



UNIVERSIDAD
MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA

TESIS

**PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN
LABORAL DE WARR, COOK Y WALL EN COLABORADORES DE UNA
MUNICIPALIDAD DE LIMA**

Para optar al Título Profesional de

PSICÓLOGA

Autora

SOLANGE VALERI GONZALES TELLO

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-6648-6670

Asesor

Mg. Julio César Aquije Milanta

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-4144-7015

Lima-Perú
2022



Reconocimiento-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

Esta licencia permite a los reutilizadores copiar y distribuir el material en cualquier medio o formato solo sin adaptarlo, solo con fines no comerciales y siempre que se le dé la atribución al creador.



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACION Y PSICOLOGIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Dra. Mónica Rocío DEL AGUILA CHAVEZ	Presidenta
Mag. Juan D' Angelo RAMOS SARO	Vocal
Dr. Ambrosio TOMÁS ROJAS	Secretario

La Bachiller doña SOLANGE VALERI GONZALES TELLO, ha sustentado su Tesis, titulada **“PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE WARR, COOK Y WALL EN COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA”** para optar al Título Profesional de Psicóloga.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación de la citada Tesis, acordó declarar a la Bachiller:

CÓDIGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CALIFICATIVO(*)
2013572	SOLANGE VALERI GONZALES TELLO	APROBADA POR MAYORÍA

Concluido el acto de sustentación, la presidenta del Jurado levantó la Sesión Académica siendo las 9:56 horas, del día 3 de diciembre del 2022.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTA

Mag. Julio César AQUIJE MILANTA
ASESOR

Dedicatoria

En memoria a mi adorado Papito con mucho amor, a quien llevo siempre en mi mente y en mi corazón, quien me ilumina desde lo más infinito para alcanzar todas mis metas y objetivos motivándome a seguir creciendo profesionalmente.

Reconocimiento

Quiero dar gracias en primer lugar a Dios, que me da la fuerza y tranquilidad para cada día.

Agradezco también a mi alma máter por brindarme los conocimientos y consolidar mis valores durante mi etapa universitaria. Y gracias a mis queridos docentes, sin excepción, por su tan prolija dedicación y valioso acompañamiento.

Contenido

Dedicatoria	I
Reconocimiento	II
Contenido	III
Lista de tablas	V
Lista de figuras.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII
Introducción	1
1. Planteamiento del problema.....	3
1.1 Presentación del problema	3
1.2 Definición del problema.....	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos.....	6
1.3 Justificación de la investigación.....	7
1.4 Objetivos	9
1.4.1 Objetivo general.....	9
1.4.2 Objetivos específicos	9
2. Marco teórico	10
2.1 Antecedentes	10
2.2 Bases teóricas	13
2.3 Definición de términos básicos	19
3. Hipótesis y variables	21
3.1 Hipótesis.....	21
3.2 Variables.....	21
3.2.1 Definición conceptual	21
3.2.2 Operacionalización	21

4. Metodología	23
4.1 Nivel de investigación.....	23
4.2 Tipo de investigación	23
4.3 Diseño de investigación	23
4.4 Población y muestra	24
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
4.6 Procedimiento de recolección y análisis de datos	34
5. Resultados.....	38
5.1 Análisis descriptivo.....	38
5.2 Análisis de validez basado en la estructura interna.....	41
5.3 Análisis de la confiabilidad por consistencia interna.....	44
5.4 Análisis de validez basado en la relación con otras variables.....	45
6. Discusión de resultados.....	48
7. Conclusiones y recomendaciones	52
7.1 Conclusiones	52
7.2 Recomendaciones.....	52
Referencias.....	54
Apéndices.....	¡Error! Marcador no definido.
Apéndice A.....	¡Error! Marcador no definido.
Apéndice B.....	¡Error! Marcador no definido.
Apéndice C.....	¡Error! Marcador no definido.

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable.....	21
Tabla 2 Descripción de aspectos demográficos de los servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana.....	26
Tabla 3 Nivel de estudios alcanzado por los servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana.....	27
Tabla 4 Antigüedad de trabajo de los servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana.....	27
Tabla 5 Estadísticos descriptivos del cuestionario Escala de Satisfacción Laboral.	38
Tabla 6 Índices de homogeneidad según ítem-test corregido de la dimensión factores extrínsecos del cuestionario Escala de Satisfacción Laboral.	40
Tabla 7 Índices de homogeneidad según ítem-test corregido de la dimensión factores intrínsecos del cuestionario Escala de Satisfacción Laboral.....	41
Tabla 8 Matriz de cargas factoriales.	42
Tabla 9 Matriz de correlaciones inter-factorial.....	43
Tabla 10 Estadísticos de Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral.....	45
Tabla 11 Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra	46
Tabla 12 Análisis correlacional de las escalas aplicadas	47

Lista de figuras

Figura 1 Modelo del análisis factorial confirmatorio.	44
--	----

Resumen

Esta investigación tiene por objetivo determinar las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en servidores públicos de una municipalidad de Lima. Es de tipo instrumental, nivel aplicado y enfoque cuantitativo. Tuvo un diseño no experimental de tipo transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 281 servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana. Se les aplicaron dos cuestionarios: la Escala de Satisfacción Laboral y la de Utrecht Work Engagement. Con los datos recopilados se efectuó un análisis factorial exploratorio y otro confirmatorio, análisis de confiabilidad y convergente. Entre los hallazgos destaca la corroboración de la estructura bidimensional del constructo, con cargas factoriales que superan el valor de 0.400. La confiabilidad fue elevada, con un coeficiente de Omega igual a 0.930 para la escala global y valores de 0.810 y 0.875 para las subescalas. Respecto al análisis convergente, la correlación obtenida entre las escalas fue significativa (p -valor=0.000) y positiva ($Rho=0.586$). Se concluyó que la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall presenta evidencias de validez y confiabilidad para ser aplicado a servidores públicos que laboran en una municipalidad de Lima Metropolitana.

Palabras clave: Satisfacción laboral, *Engagement*, psicometría, servidores públicos.

Abstract

This research aims to determine the psychometric properties of the Warr, Cook and Wall Job Satisfaction Scale in public servants of a municipality of Lima. It is instrumental, applied level and quantitative approach. It had a non-experimental design of a cross-sectional and descriptive type. The sample was made up of 281 public servants from a municipality of Metropolitan Lima. Two questionnaires were applied to them: the Job Satisfaction Scale and the Utrecht Work Engagement Scale. With the data collected, an exploratory factor analysis and a confirmatory, reliability and convergent analysis were carried out. Among the findings, the corroboration of the two-dimensional structure of the construct stands out, with factorial loads that exceed the value of 0.400. Reliability was high, with an Omega coefficient equal to 0.930 for the global scale and values of 0.810 and 0.875 for the subscales. Regarding the convergent analysis, the correlation obtained between the scales was significant (p -value=0.000) and positive (ρ =0.586). It was concluded that the Warr, Cook and Wall Job Satisfaction Scale presents evidence of validity and reliability to be applied to public servants working in a municipality of Metropolitan Lima.

Keywords: Job satisfaction, Engagement, psychometrics, public servants.

Introducción

La motivación para haber desarrollado esta tesis tuvo su base en la crisis provocada por el COVID-19 y la subsecuente crisis económica, sumado a la adopción del teletrabajo como herramienta de salvaguarda de los trabajadores administrativos, con sus beneficios y perjuicios, así como el regreso a sus puestos presenciales y los constantes cambios que esta época reciente ha traído a las organizaciones. Bajo estas consideraciones, resulta importante conocer el grado de satisfacción que el trabajador del sector público posee y/o mantiene en su ambiente laboral, así como el reconocimiento de los criterios que tengan mayor prioridad en este grupo de personas y que determinen su nivel de satisfacción en el trabajo.

En ese contexto, un recurso muy efectivo para recopilar datos al respecto es la utilización de instrumentos precisos de medición de la satisfacción laboral, tal como un cuestionario validado. Sin embargo, debido a factores como el lugar de trabajo, la caracterización de la muestra, la profesión ejercida por los individuos, entre otros, se requiere de un análisis psicométrico específico. Esto a fin de establecer con seguridad que el cuestionario a utilizar sobre la muestra presenta validez, sobre todo de estructura y consistencia interna.

Por lo que el presente estudio tiene la intención de conocer las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979) y a partir de ello comprobar la validez del constructo para su aplicación en el ámbito laboral público, específicamente en municipalidades, que son espacios de trabajo que no han sido muy estudiados bajo esta variable en el ámbito nacional.

Así, con los resultados obtenidos de esta tesis, se pretende no solo aportar conocimientos para posteriores investigaciones y que, de esta manera, sirva de referente en la literatura científica, sino también contribuir a la comprensión descriptiva y estructural de este instrumento, además de favorecer su aplicabilidad desde la psicología organizacional a través

de la validación del instrumento. Esto último permitirá una administración consistente al personal dentro de una institución pública, dilucidar los principales requerimientos, inquietudes, recompensas externas o internas, y todo aquello que le permita a un servidor público alcanzar el bienestar en su trabajo.

