no obtienes beneficios no genera motivación ni el buen desempeño mucho menos la satisfacción laboral.

-Satisfacción con las condiciones de trabajo, referentes al ambiente físico y al espacio en el lugar de trabajo, limpieza, horarios, ruidos y temperaturas, etc.

Es importante que los trabajadores cuenten con recursos como el dinero, el tiempo suficiente para desarrollar una tarea, ayuda para desenvolverse en el trabajo y los elementos como ruidos, peligros pueden afectar el bienestar físico y emocional del empleado. Por el contrario, hay que mantener al trabajador en condiciones agradables como el deseo de un confort físico y el deseo de unas condiciones que faciliten la consecución de sus metas de trabajo.

-Satisfacción con la disponibilidad de feedback y el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas, sus habilidades técnicas, etc., el estilo de dirección y liderazgo predominante en la empresa, liderazgo participativo y con las posibilidades de control, autonomía y participación del trabajador en la toma de decisiones en la organización sobre los procedimientos y las tareas.

Parte del hecho de la propia realización y el éxito profesional del trabajador puede constituir un fin en sí mismo, es decir las metas y objetivos del trabajador constituyen una fuente propia e independiente de motivación, seguido de las críticas u opiniones para mejorar.

-Satisfacción con las oportunidades de ascenso y promoción a partir de las posibilidades de formación u otros aspectos en los que se apoya la promoción.

Vincular la compensación con el desempeño, la productividad y la calidad. Reducir los costos de compensación, mejorar el nivel de participación e identificación del empleado, incrementar el trabajo en equipo y la certidumbre de estar participando en una empresa común.

-Satisfacción con la información, la comunicación y las relaciones humanas o administrativas con los superiores y el estilo de supervisión.

Es fundamental la relación cordial entre empleador- empleado. Que exista una comunicación constante, cordial y asertiva para el beneficio de la empresa y de los mismos integrantes que pertenecen a ella. Que se evidencie el buen trato en todo momento.

-Satisfacción con los valores y estrategias de la empresa en general con el modo de gestionar el cambio, el respeto y la mejora de la sociedad, el medio ambiente, etc., y con la pertenencia a una organización cooperativa.

Así mismo es importante la presencia de valores en cada trabajador, que se evidencia el clima ético, el bienestar de todos, la moral de cada persona, que todo obrar sea para bien. Sentir orgullo por la empresa donde laboras. El valor en una empresa nos impulsa a mejorar nuestro trabajo y permite tomar las decisiones correctas.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación:

- Enfoque: El enfoque del presente documento de investigación es cuantitativo, porque se utilizó técnicas o métodos estadísticos que sirvió como bases para llegar a la propuesta y conclusiones del estudio.
- Tipo: Aplicada pues se hizo uso de la teoría y se probó si ésta se cumple en la institución del estudio.
- Nivel: descriptivo, porque se caracterizó los principales atributos o características de la variable.

3.2. Diseño de la investigación:

Finalmente, el diseño de la investigación es de tipo observacional porque no existe manipulación de la variable de estudio y transversal porque el estudio se realizó en un solo instante de tiempo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Está constituida por los estudiantes de primer y segundo ciclo de los estudiantes de programas especiales de la Universidad donde se aplicó esta investigación, 2017.

La población de los estudiantes, materia de la presente investigación, es de 83 personas.

3.3.2. Muestra

No hubo la necesidad de hacer el cálculo de la muestra, puesto que la población es perfectamente medible. No obstante, es preciso comentar que 22 estudiantes no fueron medidos por las siguientes razones: vacaciones, retirados, algunos se negaron a contestar la encuesta por razones de tiempo, quedando 61 encuestados para este estudio.

3.4. Criterios de selección:

- Estudiantes de los programas especiales de la universidad donde se hizo la investigación.
- Estudiantes que cursen el primer o segundo ciclo de dichos programas.

3.5. Operacionalización de variables.

Tabla 2:

Operacionalización de los Factores demográficos y la Satisfacción laboral

DIMENSIÓN	CONCEPTO	INDICADOR	ITEM
CONDICIONES FÍSICAS Y / O MATERIALES.	Condiciones Físicas o Materiales Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	1
		El ambiente donde trabajo es confortable.	13
		La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	21
		En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	28
		Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	32
BENEFICIOS LABORALES Y / O REMUNERATIVOS	Beneficios Laborales o Remunerativos El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	2
		Me siento mal con lo que gano.	7
		Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	14
		Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	22
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	8
		La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	15
		Me disgusta mi horario.	17
		El horario me resulta incómodo.	23

DIMENSIÓN	CONCEPTO	INDICADOR	ITEM
		No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	33
RELACIONES SOCIALES	El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	3
		Me agrada trabajar con mis compañeros.	9
		Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	16
		La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	24
DESARROLLO PERSONAL	Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4
		Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	10
		Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	18
		Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	25
		Mi trabajo me hace sentir realizado(a).	29
		Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	34
DESEMPEÑO DE TAREAS	La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	5
		Me siento realmente útil con la labor que realizo.	11
		Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	19
		Mi trabajo me aburre.	26
		Me gusta el trabajo que realizo.	30
		Me siento complacido con la actividad que realizo.	35
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD		Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	6

DIMENSIÓN	CONCEPTO	INDICADOR	ITEM
	La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	12
		Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	20
		La relación que tengo con mis superiores es cordial.	27
		No me siento a gusto con mi jefe.	31
		Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	36

Fuente: Palma (2004)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para el desarrollo de la presente investigación, se realizó el levantamiento de información mediante la aplicación de un cuestionario validado, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción laboral en los estudiantes de los programas especiales de administración de la Universidad donde se aplicó esta investigación, 2017 y posteriormente realizar un análisis bidimensional para conocer si existe relación con los factores sociodemográficos.