Así, este estudio psicométrico pretende corroborar la validez de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979), a fin de ser parte complementaria en la ejecución de cambios pragmáticos e integrativos de las organizaciones de administración local, como en lo relacionado al desarrollo de actividades y capacidades, cooperación y fomento de la motivación, manejo de equipos y gestión del ambiente propio que permitan un mejor desenvolvimiento del personal de trabajo dentro de sus respectivas gerencias.

1. Planteamiento del problema

1.1 Presentación del problema

Dentro del ámbito de la psicología organizacional, la satisfacción obtenida mediante la realización de actividades en el trabajo es distinguida como aquella medida que señala las óptimas condiciones en los puestos de trabajo (Rico, 2012). La satisfacción de una persona con su trabajo y el ambiente donde se desarrolla es un hecho de mucha relevancia a considerar por los líderes y la gerencia de la empresa. Existen estudios sobre productividad (Manosalvas et al., 2015), nivel de absentismo (Coluccio et al., 2016), estrés (Escalante, 2015; Ilquimiche, 2017) y rotación en el trabajo (Escobedo et al., 2014), los cuales se relacionan directamente con la satisfacción laboral.

Por otro lado, un elevado grado de satisfacción dentro de una compañía representa un mayor grado de bienestar en los clientes internos, y una disposición emocional positiva y actitud placentera (Newstrom, 2011).

A nivel internacional, este fenómeno estaba siendo estudiado por el psicólogo estadounidense Frederick Herzberg, quien en 1959 formuló su teoría dual de la motivación-higiene o teoría de los dos factores, por el cual se afirma que el rendimiento que muestran las personas en su puesto laboral tiene relación directa con el grado de satisfacción experimentado en su ambiente de trabajo (Quiroa, 2021).

En ese sentido, aquellos factores que alteran la satisfacción laboral fueron clasificados por Herzberg (2004) en dos componentes: los factores higiénicos y los factores motivacionales. Los factores higiénicos están conformados por las condiciones del ambiente laboral, políticas y prácticas administrativas, remuneración y disfrute en el aspecto social, respaldo ocupacional, seguimiento y la interacción entre las personas en los espacios de trabajos; aspectos que se expresan generalmente de manera negativa en el colaborador. En cuanto a los factores motivacionales, estos son representados por la acreditación, los alcances de sus decisiones, los

cargos y desafíos laborales que repercuten de manera positiva en la satisfacción del colaborador.

Es bajo esta óptica planteada por Herzberg (2004) que se puede señalar lo importante que resulta considerar a la estructura organizacional como factor fundamental dentro de las corporaciones privadas y entidades públicas, pero a su vez demuestra lo relevantes que son las interacciones subjetivas que deriven de la misma.

A nivel mundial, hay estudios propuestos para desarrollar la medición de la satisfacción laboral de forma pública y privada. Uno de estos estudios fue llevado a cabo por Meliá y Peiró (1989, como se cita en Boluarte, 2014), quienes estructuraron un formulario conforme a cinco aspectos esenciales y aplicado sobre un grupo de 155 individuos con trabajo de tipo formal. También se evidencian estudios con la escala de Warr et al. (1979), pero con 10 reactivos; así como con la propuesta de Hills et al. (2011, citado en Boluarte, 2014), aplicada en 9900 médicos originarios de Australia de diversos sectores; y la propuesta de Goetz et al. (2011, citado en Boluarte, 2014), cuyo instrumento se administró en profesionales de la medicina y trabajadores no necesariamente sanitarios.

La constancia en la comprobación de estos instrumentos en trabajadores y en sus diversos centros de labores, las vuelven concisas y de manejo factible, para detectar con precisión la satisfacción o insatisfacción en el empleo. Sin embargo, el difícil acceso a herramientas de medición apropiadas para muestras derivadas, por ejemplo, de salud pública, no garantiza la precisión en la medición de los aspectos relacionados a los factores exclusivamente organizacionales, incluso obstaculizaría el eficaz proceso de actualización de la respectiva entidad (Boluarte, 2014).

En cuanto al uso del instrumento de medición de Warr et al. (1979) en el contexto peruano, se observó primero que existió un modelo de dicho instrumento en español, el cual fue útil por servir de soporte para aplicaciones en Lima y Arequipa; así se demuestra en Arias

et al. (2017) y Boluarte (2014) en sus análisis psicométricos de escala de satisfacción laboral. Aunque, en 1999, Sonia Palma generó una prueba validada en Lima, la cual contiene 36 ítems y siete factores: condiciones físicas, ventajas y salario, manejo de ordenamientos, interactividad, desenvolvimiento individual, rendimiento y establecer contacto con la autoridad. Estos estudios, a nivel psicométrico y focalizados en la satisfacción laboral, se reconocen como limitados (Arias et al., 2017).

Cabe mencionar que, de acuerdo con Arias et al. (2017), en el Perú no se ha podido corroborar fehacientemente la estructura bifactorial propuesta por Herzberg en el año 1959 o la adoptada por Warr et al. (1979) con su propia nomenclatura en la elaboración del respectivo instrumento; ya que los resultados indicaron que la escala de satisfacción laboral es preferentemente ajustable a un constructo unidimensional. Esto también se demuestra en Boluarte (2014), donde se halló que la Escala de Warr tiene validez y confiabilidad, preferentemente para una sola dimensión, aunque se debe resaltar la reducida muestra utilizada en dicha investigación psicométrica, una limitación importante a considerar.

En sentido estricto, el instrumento para medir la satisfacción laboral desarrollado por Warr et al. (1979) posee una estructura básicamente bidimensional. Comprende un componente extrínseco y otro componente intrínseco. En cuanto a la satisfacción laboral intrínseca, se hace referencia a los aspectos fundamentales del cargo que desempeña un individuo, tales como el contenido del trabajo, responsabilidad a cargo y alcance de objetivos logrados. Mientras que la segunda dimensión, la satisfacción laboral extrínseca, está referida a la labor efectuada en un amplio contexto, pues abarca la remuneración, las políticas de trabajo, el ambiente físico y la seguridad dentro del espacio laboral (Escobedo et al., 2014).

Cabe resaltar que este instrumento es en general una de las más confiables y estudiadas en la investigación académica sobre satisfacción laboral, debido a los elevados niveles de consistencia interna obtenidos en diferentes estudios (Boluarte, 2014; Carrillo et al., 2015;

Moreno et al., 2010), donde los coeficientes de alfa de Cronbach oscilan entre los valores de 0.87 y 0.90.

Esto elevados valores de fiabilidad conforman una razón adyacente sobre por qué la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979) ha sido seleccionada para una revisión a profundidad, mediante la aplicación en una muestra relacionada al sector público. Específicamente en una entidad municipal y dirigido a sus servidores administrativos y operativos, cuyo ambiente laboral suele estar marcado por un débil nivel de confianza entre los miembros y poco margen de maniobra, lo que afecta a la coordinación y al trabajo en equipo (Silva et al., 2018).

Por consiguiente, lo que se busca con esta investigación es determinar las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979) aplicado en una municipalidad de Lima Metropolitana, a fin de evaluar principalmente el enfoque teórico de la satisfacción laboral con el que fue elaborada dicha herramienta, y así encontrar posibles desviaciones en la medición efectiva de esta variable, entre ellas, identificar si la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979) funciona con sus dos factores originales o si su medición se ajusta a un solo componente.

1.2 Definición del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuáles son las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son las evidencias de validez basadas en la estructura interna de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana?

- ¿Cuáles son las evidencias de confiabilidad basada en la consistencia interna de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana?
- ¿Cuáles son las evidencias de validez basadas en la relación con otras variables de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana?

1.3 Justificación de la investigación

En cumplimiento de los fines académicos para una fundamentada investigación, es necesario organizar las justificaciones de la siguiente manera.

1.3.1 A nivel teórico

Con los resultados obtenidos de esta investigación se pretende comprobar la validez de la estructura interna de la Escala de Satisfacción Laboral (Warr et al. 1979) y con ello confirmar o rechazar la teoría que subyace a su origen, recalando siempre el espacio y el tiempo sobre el que se piensa aplicar y las posibles implicancias que de ello se puede derivar, como el de reconfigurar la noción de satisfacción laboral en el ámbito público peruano. La comprobación de tales conocimientos producirá la retroalimentación necesaria para atender las conceptualizaciones vigentes de la variable en materia. Asimismo, con los resultados que se obtendrán en el presente trabajo académico, se podrá ampliar y enriquecer el campo de estudio, al considerar que la investigación científica y básica acerca de las herramientas psicométricas de satisfacción laboral en territorio nacional tiene limitaciones y no es tan profusa, a pesar de la existencia de claras diferencias, respecto a contextos geográficos, culturales y de desarrollo humano, con respecto a los países europeos o del América del Norte. Así, el presente estudio se considera importante porque da pie a que en el futuro se realicen más investigaciones en esta materia, sobre todo orientadas al sector público, enfocado en trabajadores de corte

administrativo y operativo, y de esta manera sistematizar e incorporar nuevos conocimientos en lo que concierne a la psicología organizacional.

1.3.2 A nivel práctico

De manera práctica, la pesquisa proporcionará fundamentos sustentados para la implementación del instrumento, cuya finalidad concreta es la de examinar la satisfacción obtenida en el ámbito laboral dentro de un contexto público, dado que existe la necesidad de mejorar la herramienta de medición para este escenario de labores profesionales. Es así como, con base a los resultados, se podrá identificar la existencia de un posible problema estructural en el instrumento, lo que puede conllevar a la construcción de baremos más representativos, y en congruencia con la diferenciación factorial comprobada. Esto favorecerá a los investigadores interesados en la recopilación fiable de los datos de satisfacción laboral en los centros de trabajo y en la impresión diagnóstica, partiendo con la seguridad de tener una adaptación validada del instrumento.

1.3.3 A nivel metodológico

En cuanto a la justificación metodológica, los resultados preliminares del estudio permitirán conocer, en primera instancia, la eficiencia en la administración del instrumento elaborado y la idoneidad de este. Asimismo, esta evaluación psicométrica permitirá comprobar la replicabilidad del instrumento o su necesaria modificación, dado que por cuestiones metodológicas no se puede asumir la validación original de las propiedades psicométricas del instrumento en estudio. Por lo que este constructo tendrá mediciones relacionadas a su estructura interna (análisis factorial confirmatorio), validez convergente y confiabilidad. En ese sentido, el propósito es contribuir a la comprensión descriptiva y estructural del constructo psicométrico.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana.

1.4.2 Objetivos específicos

- O₁. Determinar las evidencias de validez basadas en la estructura interna de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana.
- O₂. Determinar las evidencias de confiabilidad basadas en la consistencia interna de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana.
- O₃. Determinar las evidencias de validez basadas en la relación con otras variables de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana.

2. Marco teórico

2.1 Antecedentes

En el presente acápite se presentan los antecedentes a nivel nacional e internacional referidos al tema de investigación. Para esta recopilación de investigaciones previas, se consideró esencial el uso de bases de datos como Redalyc, Scielo, Dialnet y Proquest, además de repositorios de tesis de múltiples universidades.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Páramo et al. (2016) establecieron el objetivo de analizar el nivel de satisfacción laboral hallado en profesores de educación básica en una escuela de México, para lo cual se empleó la Escala General de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979). De forma aleatoria, se ubicó a 27 docentes, a quienes se les aplicó el instrumento de 15 ítems estructurado bajo la escala de Likert. Se obtuvo un nivel moderado en cuanto a satisfacción laboral general. Y dentro de los tres aspectos que evidenciaron mayor grado, dos demostraron la existencia de satisfacción explícita. El método que utilizó para calcular la confiabilidad del cuestionario fue el alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue de 0.879. A modo de conclusión, se determinó que existe una interacción correlativa interna entre las subescalas, la cual fue óptima (96%). Asimismo, se pudo determinar que es apropiada dicha escala siempre y cuando sea empleada en profesionales de la docencia y en su propio contexto geográfico.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Boluarte (2014) adaptó los ítems de la escala indicadora de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979) al ámbito peruano, para ser aplicados en agentes institucionales y profesionales en

rehabilitación. Respecto a su metodología, se indica que hizo un estudio psicométrico a una muestra total de 88 funcionarios. Estos fueron evaluados con la Escala General de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979), adaptación de Pérez y Fidalgo (1995) al español. Se estructura en 15 ítems repartidos en 2 subdimensiones: satisfacción a nivel intrínseco y extrínseco. Se demostró a partir de la medición que esta Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979) brinda eficiencia y es efectiva para enfocarse en un solo factor, dado que un solo componente retuvo el 37.2% de la varianza explicada (autovalor igual a 5.58). Halló que el ítem 15 resulta problemático para su escala original, ya que posee una carga negativa, en tanto es discriminable para una solución de un factor. La fiabilidad sin el ítem 15 es de 0.76 para la solución de dos factores; 0.87 para el constructo de un solo factor. En conclusión, se halla sustento para considerar una medición de satisfacción general en el trabajo.

Arias et al. (2017) observaron los aspectos psicométricos de la Escala General de Satisfacción Laboral desarrollada por Warr et al. (1979). La metodología fue del tipo instrumental, puesto que se recurrió a un análisis psicométrico, reflejado en un grupo de trabajadores del sector privado en Arequipa. Dicha muestra estuvo conformada de 454 individuos con diversos empleos, a quienes se les aplicó dicho instrumento de investigación en su versión española, adaptada por Pérez y Fidalgo (1995). Los resultados básicamente se caracterizan por ser de configuración unidimensional, ya que si bien se logran extraer dos factores que juntos explican el 58.82% de la varianza, uno de ellos acopia el 54.64% de la varianza explicada, dejando al segundo factor con lo restante. No obstante, cabe señalar que por ambigüedad los investigadores retiraron cuatro ítems del segundo factor, quedándose solo con los cuatro restantes; en tanto el primer factor mantuvo sus siete ítems. Se indicó también que el instrumento adaptado posee una alta efectividad ($\alpha = .945$), cuyos ítems por separado tienen un índice de fiabilidad mínimo de 0.589. En conclusión, la escala muestra mayor grado de validez y confiabilidad si se toma bajo un modelo unidimensional en lugar de bifactorial.

Boluarte y Merino (2015) propusieron analizar la estructura interna de la versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979) utilizando como muestra a 88 profesionales de un instituto de rehabilitación, cuya sede se encuentra en la ciudad de Lima. A esta muestra se les aplicó tanto una versión de 16 ítems (Agregaron el ítem *general*) del instrumento mencionado como una versión corta de 10 ítems, para con ello evaluar esta versión abreviada e ir derivando un nuevo instrumento. La distribución de los puntajes se ajustó a un modelo Wakeby. Los procedimientos utilizados fueron el análisis factorial confirmatorio para evaluar la estructura factorial por medio del modelo de ecuaciones estructurales. Entre los resultados, los autores distinguieron que únicamente una de las dos dimensiones es válida para el constructo completo, en tanto se logró obtener una herramienta psicométrica corta con 10 ítems, los cuales poseen más varianza explicada y cargas factoriales altas, superiores a 0.476. aunque se exceptuaron los ítems 13 y 16, los cuales justamente tuvieron cargas menores a 0.300 en la versión larga, manteniendo así mayor validez dicha versión, denominada también de Cooper et al. (1989). Por otro lado, la confiabilidad de la versión breve fue aceptable, con un alfa de Cronbach igual a 0.819; en tanto, la de Cooper et al. (1989) obtuvo un valor alfa de 0.806. En el caso del coeficiente omega, la versión corta obtuvo un valor también de 0.819; con marcada diferencia al omega de la versión larga, que fue igual a 0.754.

De los antecedentes mostrados acerca de la satisfacción que se consigue en los centros de labores, se determinó que el instrumento denominado Escala de medición de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979) contribuye al estudio y medición en los colaboradores. La herramienta demuestra mucha más consistencia en relación con la medición de satisfacción general. Asimismo, no se encontró mucha información ni estudios psicométricos en el contexto que la presente investigación se propone, el sector administrativo público. Aún con ello, dentro de los pocos estudios psicométricos encontrados, en el estudio desarrollado por Boluarte (2014), se muestra como resultado que una gran parte de la varianza es explicada a partir de un

solo factor, mientras que los demás factores tuvieron valores mínimos a 1.7 de porcentaje de varianza. Del estudio de Arias et al. (2017), por ejemplo, se extrajo que se pueden reducir ítems para la configuración de un constructo más breve, del mismo modo se eliminaron ítems por ambigüedad, y con respecto a la interacción entre factores, proponen la unidimensionalidad de la medición. Por otra parte, en la investigación presentada por Boluarte y Merino (2015), se observó que la satisfacción laboral puede medirse también bajo un instrumento abreviado a 10 ítems, aunque los autores reconocen las limitaciones del estudio, por lo que no garantizan su generalización.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción laboral

Según Newstrom (2011) las actitudes afectivas de un empleado son el reflejo de la satisfacción por actividad laboral obtenida, pues los sentimientos y emociones de gusto o disgusto se verán reflejados en algún aspecto de la acción laboral.

Dichas reacciones emotivas de beneficio que se refieren al aspecto laboral son diferenciadas desde dos factores localizados en la predisposición del empleado.