Se utilizó la escala de satisfacción laboral (SL - SPC) la cual fue baremada en Lima Metropolitana por Sonia Palma Carrillo en 2004, diseñada para medir los niveles de satisfacción laboral tanto general como niveles específicos de satisfacción con respecto a: condiciones físicas o materiales (1,13,21,28,32), beneficios laborales o remunerativos (2,7,14,22), políticas administrativas (8,15,17,23,33), relaciones sociales (3,9,16,24), desarrollo personal (4,10,18,25,29,34), desempeño de tareas (5,11,19,26,30,35), relación con la autoridad (6,12,20,27,31,36). Dicha escala consta de 36 ítems tanto positivos como negativos.

Su aplicación es de forma individual o colectiva, en personas adultas, con un tiempo de duración de 20 minutos aproximadamente. El puntaje total de la escala resulta al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones son: 5 Totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indeciso, 2 en desacuerdo, 1 total desacuerdo.

Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideraron las puntuaciones de forma inversa (proceso de recodificación), el puntaje total a alcanzar osciló entre 36 y 180. La escala se estimó en niveles: alta (168 a más), parcialmente satisfacción laboral (149-167), regular (112-148), parcial insatisfacción Laboral (93-111) y baja (92 a menos). Existe además la posibilidad de obtener puntajes por sus factores, como se puede apreciar en la figura 1.

CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS ESCALA SL-SPC								
SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	23 ó +	18 ó +	23 ó +	19 ó +	29 ó +	29 ó +	29 ó +	168 ó +
Parcial Satisfacción Laboral	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial Insatisfacción Laboral	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 ó -	6 ó -	10 ó -	7 ó -	13 ó -	13 ó -	13 ó -	92 ó -

Figura 1: Puntajes por factor de la satisfacción laboral

Fuente: Palma (2004)

Confiabilidades de las dimensiones del constructo.

A continuación, se apreciarán el resultado de cada alfa de Cronbach por dimensiones. Conforme manda la teoría, todos los resultados obtenidos superan el 0.7 como valor mínimo para que se pueda decir que la dimensión tiene consistencia interna, como lo tienen las dimensiones estudiadas en el presente estudio.

- Factor i: condiciones físicas

Tabla 3

Confiabilidad de la dimensión Condiciones físicas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,739	5

Fuente: Elaboración propia.

- Factor ii: beneficios laborales

Tabla 4

Confiabilidad de la dimensión beneficios laborales.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,729	4

Fuente: Elaboración propia.

- Factor iii: políticas administrativas

Tabla 5

Confiabilidad de la dimensión políticas administrativas.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	5

Fuente: Elaboración propia.

- Factor iv: relaciones sociales

Tabla 6

Confiabilidad de la dimensión relaciones sociales.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,751	4

Fuente: Elaboración propia.

- Factor v: desarrollo personal

Tabla 7

Confiabilidad de la dimensión desarrollo personal.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	6

Fuente: Elaboración propia.

- Factor vi: desempeño de tareas

Tabla 8

Confiabilidad de la dimensión desempeño de tareas.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	6

Fuente: Elaboración propia.

- Factor vii: relación con la autoridad

Tabla 9

Confiabilidad de la dimensión relación con la autoridad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,782	6

Fuente: Elaboración propia.

3.7. Procedimientos

Se utilizó el documento original del instrumento elaborado y validado por Sonia Palma Carrillo, el cual fue aplicado en su momento a los empleados dependientes en organizaciones de Lima Metropolitana. Dicho cuestionario consta de 36 ítems, los cuales se han sistematizado de acuerdo a los determinantes de la satisfacción laboral, que a continuación se mencionan: condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad.

3.8. Técnicas de procesamiento de datos

El procesamiento de la información como el ingreso de la sábana de datos se realizó en el programa estadístico SPSS.

Así mismo, se realizó el análisis descriptivo mediante tablas de frecuencias y gráficos estadísticos de barras para establecer las comparaciones entre las dimensiones de la variable satisfacción laboral y los factores demográficos, todo ello en forma independiente.

Para efectos de hacer las comparaciones la satisfacción laboral y los diversos grupos demográficos, se valió de las pruebas estadísticas tanto de Mann Whitney (para comparar dos grupos) y Kruskall Wallis (para cuando son tres o más grupos).