De acuerdo con Robbins y Judge (2009), la satisfacción laboral es una sensación positiva hacia la tarea laboral, la cual se manifiesta mediante sus caracteres. Es habitual referirse al agrado a nivel laboral al momento de señalar las predisposiciones emotivas de los empleados.

En esa línea, Locke (1970) ya mencionaba que la satisfacción laboral es una percepción subjetiva que se manifiesta según los hechos desarrollados en el ámbito laboral del empleado, esta satisfacción puede reflejarse con un humor positivo o placentero. Es decir, depende de las situaciones ocurridas en entornos laborales personales, requerimientos, esperanzas laborales,

contexto cultural, entre otros. De la misma forma, la satisfacción de actividad laboral reconoce el nivel de incentivo y la determinación que poseen los empleados ante la organización y su rutina.

Posteriormente, Warr et al. (1979) consideraron que la satisfacción por actividad laboral abarca dos aspectos: explícitos e implícitos. Así, la satisfacción por actividad laboral extrínseca se centra en factores aproximados al ordenamiento de salarios, jornada laboral o calidad física de la labor; en tanto, la satisfacción implícita se enfoca en el reconocimiento del trabajo, el nivel de responsabilidad y las promociones o líneas de carrera.

Este apartado se relaciona con el presente estudio, pues aborda los aspectos intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral en consideración a la teoría de la motivación e incentivos a las actividades laborales propuesta por Herzberg, la cual nos da a conocer el comportamiento de las personas en función a su trabajo.

De manera similar, Schultz (1991) manifestó que la satisfacción laboral considera a todos los comportamientos obtenidos frente a la actividad laboral, tomando en cuenta los pensamientos y predisposiciones frente a esta, además de las emociones originadas.

Más allá de las definiciones, dado que la satisfacción obtenida en el trabajo es un tópico muy investigado en Psicología Organizacional, se pasan a detallar una serie de teorías que aportan una explicación a este hecho. Entre ellas se encuentran la propuesta de requerimientos de Maslow (1943), el diseño tripartito de Alderfer (1969), el estudio de igualdad de Adams (1963), el diseño de doble factor de Herzberg (1959), la propuesta de descripción del cargo por Hackman y Oldham (1976) y los alcances a partir del incentivo por McClelland (1965) (Schultz, 1991). A continuación, se detallan cada una de estas teorías.

En cuanto a la teoría de Maslow (1943), en esta se afirma que los individuos tienen una preferencia innata a lograr el máximo provecho posible en sus habilidades, competencias y todo el potencial que poseen; a esta tendencia la llamó autorrealización. Se trata de un

crecimiento de orden personal que da organización y gobierno a todas las otras necesidades, es decir, la conocida pirámide motivacional de Maslow.

Respecto a la teoría del diseño tripartito de Alderfer (1969), consiste en la reformulación de la teoría de Maslow, por el cual postula que existen tres necesidades básicas: existencia, relación y crecimiento (ERC). Agregado a ello, establece que es posible que estén operando al mismo tiempo dos necesidades o más. Postula también que, en caso de reprimir la satisfacción de una necesidad superior, incrementa el anhelo por satisfacer una de tipo inferior.

En cuanto al modelo de igualdad propuesto por Adams (1963), se basa en el concepto de comparación, por medio de la cual los trabajadores juzgan la justicia o recompensa de sus actividades. Es decir, comparan los resultados obtenidos contra el desarrollo del esfuerzo como tal, así como comparan esta misma proporción con la efectuada por otras personas.

Sobre la teoría de doble factor de Herzberg (1959), se sintetiza que el trabajador puede conseguir una satisfacción laboral siempre que se cumplan efectivamente con factores como la administración, la política empresarial, supervisión, sueldo, relación con el jefe y el resto de las condiciones laborales. Estos factores se denominaron de higiene. Sin embargo, que exista una apreciable presencia de estos factores, no significa que habrá una completa satisfacción, ya que esta también se ve influenciada por factores motivadores. En ese sentido, propone motivar a los empleados en lo que se refiere a oportunidades de logros, de ser reconocido en la empresa, estimulación en cuanto a responsabilidades y sentimiento de progreso.

Por otro lado, se tiene en cuenta también el modelo de Características Laborales de Hackman y Oldham (1976), quienes desarrollaron la forma en la que se puede sistematizar el trabajo a fin de que los empleados se encuentren motivados de manera incesable e intrínseca. Esto se lograría mediante el sentido de importancia que se experimenta, la responsabilidad percibida y el sentido de los resultados. Estos le ingresarán en un ciclo de motivación auto perdurable.

Asimismo, se ha de puntualizar el modelo de las Tres Necesidades de David McClelland (1965), quien refiere que en todos los trabajadores e incluso directores existe variabilidad de grados en tres tipos de necesidades: Necesidad de logro, necesidad de poder y necesidad de asociación. En cuanto a la primera necesidad, el autor refiere que la motivación de la persona viene dada por ejecutar una actividad complicada, viéndose ello como un desafío en sus metas propias. Respecto a la necesidad de poder, está se relaciona con la autoridad, el anhelo de tener influencia, enseñar al resto de empleados e incluso animarlos al logro de objetivos. Tiene un comportamiento impactante, de hacer prevalecer sus ideas mediante rasgos de líder. En cuanto a la necesidad de asociación, esta consiste en el deseo de poseer relaciones con carácter de amigabilidad, lo que conduce en el fondo a recibir ayuda, consideración y respeto. Este tipo de personas no suelen tomar las decisiones más difíciles, dado que temen perder la opinión favorable de los demás.

Para poner estas teorías en el contexto actual, debe considerarse que en esta última década se ha observado que los empleados viven una mayor cantidad del tiempo en sus centros de labores, los cuales establecen una relación directa con el cliente; esto indudablemente afecta y recae en la actitud, así como en la fuerza para desempeñar su labor. Ante dicha situación, estudiar la satisfacción en este ámbito es importante para la garantía de la salud emotiva de ambas partes (Boluarte, 2014).

En ese sentido, cabe mencionar que existen algunos instrumentos que evalúan la satisfacción laboral como la Escala de Satisfacción Laboral (Palma, 2005), la Escala de Satisfacción Laboral Genérica (Salessi & Omar, 2016), la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores ESL-VP (Anaya & Suárez, 2007), así como la Escala de Satisfacción Laboral (Warr et al., 1979). A continuación, se desarrollan cada una de ellas.

Conforme a lo indicado por Arias et al. (2017), en Lima se aplicó un instrumento evaluativo elaborado por Palma (1999) de satisfacción laboral, constituido por 36 ítems y

subdivididos en siete componentes (ambientes materiales, retribuciones de trabajo y sueldo, medidas de administración, vínculos con la sociedad, mejora de la persona, realización de labores y vinculación con las autoridades).

En dicha investigación, la autora estimó la confiabilidad de la Escala CL-SPC por medio de los coeficientes de alfa de Cronbach. Esta información llevó a la autora a concluir que existe una notable consistencia interna de los datos, cuyo alfa de Cronbach alcanza un valor de 0.84, lo que indica que la herramienta es confiable. Sin embargo, el cuestionario posee una cantidad considerable de ítems, siendo 27 el número total entre enunciados positivos y negativos, además de que se estructuró por medio de una escala de Likert de solo cinco alternativas redactadas conforme al grado de acuerdo del encuestado, estas son “total desacuerdo”, “en desacuerdo”, “indeciso”, “de acuerdo” y “total acuerdo”, lo que si bien indica una correcta elaboración, se observa cierto distanciamiento en las posibilidades de respuesta orientadas a la satisfacción con los ítems. En la que pudo haberse colocado como alternativas “satisfecho”, “completamente satisfecho”, “ni satisfecho ni insatisfecho” y similares que se alineen acorde a la gradualidad de la escala de Likert.

De otro lado, de acuerdo con lo que indican Salessi y Omar (2016) existe la Escala de Satisfacción Laboral Genérica elaborada por Mac Donald y Mac Intyre (1997), la cual presenta un enfoque unidimensional. Esta herramienta posee reconocimiento por su nivel de confiabilidad. Si se compara este instrumento con otras escalas, que cuentan con entre 50 y 100 ítems, esta escala brinda calificaciones confiables con solo 10 reactivos. Por ello, se trata una herramienta útil y sencilla, factible de ser usada en espacios laborales y sobre un mayor margen de desempeños. Sin embargo, la desventaja de esta herramienta radica en que no cuenta con una versión traducida, adaptada y validada para ser aplicada en América Latina.

Asimismo, acorde a lo señalado por Anaya y Suárez (2007), existe también la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP), un instrumento que permite una

evaluación general, estructurada y con enfoque hacia los profesionales de la Educación, partiendo de un muestreo obtenido en docentes de nacionalidad española. En este caso, la composición de la satisfacción por actividad laboral muestra tres niveles (general, dimensional y de faceta), lo cual caracteriza la observación de un modo multidimensional. Si bien presenta características cuantitativas que satisfacen una investigación en el ámbito pedagógico, es válido mencionar que el abordaje de las características físicas del trabajo alcanza a ser superficial; y, dado que contiene discrepancias entre los niveles dimensional y de faceta, dicho instrumento de investigación ha mostrado consistencia en las propiedades psicométricas, aunque destaca la necesidad de más estudios.