3.9. Matriz de consistencia

Factores sociodemográficos en la satisfacción laboral de los estudiantes de programas especiales que brinda una universidad del norte -
2017

Tabla 10

Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Dimensiones/ Variables	Indicadores/ Operacionalización
¿Existe alguna diferencia en la satisfacción laboral según los Factores Sociodemográficos en los estudiantes de los programas especiales de Administración de una universidad del norte?	Conocer si la satisfacción laboral de los estudiantes de los programas especiales de Administración en una universidad del norte se está dando por igual o no en los diversos grupos según los factores sociodemográficos.		Variable independiente Satisfacción laboral	Distribución física del ambiente Comodidad del ambiente Satisfacción con el sueldo Trato recibido de la empresa Normas establecidas acordes Justicia respecto al trabajo Satisfacción con la labor realizada Trato de las jefaturas Disposición de los jefes a apoyar
Diseños de Investigación Diseño no experimental/observacional	Población/Muestra Población: 83 estudiantes Muestra: Se aplicó a los 61 estudiantes que accedieron a participar en el estu.		Técnicas Estadísticas Tablas de frecuencia, media para la parte descriptiva y prueba de normalidad de Shapiro Wilk y comparación de medianas usando la prueba de U de Mann Whitney y Kruskal Wallis para la parte inferencial.	Tipo de Investigación Enfoque cuantitativo Tipo aplicado Nivel descriptivo

3.10. Consideraciones éticas

Los criterios éticos que se tomaron en cuenta para la investigación son los que a continuación se detallan: A cada uno de los participantes se les manifestó las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucrará donde asumirán la condición de ser informantes. Además, se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación. El investigador actuó con prudencia durante el proceso de recojo de información.

IV. Resultados y discusión.

4.1. Resultados

Factores sociodemográficos

1. Ciclo académico.

Tabla 11:

Número de estudiantes según ciclo académico

		Nro. de estudiantes
CICLO	1,00	31
	2,00	30

Fuente: Elaboración propia

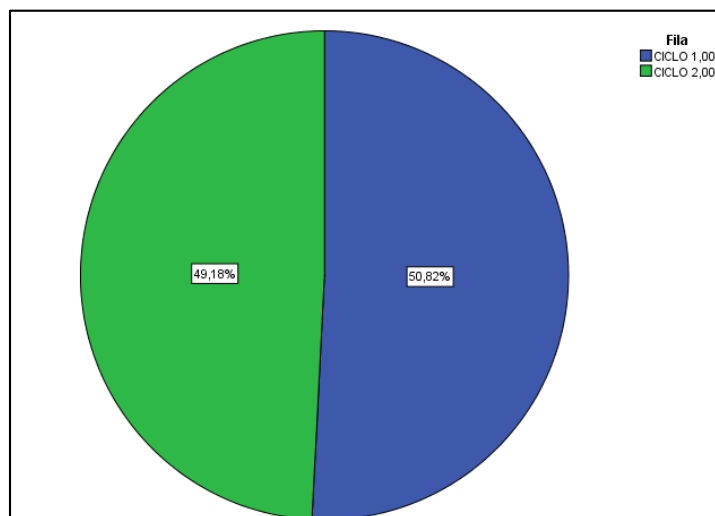


Figura 2: Porcentaje de estudiantes según ciclo académico

Se pudo apreciar según en la figura 2, que la cantidad de estudiantes encuestados tanto de primer y segundo ciclo son prácticamente iguales.

2. SEXO

Tabla 12:

Número de estudiantes según sexo

		Nro. de estudiantes
SEXO	Hombre	22
	Mujer	39

Fuente: Elaboración propia

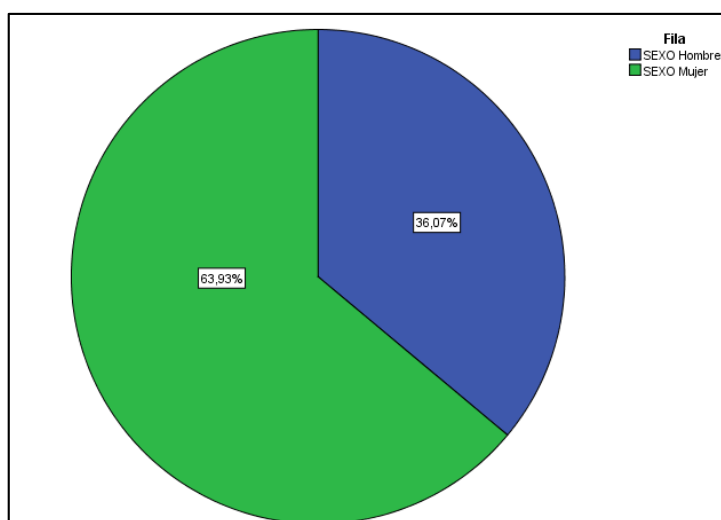


Figura 3: Porcentaje de estudiantes según sexo

Se puede observar en la figura 3 que los encuestados de los programas de Go en administración son mayoritariamente mujeres (63%) en ambos ciclos materia de estudio.

3. EDAD

Tabla 13:

Número de estudiantes según categoría de edad

Edad Categoría	Nro. de estudiantes
JOVEN	40
ADULTO JOVEN	12
ADULTO	9

Fuente: Elaboración propia

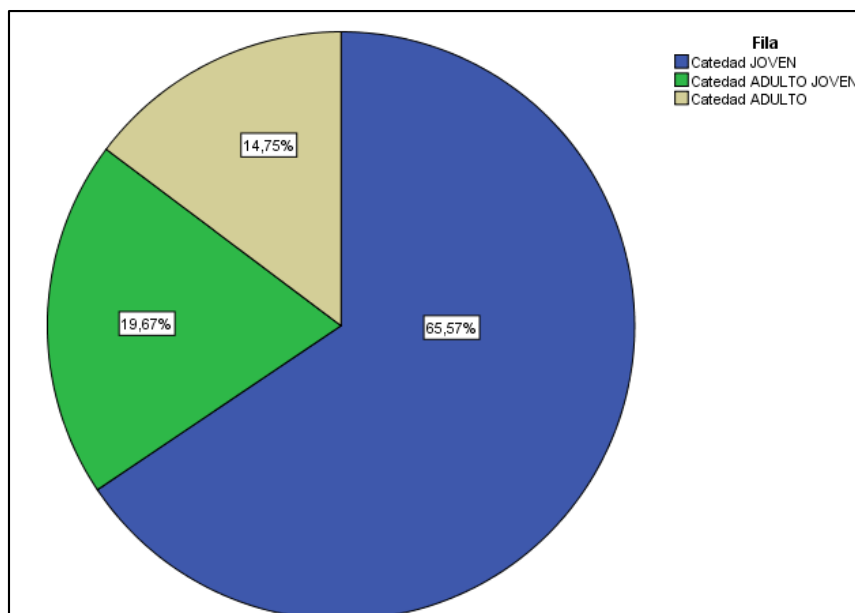


Figura 4: Porcentaje de estudiantes según categoría de edad

Se pudo apreciar en la figura 4 que los estudiantes caen en su mayoría en la categoría de edad jóvenes y que apenas el 19.67 % eran adulto- joven y un 14.75% fueron adultos.

4. ESTADO CIVIL

Tabla 14:

Número de estudiantes según estado civil

Estado Civil	Nro. de estudiantes
Soltero(a)	51
Casado	10

Fuente: Elaboración propia

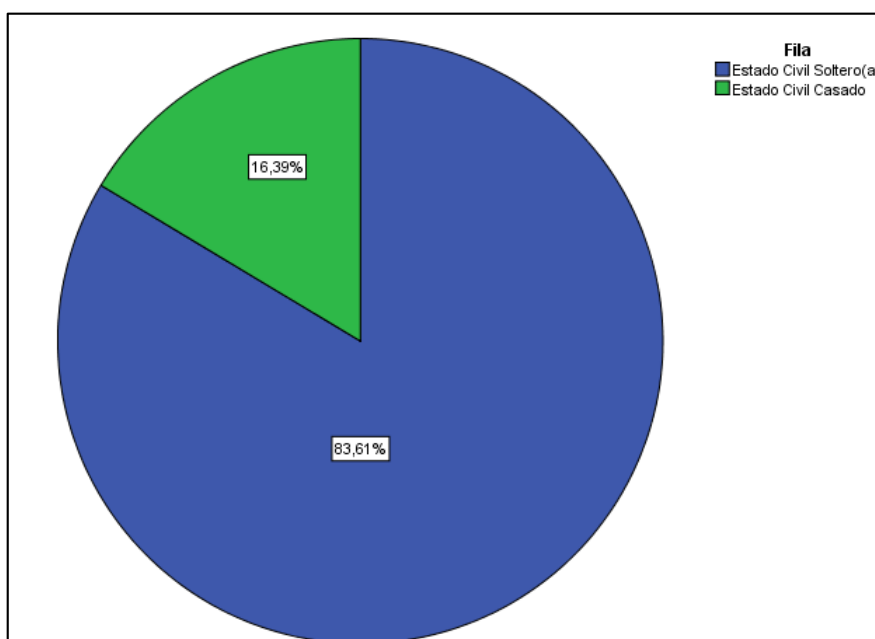


Figura 5: Porcentaje de estudiantes según estado civil

Se aprecia en la figura 5 que los estudiantes son mayoritariamente de estado civil soltero (83,61%) y que apenas un 16,39 % tenían el estado civil casado.

5. CARGO

Tabla 15:

Tiempo promedio de trabajo en la empresa según cargo

		Tiempo que trabaja en la empresa Media
CARGO	Jefe Departamento y Producción	2,7
O	Atención al cliente, Promotora y Representante de Ventas	2,8
	Administrativa	2,8
	Docente y Estudiante	1,3
	Logística y Coordinador Norte	4,0

Fuente: Elaboración propia

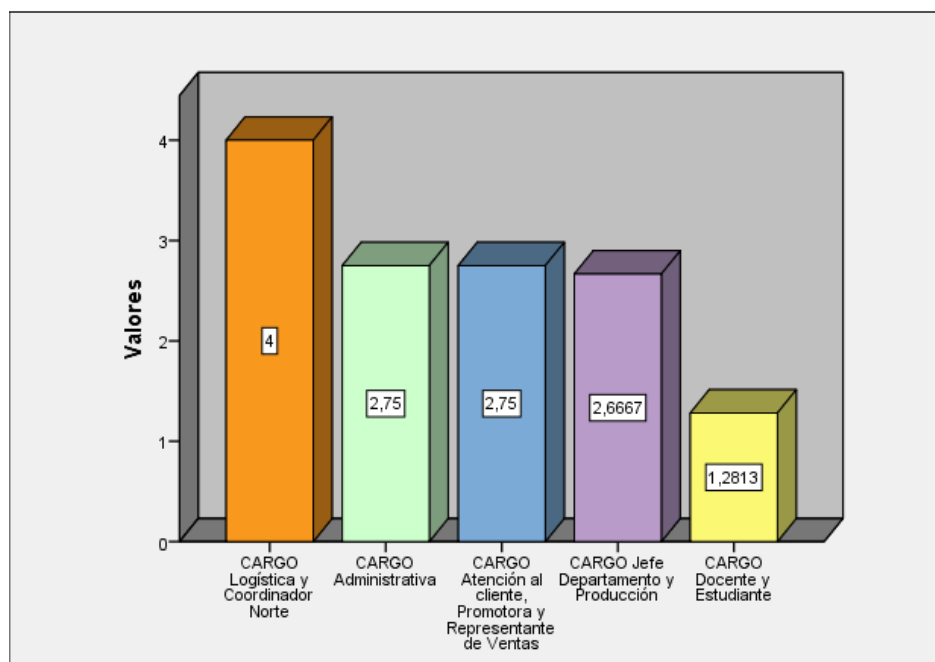


Figura 6: Tiempo medio de trabajo en la empresa por cargo

Se aprecia que los colaboradores que más tiempo tienen en la empresa en promedio son los que ocupan el cargo de logística y coordinador norte (en promedio 4 años), en tanto que el cargo que tiene menos años son los cargos de docente o estudiante (1.28 años).