Por su parte, Warr et al. (1979) crearon la Escala de Satisfacción Laboral, la misma que se encuentra formada por dos subescalas, cuya suma total viene a ser la satisfacción laboral obtenida por el encuestado. La primera subescala, denominada intrínseca, se constituye de los aspectos circunstanciales al trabajo, tales como el contenido de este, el nivel de responsabilidad, los logros alcanzados. En tanto que la segunda subescala, distinguida como extrínsecas, está enfocada a las condiciones laborales en su sentido más extenso; a decir, el salario, políticas organizacionales, entorno material, seguridad laboral. Estas subescalas corresponden a la teoría bifactorial de Herzberg (1959), en donde solo los factores extrínsecos pueden prevenir la insatisfacción laboral mediante la aplicación de mejores condiciones de trabajo; sin embargo, no son determinantes en la consecución de la satisfacción como tal, puesto que esta sería únicamente determinada por los factores intrínsecos (Escobedo et al., 2014).

Cabe indicar que en el caso de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979), se establecen opciones de respuesta en siete niveles, lo cual le permite destacarse de entre las demás dado que permitió robustecer los modelos previamente propuestos. Así, dicha escala

inicia con “muy insatisfecho” en el primer nivel hasta “muy satisfecho”, ubicado en el séptimo nivel (Escobedo et al., 2014).

Sumado a ello, de acuerdo con Pérez y Fidalgo (1995), la Escala de Satisfacción Laboral propuesta por Warr et al. (1979) a nivel general tiene un coeficiente de Alfa de Cronbach generalmente ubicado entre los valores de 0.85 y 0.88.

Es así como, luego del análisis de la literatura científica encontrada, se confirmó la selección de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979) como instrumento base para esta investigación, para cuyo entendimiento de su construcción es importante remontarnos a la teoría higiénico-motivacional de Herzberg del año 1959.

Con base a ello se puede mencionar que el constructo elaborado por Warr et al. (1979), se encuentra basado en la propuesta teórica de satisfacción laboral de Herzberg; variable que se compone, como se dijo anteriormente, de dos dimensiones; motivacionales e higiénicos, o renombradas por Warr et al. (1979) como factores intrínsecos y extrínsecos, respectivamente. En donde se les da una declarada importancia a las condicionantes higiénicas como generadores de beneficio explícito (extrínsecos) y a los aspectos incentivadores abocados a producir satisfacción a nivel implícito (intrínsecos). A partir de esto se construye la escala bidimensional que señala el camino de la satisfacción laboral general, la misma que es empleada en entornos profesionales en muchos países (Arias et al., 2017).

2.3 Definición de términos básicos

Satisfacción laboral: Es el nivel de aceptación al entorno de trabajo, la cual posee una estructura bidimensional; es decir, que abarca aspectos explícitos e implícitos. El primer aspecto se centra en factores salariales, jornada laboral, calidad física del trabajo; en tanto, el

segundo se enfoca en el reconocimiento, el nivel de responsabilidad y las promociones o líneas de carrera (Warr et al., 1979).

Satisfacción laboral extrínseca: En esta se reconoce a aquellos factores que forman parte del entorno exterior de empleado, tales como la remuneración, el clima laboral, el entorno físico de trabajo, entre otros (Arias & Arias, 2014).

Satisfacción laboral intrínseca: La cual se encuentra en el propio semblante del empleado causada por aspectos más personales, como los intereses, aspiraciones, motivaciones, entre otros (Arias & Arias, 2014).

Relaciones interpersonales: Este tipo de vínculos se da como resultado del intercambio de información correcto y eficiente. Ambos elementos son útiles para la comunicación a fin de asegurar la satisfacción en el trato (Wiemman, 2011).

Cultura organizacional: Esta se percibe como una agrupación de significancias que goza de la influencia de los miembros que los integran (Calderón et al., 2003).

3. Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis

En este trabajo no se formularon hipótesis, debido a que se recurrió a la tipología instrumental (Ato et al., 2013), el cual intenta abordar una herramienta que ofrezca muestras de validez y confiabilidad.

3.2 Variables

3.2.1 Definición conceptual

La satisfacción laboral es definida por Salgado et al. (1996) como una reacción emocional positiva al puesto, la cual resulta de la apreciación que un individuo tiene sobre un cargo laboral, al lograr reconocer los valores y beneficios que de él obtiene.

3.2.2 Operacionalización

La satisfacción laboral viene a ser una variable cuantitativa ordinal, cuyo puntaje es obtenido luego de la aplicación de un instrumento estructurado bajo criterios de aspecto psicométrico, como la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979), adaptado por Boluarte (2014), cuyas dimensiones parten de dos componentes: intrínsecos y extrínsecos.

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles de medición
Satisfacción laboral (Variable cuantitativa)	Factores Extrínsecos	Puntaje obtenido en la dimensión factores extrínsecos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Ordinal: 1. Muy insatisfecho	Bajo (0- 70) Medio (71- 90)
			9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	2. Insatisfecho 3. Moderadam ente insatisfecho 4. Ni satisfecho ni insatisfecho 5. Moderadam ente satisfecho 6. Satisfecho 7. Muy satisfecho	Alto (91- 180)
	Factores Intrínsecos	Puntaje obtenido en la dimensión factores intrínsecos			

4. Metodología

4.1 Nivel de investigación

El nivel de la presente investigación fue aplicado, puesto que tiene por finalidad alcanzar el conocimiento para accionar y contribuir; entendiéndose como el uso sobre un contexto determinado. Esta forma de investigación es realizada con el objetivo de “obtener más información sobre el contexto que lo rodea, esto permite proponer acciones prácticas y reales para la solución de la problemática encontrada” (Valderrama, 2015, p. 164).

4.2 Tipo de investigación

Este trabajo se efectuó de forma empírica a partir de una metodología de enfoque cuantitativo, dado que se han tomado en cuenta datos originales registrados mediante el cuestionario, cuyo análisis se realizó en el marco de la lógica epistemológica de tradición objetivista (Montero & León, 2002). Además, su indagación fue de tipología instrumental, como indican Montero y León (2002), debido a que se hizo una revisión psicométrica de la medición de satisfacción hallada en el ámbito laboral, a partir de la escala de Warr et al. (1979).

4.3 Diseño de investigación

El diseño propuesto fue no experimental, ya que se analizaron las evidencias psicométricas de un instrumento de recopilación de datos sin alterar el escenario natural en que transcurre el fenómeno estudiado, siendo a su vez de corte transversal y descriptivo (Hernández et al., 2014). Se siguieron los cánones para validar su desarrollo tales como la *American Educational*

Research Association (AERA), la *American Psychological Association (APA)* y el *National Council on Measurement in Education (NCME)* (Ato et al., 2013).

4.4 Población y muestra

La población estuvo constituida por los servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana, entre administrativos y operativos, quienes se desempeñan en diversas áreas de trabajo. Estructuralmente, la organización de esta entidad local empieza desde el Consejo Municipal, del cual se desprende inmediatamente la Gerencia Municipal, que consta a su vez de áreas administrativas, cuyas funciones se diversifican según su encargatura.

Estos trabajadores conforman gran parte de la organización municipal, encontrándose bajo las mismas condiciones laborales dictadas por ley y con una similar cultura laboral. En ese sentido, las diferencias internas vienen a ser exiguas en este caso de estudio, por lo que esta relativa homogeneidad se observó como apta para el estudio que se llevó a cabo. En esa línea, cabe mencionar que el total de la población alcanzó numéricamente las 525 unidades de análisis, entre gerentes, administrativos, profesionales, apoyo técnico, fiscalizadores, entre otros, repartidos en todas las gerencias, especificadas según la función administrativa asignada.

Con referencia a la muestra, debido a que esta tiene que ser lo suficientemente amplia para un análisis psicométrico, se aplicó la fórmula de tamaño de muestra, con un nivel de confianza al 95%, probabilidad de éxito de 0.5 y un margen de error del 4%; por lo que se obtuvo un tamaño de 281 servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana. Para la elección concreta de los participantes o unidades de análisis se utilizó un muestreo no probabilístico del tipo por conveniencia (Millones et al., 2016).

4.4.1 Criterio de inclusión

- Aceptar voluntariamente su intervención en este estudio.
- Firmar el consentimiento informado.
- Ubicarse dentro de la edad requerida para la investigación (20-60 años).

4.4.2 Criterios de exclusión

- Dificultades para la comprensión de los instrumentos.
- Tener una condición mental que pueda afectar su participación.
- No haber completado los cuestionarios.

4.4.3 Descripción de la muestra

A continuación, se presenta el perfil de los participantes de la investigación; es decir, las características sociodemográficas de los servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana.

En la Tabla 2 se observa que la muestra en estudio estuvo conformada por 162 trabajadores hombres (58%) y 119 mujeres (42%). Se obtuvo también que, del total de trabajadores encuestados, un 30.6% poseen edades de entre 21 a menos de 30 años; el 41.3% tiene edades de entre 30 a menos de 39 años; el 22.8%, de 39 a menos de 48 años y solamente el 5.3% de encuestados presenta edades de 48 a menos de 57 años.

Por otro lado, respecto al estado civil, la mayoría de los trabajadores encuestados son solteros, representado por el 53.7% de la muestra, mientras que el 24.6% son casados; en tanto, el 10.7% son convivientes y 10% son divorciados; finalmente, un mínimo porcentaje son viudos con 1.1%.

Tabla 2

Descripción de aspectos demográficos de los servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Hombre	162	58.0%
Mujer	119	42.0%
Total	281	100.0%
Edad		
[21-30> años	86	30.6%
[30-39> años	116	41.3%
[39-48> años	64	22.8%
[48-57> años	15	5.3
Total	281	100.0%
Estado civil		
Soltero	151	53.7%
Casado	69	24.6%
Divorciado	28	10.0
Conviviente	30	10.7
Viudo	3	1.1
Total	281	100.0%

En la Tabla 3 se puede observar el nivel de estudios alcanzado por los servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana, en donde una amplia mayoría de los participantes en el estudio refirieron tener estudios universitarios completos con un 51.6%. Asimismo, un 18.5% indicó haber culminado estudios de postgrado, el 18.8%, estudios técnicos y el 5.8%, estudios universitarios incompletos. Solo un 4.3% de encuestados manifestó tener estudios de secundaria completa.

Tabla 3

Nivel de estudios alcanzado por los servidores públicos de una municipalidad de Lima

Metropolitana

Nivel de estudios	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	12	4.3%
Técnico	53	18.8%
Universidad incompleta	19	6.8%
Universidad completa	145	51.6%
Postgrado	52	18.5%
Total	281	100.0%

En la Tabla 4 se puede apreciar la distribución de los servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana de acuerdo con la antigüedad en su puesto de trabajo (en meses). De ello se destacó que el 64.4% de los mismos se encuentran laborando entre 12 y 36 meses. Por otro lado, un 18.5% lleva laborando un tiempo menor a los 12 meses; el 15.7% presenta una antigüedad de 36 a 60 meses; mientras que el 1.4% de servidores públicos tiene entre 64 y 84 meses trabajando en su mismo puesto.

Tabla 4

Antigüedad de trabajo de los servidores públicos de una municipalidad de Lima

Metropolitana

Antigüedad (meses)	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 12 meses	52	18.5%
[12-36>	181	64.4%
[36-60>	44	15.7%
[60-84>	4	1.4%
Total	281	100.0%

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la técnica de la encuesta, mediante el uso del cuestionario que, según Hernández et al. (2014), es “una herramienta compuesta por un repertorio preguntas acerca de una o distintas variables a medirse” (p. 217).

4.5.1 Escala de Satisfacción Laboral

La Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale), la cual tuvo su creación y desarrollo a cargo de Warr et al. (1979), traducida y adaptada al idioma español por Pérez y Fidalgo (1995) y validada por Boluarte (2014) en el ámbito peruano, se caracteriza por indicar el funcionamiento de la estructura de un centro de trabajo según la satisfacción laboral, abarcando el anecdotario de los empleados, así como la complacencia con su salario. Conjuntamente, registra la reacción afectiva del empleado hacia su labor.

Su creación se debió por motivo del requerimiento de mediciones en pequeñas poblaciones, en escalas que sean factibles en su resolución y ante cualquier empleado sin importar su especialización. Su uso está destinado para aquellos ámbitos donde existan claramente un doble factor; es decir, donde se visualicen los componentes intrínsecos y extrínsecos del campo laboral.

El instrumento es una medición tipo Likert estructurado por 15 ítems de frases afirmativas. Las alternativas de respuesta contienen una opción que parte desde 1= “muy insatisfecho” hasta 7 = “muy satisfecho”.

Los ítems están repartidos de la siguiente manera: factores extrínsecos asociados a la organización, tales como el cronograma, la remuneración, el esfuerzo físico del empleado, entre otros (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8); y factores intrínsecos, tales como el agradecimiento en

utilidades, asumir cargos, ofrecimientos, entre otros relacionados al desempeño, subescala que contiene siete elementos (ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15).

A continuación, se muestran los datos técnicos referentes al instrumento. El nombre original del instrumento es Escala General de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979), en tanto que el adaptado por Boluarte (2014), lleva de nombre Escala de Satisfacción Laboral. Esta última fue validada en Lima y aplicada en el Instituto Nacional de Rehabilitación a una muestra de 88 trabajadores, entre profesionales y administrativos.

El objetivo de este instrumento es el de evaluar la satisfacción laboral mediante un enfoque bifactorial y general hacia el trabajo, comprendiendo como dimensiones a la satisfacción intrínseca y extrínseca. El constructo posee un total de 15 ítems, cuya aplicación puede ser autoadministrada, tanto individual como colectivamente, con una duración máxima de 20 minutos.

Las alternativas de respuesta son las siguientes: muy insatisfecho (1 pto.), insatisfecho (2 ptos.), moderadamente insatisfecho (3 ptos.), ni satisfecho ni insatisfecho (4 ptos.), moderadamente satisfecho (5 ptos.), satisfecho (6 ptos.) y muy satisfecho (7 ptos.). En tanto, la puntuación general va desde los 15 a 105 puntos. El rango de valores de la satisfacción intrínseca oscila entre siete y 49; mientras que el rango de valores de la satisfacción extrínseca, entre ocho y 56.

Respecto a la calificación, cabe señalar que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general. No obstante, es habitual la valoración separada de las subescalas o dimensiones. Así, respecto a la satisfacción intrínseca, los puntajes califican al encuestado mediante un espectro que va desde “no estás satisfecho con lo que haces en tu trabajo” (7 puntos), “te gusta lo que haces, pero podría mejorar” (21 puntos), hasta “te gusta y estás satisfecho con lo que haces en tu trabajo” (49 puntos). En cuanto a la satisfacción extrínseca, los puntajes califican al encuestado mediante un espectro similar que va desde “no estás

satisfecho con las condiciones de tu puesto de trabajo” (8 puntos), “te gusta tu puesto de trabajo, pero podría mejorar” (32 puntos), hasta “te gusta y estás satisfecho con las condiciones de tu trabajo” (56 puntos).

El procedimiento analítico efectuado por Boluarte (2014) consistió en un análisis factorial exploratorio mediante el método de ejes principales, en lugar del análisis de componentes principales; eligió el método de rotación promax, considerado por dicha autora como el más eficiente desde su creación. La aplicación se realizó en una sola sesión de 20 minutos. Fue auto administrado en forma individual y colectiva, previa firma del consentimiento informado. Cabe mencionar que la matriz de correlaciones primero fue evaluada con el coeficiente *KMO* (0,81) y la prueba de esfericidad de Bartlett (c^2 , [gl: 105] = 506,94, $p < 0,01$), las que indicaron que las correlaciones fueron adecuadas para analizarse por el método de análisis factorial.

Entre los principales resultados se encuentra que la escala de Satisfacción General de Warr et al. (1979) es válida y confiable sobre todo para una sola dimensión. En cuanto al análisis factorial, se observó que el primer factor posee la mayoría de los ítems del constructo con más cargas elevadas en comparación con las cargas factoriales del segundo factor. En cuanto a la fiabilidad por consistencia interna mediante el alfa de Cronbach, esta muestra reproducibilidad, de manera especial en el factor 2. La fiabilidad sin ítem 15 para una solución de dos factores es igual a 0,76. En tanto que la fiabilidad sin el ítem 15 alcanzó el valor de 0,87 para una solución de un factor. Por lo que se observa una leve mejoría. Es así como se considera al ítem 15 como problemático. De esta manera, el resultado final indicó que la Escala de Satisfacción Laboral es más válida y confiable en tanto sea para una dimensión. No obstante, se objeta que hubo limitaciones de muestra reducida.

4.5.2 Escala de Utrecht Work Engagement

La Escala de Utrecht Work Engagement, elaborada por de Schaufeli y Bakker (2003), como se citó en Schaufeli y Bakker (2011), fue traducida al idioma español y adaptada al ámbito peruano por Flores et al. (2015), cuyo objetivo es evaluar el *engagement* al interior del centro de labores conforme a la frecuencia con que es experimentado, atendiendo para ello lo expresado por cada ítem.