Análisis de los factores de satisfacción laboral

A continuación, se indican los resultados de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo, el cual se distribuye en las siguientes dimensiones: condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Se muestra gráficamente la percepción de los estudiantes de los programas especiales de Administración que brinda una Universidad del Norte frente a las dimensiones de esta variable.

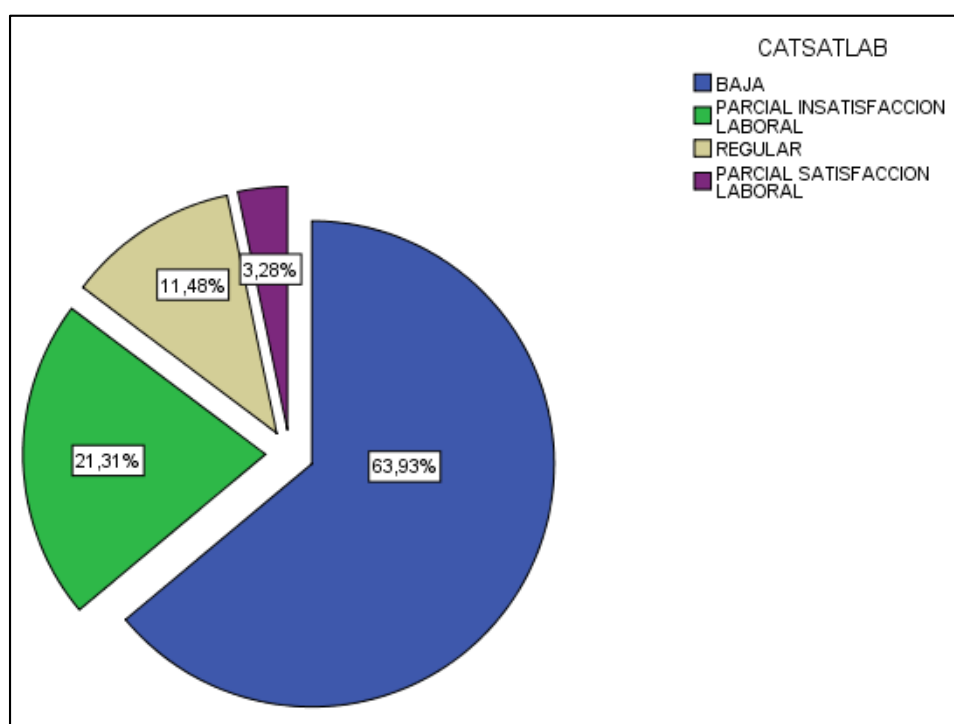


Figura 7: Percepción de Satisfacción laboral de los estudiantes

En la figura 7 se observó que el mayor porcentaje de los estudiantes (un 63,93%) presentaron un nivel bajo de satisfacción laboral, seguido por un 21,31% correspondiente a la categoría parcialmente insatisfecho.

Tabla 16:

Promedio del nivel de satisfacción laboral por factor analizado

FACTORES	PROMEDIO
Relaciones sociales	08,82
Beneficios laborales o remunerativos	11,07
Condiciones físicas o materiales	12,00
Políticas administrativas	12,51
Desempeño de tareas	12,61
Desarrollo personal	12,69
Relación con la autoridad	13,69