El *engagement* es traducido como contrato, ajuste, empeño y principalmente como compromiso. El adjetivo específico de *engaged* califica a un individuo comprometido, engranado con su actividad. Ligado al ámbito laboral, el término *engagement* se puede comprender como vinculación, enganche o compromiso. Se define como un estado individual que conjuga conductas implicadas en la canalización de la energía física, el esfuerzo cognitivo y emocional sobre el trabajo (Oramas et al., 2014).

En esa línea, cabe indicar que La Escala de Utrecht Work Engagement (UWES) se caracteriza por poseer tres escalas altamente correlacionadas, lo que confirma la validez factorial del constructo. Dicho patrón de correlación del modelo de tres factores se replica en muestras de distintos países, lo que confirma la validez a nivel transcultural del UWES.

Su respectivo instrumento utiliza la medición bajo escala de Likert, el cual se encuentra estructurado por 15 ítems de frases afirmativas en su versión abreviada. Se constituye como una encuesta de autoaplicación que operacionaliza tres factores: vigor, dedicación y absorción. Las alternativas de respuesta contienen una serie de siete opciones que parten desde 0= “nunca” y 6= “diariamente”. En tanto, los ítems están repartidos en cinco para cada dimensión.

La dimensión “vigor” está referida a la energía, resistencia y activación mental durante el trabajo; implica deseo y predisposición de ser persistente e invertir esfuerzo en el trabajo que se ejecuta (compuesta por los ítems 1, 2, 3, 4, 5). La dimensión “dedicación” indica una

elevada implicación al trabajo, aunado a la manifestación de alta significatividad atribuida sobre la labor ejercida, así como sentimientos de inspiración, entusiasmo, aceptación de desafíos y sentido de orgullo (compuesta por los ítems 6, 7, 8, 9, 10). La dimensión “absorción”, que acontece cuando el trabajador se encuentra en total concentración sobre su labor. Son situaciones donde el tiempo transcurre bastante rápido para la percepción del individuo absorto. Incluso se muestran complicaciones al momento de desconectar de las actividades sobre las que hubo fuertes dosis de concentración y disfrute (compuesta por los ítems 11, 12, 13, 14 y 15).

A continuación, se muestran los datos técnicos referentes a la Escala de Utrecht Work Engagement, cuyo nombre original es Utrecht Work Engagement Scale (UWES), elaborado de Schaufeli y Bakker (2003).

El instrumento adaptado lleva el nombre de Escala de Utrecht Work Engagement, cuya validación estuvo a cargo de Flores et al. (2015), quienes aplicaron el constructo en ocho colegios públicos de nivel socioeconómico medio-bajo de Lima Metropolitana.

La muestra se conformó de 145 docentes de educación básica de los niveles primaria y secundaria, con el objetivo de evaluar el *engagement* en el trabajo de acuerdo a la frecuencia con que experimentan lo expresado en los reactivos, mismo que en cantidad son igual a 15, siendo subdividido en cinco para cada dimensión (vigor, dedicación y absorción).

La aplicación fue grupal, con una duración de 10 minutos aproximadamente. Las alternativas de respuesta fueron las siguientes: nunca (0 pts.); esporádicamente, pocas veces al año o menos (1 pto.); de vez en cuando, una vez al mes o menos (2 pts.); regularmente, algunas veces al mes (3 pts.); frecuentemente, una vez por semana (4 pts.); muy frecuentemente, varias veces por semana (5 pts.); y diariamente (6 pts.).

En cuanto a la puntuación, esta se obtiene por cada uno de los tres componentes del *engagement* -vigor, dedicación y absorción- de forma individual, se deben sumar las

calificaciones de los ítems que representan el componente y dividir esta suma por la cantidad de ítems que componen la dimensión en particular. Para la obtención de la puntuación final del *engagement* se debe seguir el mismo procedimiento. Así, el valor total comprenderá una cifra ubicada entre cero y seis, lo cual se corresponderá con una de las cinco categorías establecidas, que van de muy bajo a muy alto. En concreto, la calificación considera las condiciones de muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto. Para el puntaje total la calificación consiste en muy bajo ($\leq 1,93$), bajo (1,94-3,06), medio (3,07-4,66), alto (4,67-5,53) y muy alto ($\geq 5,54$).

El procedimiento que llevaron a cabo Flores et al. (2015) consistió en efectuar un análisis factorial confirmatorio desde el enfoque del modelamiento de ecuaciones estructurales, usando la función de máxima verosimilitud, un método de extracción que ha probado obtener parámetros menos sesgados en varias condiciones de ausencia de normalidad y especificaciones desfavorables de los modelos. También se aplicó la prueba de bondad de ajuste corregida, a fin de atenuar el efecto de desviación de la normalidad en puntajes. También se calcularon correlaciones policóricas entre los ítems a fin de aliviar el impacto de la violación de la normalidad en los ítems.

Para evaluar el ajuste de los modelos propuestos, se usaron varios coeficientes, entre los cuales se encuentran la prueba de bondad de ajuste χ^2 , que comparó la matriz de covarianzas con el modelo nulo. Se usaron índices de ajuste absoluto (Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA < 0.05 ; Standardized Root Mean Residual, SRMR < 0.08) y de ajuste incremental (Comparative Fit Index, CFI = 0.95). Así, se probaron los siguientes modelos: el modelo unidimensional y el modelo de tres factores, que incorpora los tres subdimensiones del constructo antes descritas. Este último se subdividió en dos variantes, una de ellas se basó en la presunción de constructos ortogonales, referida a la correlación interfactorial igual a cero, y la otra en el de constructos oblicuos, que implica correlación en algún grado entre los factores.

El primero se fundamenta en la presunción de máxima discriminación e independencia entre los constructos y el segundo corresponde al modelo teórico esperado.

De acuerdo con Flores et al. (2015), el principal resultado obtenido fue el de no haber encontrado una estructura trifactorial bien definida, por lo que se decidió considerar la puntuación total del UWES como medición del *engagement* en el trabajo. La magnitud de las cargas factoriales es elevada, con similitudes en las correlaciones interfactoriales, pero sin sugerir redundancia. Estas correlaciones entre las tres subescalas exceden el valor de 0.65. Se halló asimismo una elevada correlación interfactorial entre las dimensiones vigor y dedicación ($r > .80$). En cuanto a la consistencia interna, cada una de las subescalas supera un coeficiente de fiabilidad de 0.70. Debido a estos criterios, se puede identificar a este modelo como robusto.

4.6 Procedimiento de recolección y análisis de datos

El primer paso consistió en solicitar los permisos respectivos a los autores de los dos instrumentos, los cuales fueron otorgados vía correo electrónico. Seguidamente, se tuvo que establecer coordinaciones con una municipalidad de Lima Metropolitana para conseguir el permiso de la entidad a fin de realizar la aplicación del instrumento en su sede. Luego de ello se coordinó con los jefes de los servidores públicos para conocer su horario de labores y con ello identificar la disponibilidad de tiempo que tengan para resolver el cuestionario de estudio.

Una vez establecido el contacto y la disposición, la municipalidad solicitó que los cuestionarios sean entregados y resueltos por una plataforma virtual. De esta manera, se continuó con la entrega de los cuestionarios y del consentimiento informado bajo el servicio de Google Forms. Como introducción, se aclaró a los servidores públicos que la participación es voluntaria, además se les explicó el objetivo del estudio y la manera en cómo se evaluará la información conseguida a través del cuestionario.

Asimismo, se incluyó en el formulario una ficha de datos sociodemográficos, la cual fue de gran utilidad para caracterizar la muestra. Las preguntas estuvieron relacionadas a datos personales como el grado académico, edad, estado civil y sexo; así como uno asociado al ámbito de su labor, siendo este su tiempo de permanencia en la institución pública.

En cuanto al procedimiento de recopilación de datos, primero se depuraron las respuestas según los criterios de discriminación establecidos para la investigación. Luego, se usó el programa estadístico SPSS versión 25 para elaborar la base de datos con las repuestas de los participantes y posteriormente analizar los ítems.

Se desarrolló en primer lugar el análisis factorial exploratorio, para seguidamente efectuar el análisis factorial confirmatorio y con ello contrastar la herramienta construida, así como reconocer la configuración interna de sus elementos. En otras palabras, se dio explicación de las covarianzas entre una serie de variables medidas mediante un conjunto disminuido de variables latentes o factores (Herrero, 2010).

Por otra parte, se evaluó la confiabilidad por medio de una revisión de la compatibilidad interior a través de la herramienta estadística del coeficiente Omega, esta consta de una evaluación de las cargas factoriales, que conforman la suma ponderada de las variables estandarizadas, transformación que permite una mayor estabilidad de los cálculos, reflejando con ello un nivel más real de fiabilidad. Además de ello, para este análisis no fue necesario el número de ítems. Cabe mencionar que para que un cálculo del coeficiente omega tenga un valor aceptable, los coeficientes deben ubicarse entre 0.70 y 0.90, si bien los valores que superen el 0.65 también puede ser consideradas como admisibles (Ventura & Caycho, 2017).