Fuente: Elaboración propia

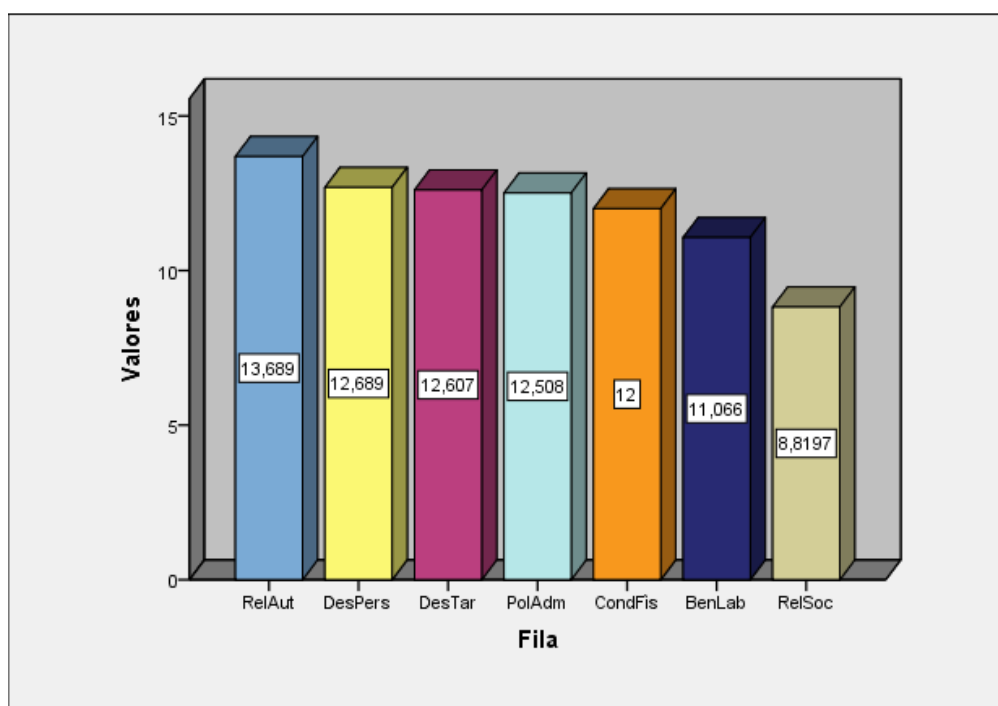


Figura 8: Nivel medio de satisfacción laboral según factor analizado

Los factores que han sido mejor evaluados dentro de la variable Satisfacción Laboral estudiado por Sonia Palma fueron: Relación con la Autoridad y Desarrollo Personal (13,68% y 12,68%) y los menos evaluados fueron Relaciones Sociales y Beneficios Laborales (8,81% y 11,06%).

Comparación de medianas de la satisfacción laboral según factores sociodemográficos.

Para comparar la satisfacción laboral en los diversos grupos sociodemográficos, se utilizarán las pruebas de Mann Whitney y Kruskal Wallis en tanto la variable en estudio es una variable de medida ordinal. La razón de las pruebas escogidas es que la variable de satisfacción laboral no cumple con el supuesto de normalidad como se aprecia en la prueba realizada de Shapiro Wilk.

Tabla 17

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CATSATLAB	,383	61	,000	,684	61	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Al ser sigma menor a 0.05 entonces se resuelve que la variable en estudio no está siguiendo una distribución normal.

Tabla 18:

Rangos de satisfacción laboral según ciclo académico

Rangos				
	CICLO	N	Rango promedio	Suma de rangos
Categoría Satisfacción	Primero	31	34,29	1063,00
	Segundo	30	27,60	828,00
	Total	61		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19:

Estadísticos de prueba – ciclo

	Categoría Satisfacción
U de Mann-Whitney	363,000
W de Wilcoxon	828,000
Z	-1,725
Sig. asintótica (bilateral)	,085

Fuente: Elaboración propia

Dado que Sig. > 0.05 se puede asegurar que las diferencias de las medianas de satisfacción laboral son iguales entre los estudiantes del 1ro. como 2do. Ciclo. Esto significa que la satisfacción laboral es percibida en forma indistinta entre los estudiantes del primer y segundo ciclo, no siendo relevante el ciclo académico para diferenciarse en el grado de satisfacción laboral percibido.

Tabla 20:

Rangos de satisfacción laboral según sexo

	SEXO	N	Rango promedio	Suma de rangos
Categoría Satisfacción	Hombre	22	28,86	635,00
	Mujer	39	32,21	1256,00
	Total	61		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21:

Estadísticos de prueba - Sexo

	Categoría Satisfacción
U de Mann-Whitney	382,000
W de Wilcoxon	635,000
Z	-,828
Sig. asintótica (bilateral)	,408

Fuente: Elaboración propia

Como se pudo observar sig. >0.05 , esto permitió concluir que la satisfacción laboral entre ambos grupos es igual en hombres y mujeres (ambos grupos están igual de satisfechos laboralmente), evidenciando que el sexo no es un factor demográfico que hace que la satisfacción laboral se perciba distinto en cada grupo.

Tabla 22:

Rangos de satisfacción laboral según categoría de edad

	Categoría		Rango
	Edad	N	promedio
CATSATLAB	JOVEN	40	34,58
	ADULTO	12	27,33
	JOVEN		
	ADULTO	9	20,00
	Total	61	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23:

Estadísticos de prueba - Categoría de edad

	CATSATLAB
Chi-cuadrado	7,681
G1	2
Sig. Asintótica	,021

Fuente: Elaboración propia

Puesto que sig. < 0.05 , se evidencia que la diferencia de medianas de satisfacción laboral entre los jóvenes, adultos- jóvenes y adultos no es la misma. La satisfacción laboral de los tres grupos son diferentes, obteniendo que los jóvenes tienen un rango promedio de satisfacción mayor en los tres grupos, seguidos por los jóvenes-adultos y por último el grupo de los adultos.

Tabla 24:
Rangos de satisfacción laboral según cargo

	CARGO	N	Rango promedio
Categoría Satisfacción	Jefe Departamento y Producción	9	38,28
	Atención al cliente, Promotora y Representante de Ventas	16	29,38
	Administrativa	24	28,42
	Docente y Estudiante	8	36,06
	Logística y Coordinador Norte	4	26,50
	Total	61	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25:
Estadísticos de prueba - cargo

	Categoría Satisfacción
Chi-cuadrado	4,209
gl	4
Sig. asintótica	,379

Fuente: Elaboración propia

Dado que sig. >0.05 se tuvo que las diferencias de medianas en términos de satisfacción laboral entre las diversas categorías laborales son iguales.

Tabla 26:
Rangos de satisfacción laboral según estado civil

	Estado Civil	N	Rango promedio	Suma de rangos
Categoría Satisfacción	Soltero(a)	51	30,92	1577,00
	Casado	10	31,40	314,00
	Total	61		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27:

Estadísticos de prueba - estado civil

	CATSATLAB
U de Mann-Whitney	251,000
W de Wilcoxon	1577,000
Z	-,091
Sig. asintótica (bilateral)	,927

Fuente: Elaboración propia

Puesto que sig. >0.05, la diferencia de medianas en términos de satisfacción laboral es igual entre solteros y casados.

Tabla 28:

Rangos de satisfacción laboral según tiempo que trabaja en la empresa

	CATSATLAB	N	Rango promedio
Tiempo que trabaja en la empresa	BAJA	39	34,21
	PARCIAL	13	26,35
	INSATISFACCION LABORAL		
	REGULAR	7	22,86
	PARCIAL	2	27,25
	SATISFACCION LABORAL		
	Total	61	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29:

Estadísticos de prueba - tiempo que trabaja en la empresa

	Tiempo que trabaja en la empresa
Chi-cuadrado	3,949
gl	3
Sig. asintótica	,267

Fuente: Elaboración propia

Dado que $\text{sig.} > 0.05$, se pudo concluir que las medianas de años de trabajo en cada nivel de satisfacción laboral fueron iguales, no siendo relevante la cantidad de años que tiene un trabajador en su empresa. Esto significa que la permanencia en una empresa como factor sociodemográfico no genera diferencias en el nivel de satisfacción que presenta o percibe cada grupo.

V. Conclusiones

- Respecto a los factores sociodemográficos, el levantamiento de información se realizó fundamentalmente en el sexo del encuestado, así como su estado civil, edad, cargo que ocupa y años de permanencia en el puesto laboral. Los estudiantes que fueron parte de este estudio, son mayoritariamente mujeres, así como el estado civil que predominó fue el soltero y respecto a la edad mayoritariamente jóvenes. En el aspecto laboral el cargo de mayor permanencia en términos de años fue el de Logística y Coordinador Norte.
- Respecto a la satisfacción laboral en términos generales, el mayor porcentaje de los estudiantes que participaron en el estudio mostraban muy bajos niveles de satisfacción laboral, observándose un marcado 64% de insatisfacción en la más baja categoría (denominada muy baja), seguido por un 21.31% correspondiente a la categoría parcialmente insatisfecho. Es importante notar que ambas categorías juntas hacen un 84% de insatisfacción, que nos da una lectura muy clara de cómo se sienten en sus respectivos centros de labores.
- Al hacer un análisis descriptivo de los factores que conforman la variable Satisfacción Laboral estudiado por Sonia Palma fueron, se pudo evidenciar que la relación con la autoridad y desarrollo personal fueron los factores más valorados y los menos valorados fueron relaciones sociales y beneficios laborales (8,81% y 11,06%).
- Respecto a la consistencia interna del instrumento, se logró probar que todas las dimensiones son confiables al haber superado el valor mínimo establecido por la teoría.
- La realización de la comparación de grupos sociodemográficos con la variable satisfacción laboral arrojó resultados muy importantes. El más relevante se ve reflejado en la diferencia de satisfacción percibida únicamente en el factor sociodemográfico “Edades” donde se puede apreciar que a medida que los trabajadores son más jóvenes perciben mayor satisfacción laboral y viceversa es decir mientras tienen mayor edad, perciben menor satisfacción laboral, en tanto que en los otros factores sociodemográficos no se evidenció ninguna diferencia entre sus respectivos grupos.

VI. Recomendaciones

- Con respecto a las dimensiones las condiciones físicas o materiales, ésta ha tenido una baja ponderación ubicándose en la posición quinta. Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo debería ser constantemente supervisado y de ser posible implementar mejoras tanto materiales como a nivel de infraestructura. Se debe generar en las empresas presupuestos destinados a esta labor.
- Con respecto a las dimensiones beneficios laborales o remunerativos ésta ha tenido una baja ponderación ubicándose en la posición sexta. El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza está muy por debajo de lo que los trabajadores esperan obtener. Esto es un punto muy sensible pues no se puede subir sueldos a discreción. Se debe implementar claras políticas remunerativas a fin de no generar insatisfacciones en forma innecesarias.
- Con respecto a las dimensiones políticas administrativas ésta ha tenido una intermedia ponderación ubicándose en la posición cuarta.
- El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral debe estar constantemente presente en los colaboradores a través de programas de sensibilización, llamase coaching o programas de recursos humanos,
- Con respecto a las dimensiones relaciones sociales, ésta ha tenido una baja ponderación ubicándose en la posición séptima, siendo la más baja. El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización es la que se debe mejorar de igual forma con programas de sensibilización orientados a fomentar el trabajo en equipo y liderazgo para que se puedan reforzar estos lazos de confraternidad entre los trabajadores.
- Con respecto a las dimensiones desarrollo personal ésta ha tenido una alta ponderación ubicándose en la posición segunda, desempeño de tareas ésta ha tenido una alta ponderación ubicándose en la posición tercera y con la autoridad ésta ha tenido una alta ponderación ubicándose en la posición primera. La recomendación es que los

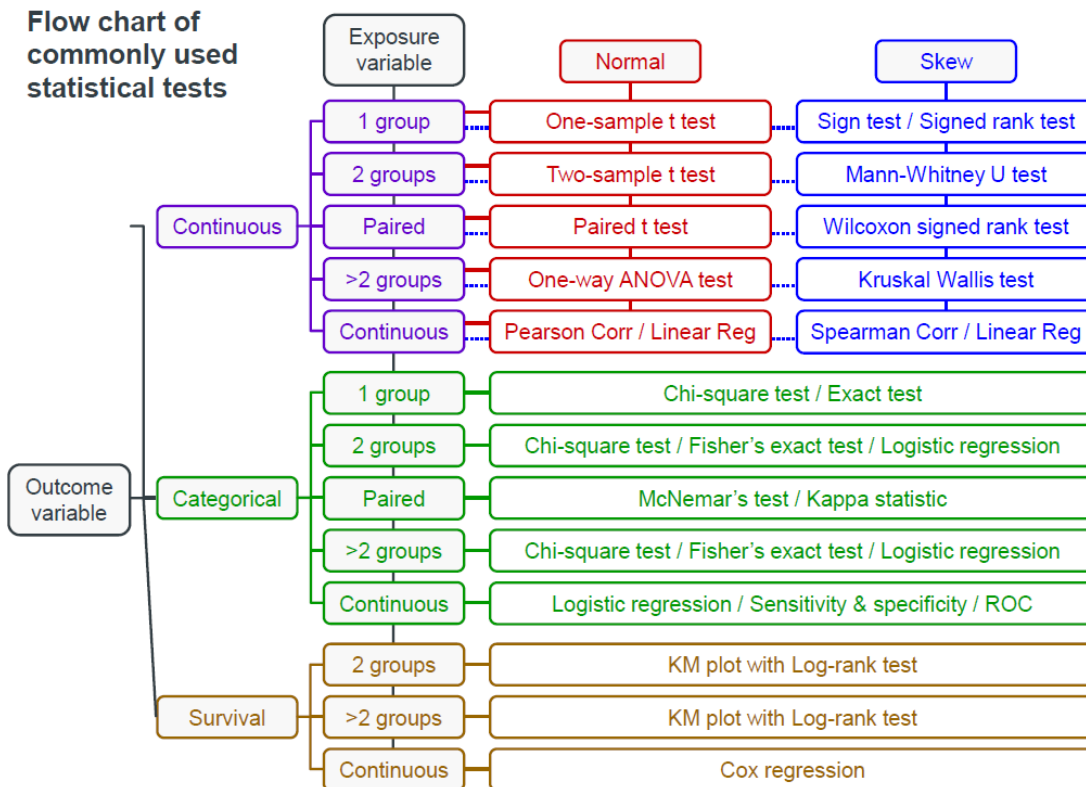
programas que se implementen o se propongan estén en concordancia a estos pilares pues son las dimensiones más apreciadas y ponderadas.

VII. Lista de referencias

- Alarcón, R. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa retail, Lima, 2014 Presentada para optar el título profesional de psicóloga*. Universidad Peruana Unión. <https://doi.org/erwin>
- Amorós, E. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Primera Edición. [https://doi.org/10.1016/S1665-7063\(14\)70928-5](https://doi.org/10.1016/S1665-7063(14)70928-5)
- Arnedo, B., & Castillo, M. (2009). *Instituto de Previsión Social del Persona*. Retrieved from <http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/216/1/TESIS BAYMC.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. Gestión Del Talento Humano, 2, 141. Retrieved from http://librosgratis.net/book/gestion-del-talento-humano_39221.html#
- Di Nardo, Y. (2007). *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas*, 1–463.
- Gómez Limaymanta, C. A., Incio Pasache, O. W., & O'Donnell Velásquez, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*. Pontificia Universidad Católica Del Perú, 58.
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: Libra Publishers
- Martínez, J. C. (2003). *Satisfacción e insatisfacción de los jefes de estudios de los centros escolares*, 21, 415–435.
- Meliá, J. L. (1998). *Cuestionario de satisfacción laboral*. *Unitat d'Investigació de Psicometria*. Retrieved from <http://www.uv.es/seguridadlaboral>
- Locke, E.A. (1976) *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. In: Dunnette, M.D., Ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 1, 1297-1343.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL- SPC*, 52.
- Ruiz, B., Manzano, J., Zurita, M., Ramírez, T., Quesada, J., & Quesada, M. (2014). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada*. *Reidocrea*, 3, 17–25.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México D.F. (México): Prentice Hall.

VIII. Anexos.

Anexo 01: Diagrama de flujo con el que se eligió el test estadístico adecuado.



Anexo 02: Cuestionario: Instrumento de Sonia Palma para medir Satisfacción laboral.

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Nombre: Área: Fecha:

Cargo:

Edad:

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 (1) Totalmente de acuerdo.
 A (2) De acuerdo.
 I (3) Indeciso.
 D (4) En desacuerdo.
 TD (5) Totalmente en desacuerdo.

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

N	ITEM	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 maltrato.					
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.					
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.					

Anexo 03: Consentimiento informado

Fecha_____

Yo _____, colaborador(a)
 de _____, en base a lo expuesto en el presente documento, acepto
 voluntariamente participar en la investigación
 “ _____”, conducida por el(la) Profesor(a)
 _____, investigador(a) de USAT

He sido informado(a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características de mi participación. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

Entiendo que una copia de este documento de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al Investigador Responsable del proyecto al correo electrónico _____, o al teléfono _____.

Nombre y firma del participante

NOMBRE
 Investigador Responsable