De acuerdo con Ventura (2018), es oportuna la elección del ω debido a su mayor sensibilidad a comparación de otras estimaciones, su resistencia a los muestreos en poblaciones heterogéneas y la reducción de riesgo a la sobreestimación en el calculo de fiabilidad.

Esto debido a que existe un debate en torno a la utilización del Alfa de Cronbach, sobre la cual se tomaron en cuenta los apuntes señalados por Rodríguez y Reguant (2020), quienes manifiestan que con el coeficiente de alfa de Cronbach no hay seguridad acerca de la consistencia interna del instrumento, dado que puede subestimar, o caso contrario, sobreestimar su fiabilidad. Al respecto, Elosua y Zumbo (2008, como se cita en Rodríguez y Reguant, 2020), señalan que en muchos estudios en los que se usan escalas de tipo Likert, los resultados de fiabilidad llegan a ser más legítimos siempre que existan de cinco a más categorías de respuesta y con un número que se considere suficiente de unidades de análisis.

Comprendiendo ello, se requiere un cambio conveniente para la ejecución del análisis de consistencia de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979), de modo que se efectuará el cálculo de confiabilidad mediante el coeficiente omega (ω) debido a la mayor precisión que posee. Según Salazar y Serpa (2017) esta herramienta estadística presenta cada vez un mayor interés en las investigaciones psicológicas y en el actuar profesional, la misma que garantiza propiedades de psicometría del constructo como adecuadas. Este autor hace mención también a las críticas en la esfera matemática que se realizan al coeficiente de alfa de Cronbach, en específico por la utilización de las varianzas para dicho cálculo en lugar de las cargas factoriales, como sucede con el coeficiente omega. Así, Salazar y Serpa (2017) indican dos fortalezas para el uso del coeficiente omega en las investigaciones psicométricas: empleo de la adición de variables estandarizadas que permiten la estabilidad del cálculo de fiabilidad y que este análisis no está vinculado al número de ítems.

Para el cálculo de la validez en relación con otras variables, se utilizó la técnica de la validez convergente, la misma que consiste en la comparación de la medición de la satisfacción laboral junto a otros instrumentos estructurados a partir de variables psicológicas que se encuentren asociadas a la satisfacción en el ámbito laboral.

En ese sentido, se ha denotado la existencia de variables relacionadas a la satisfacción laboral, tales como el desempeño laboral, motivación, conducta proactiva, compromiso organizacional o *engagement*, según lo indicado en el Manual de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo, elaborado originalmente por Schaufeli y Bakker (2011) y editada por la *Occupational Health Psychology Unit Utrecht University*. Al respecto, se considera importante indicar lo manifestado por dichos autores: “Las posibles consecuencias del engagement en el trabajo están relacionadas con actitudes positivas hacia el trabajo y la organización, tales como satisfacción laboral, compromiso organizacional y mínimas intenciones de rotación” (Schaufeli & Bakker, 2011, p. 11). Lo que da a entender la estrecha conexión que la variable satisfacción laboral posee con el *engagement*.

Al respecto, dentro del ámbito de la Psicología Organizacional se hallaron propuestas analíticas sobre el *engagement*, el compromiso, o la satisfacción laboral, en tanto se consideran variables que no han sido estudiados con la debida ponderación, dado el enfoque mayoritario en los aspectos negativos y sus consecuencias en la organización (Lupano et al., 2017).

Bajo dichos argumentos, en este trabajo se observó la correlación existente entre los datos recopilados a partir de la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979), validada por Boluarte (2014), y de la escala de Utrecht Work Engagement, validada por Flores et al. (2015). Para definir estadísticamente la correlación existente entre las mediciones independientes de ambas variables, se trabajó con la prueba no paramétrica de correlación de Spearman. Previamente, se efectuó la prueba de normalidad correspondiente.

5. Resultados

5.1 Análisis descriptivo

5.1.1 Análisis descriptivo de los ítems

A continuación, se presenta el análisis descriptivo de los ítems, en donde se observó en primer lugar que la puntuación promedio de cada ítem se ubica entre 4.5 y 5.23, siendo siete el máximo valor de puntuación indicado por los encuestados y uno como el mínimo. Es decir, se ha reflejado unos valores moderadamente altos. Por otra parte, los resultados de asimetría no reportan ningún valor mayor de uno; sin embargo, existe un dato de la curtosis que reporta 1.25, específicamente en el ítem cinco, lo que indica poca dispersión en dicho ítem considerando que es menor al valor de 2.0, según recomendación de Bollen y Long (1993). Así, lo que se observa es una semejanza con curva normal de forma univariada.

Tabla 5

Estadísticos descriptivos del cuestionario Escala de Satisfacción Laboral

Ítems	Media	Des. Estándar- VARIA.	Mínimo	Máximo	Asimetría	Curtosis
1) Condiciones físicas del trabajo (E)	5.14	1.173	2	7	-0.312	-0.392
2) Tus compañeros de trabajo (E)	5.10	1.134	2	7	-0.441	0.000
3) Tu superior inmediato (E)	5.23	1.010	2	7	-0.134	-0.317
4) Tu salario (E)	4.71	1.210	1	7	-0.455	0.841
5) Relaciones entre dirección y	5.15	1.088	1	7	-0.551	1.251

Ítems	Media	Des. Estándar- VARIA.	Mínimo	Máximo	Asimetría	Curtosis
trabajadores en tu empresa (E)						
6) El modo en que tu empresa está gestionada (E)	4.86	1.188	1	7	-0.754	0.818
7) Tu horario de trabajo (E)	4.88	1.333	2	7	-0.104	-0.797
8) Tu estabilidad en el empleo (E)	5.18	1.114	2	7	-0.177	-0.418
9) Libertad para elegir tu propio método de trabajo (I)	4.71	1.285	1	7	-0.062	-0.362
10) Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho (I)	4.54	1.273	2	7	-0.019	-0.511
11) Responsabilidad que se te ha asignado (I)	4.75	1.258	2	7	0.031	-0.660
12) La posibilidad de utilizar tus capacidades (I)	4.66	1.343	1	7	-0.105	-0.706
13) Tus posibilidades de promocionar (I)	4.50	1.260	2	7	0.139	-0.677
14) La atención que se presta a las sugerencias que haces (I)	4.51	1.288	2	7	-0.088	-0.840

Ítems	Media	Des. Estándar- VARIA.	Mínimo	Máximo	Asimetría	Curtosis
15) La variedad de tareas que realizas en tu trabajo (I)	4.56	1.300	2	7	-0.012	-0.504

Nota. E= Extrínseco; I= Intrínseco.

Según se observa en la Tabla 6, se ha obtenido que los coeficientes de correlación del ítem respecto a la dimensión “factores extrínsecos” se ubican entre los valores 0.43 y 0.77, lo que permite inferir que existe una favorable correlación de cada ítem con su respectiva dimensión.

Tabla 6

Índices de homogeneidad según ítem-test corregido de la dimensión “factores extrínsecos” del cuestionario Escala de Satisfacción Laboral

Ítems	Correlación ítem-test
Ítem 1	0.668
Ítem 2	0.541
Ítem 3	0.618
Ítem 4	0.775
Ítem 5	0.690
Ítem 6	0.716
Ítem 7	0.434
Ítem 8	0.545

Además de ello, como se observa en la Tabla 7, los valores de correlación del ítem respecto a la dimensión *factores intrínsecos*, se encuentran en el rango de 0.57 y 0.72, de lo que se colige que existe una favorable correlación de cada ítem y su respectiva dimensión.

Tabla 7

Índices de homogeneidad según ítem-test corregido de la dimensión “factores intrínsecos” del cuestionario Escala de Satisfacción Laboral

Ítems	Correlación ítem-test
Ítem 9	0.579
Ítem 10	0.687
Ítem 11	0.616
Ítem 12	0.713
Ítem 13	0.723
Ítem 14	0.720
Ítem 15	0.639

5.2 Análisis de validez basado en la estructura interna

Para este análisis se ha considerado dos métodos el análisis factorial exploratorio y el método de análisis factorial confirmatorio.

5.2.1 Análisis factorial exploratorio

Este análisis inicia con la prueba de adecuación de Keiser-Meyer-Olkin (*KMO*), del que se obtuvo un valor de 0.877, lo cual es considerado muy alto. Respecto a la prueba de esfericidad de Bartlett, esta fue significativa ($X^2 = 2071.953$; *gl.* = 105; $p=0.000$). De acuerdo con Kaplan y Saccuzzo (2006), con estos resultados obtenidos es posible realizar un análisis factorial con la finalidad de determinar estadísticamente el número de factores que conforman la variable estudiada en la presente investigación.

La teoría que propone Warr et al. (1979) menciona que la escala general de satisfacción laboral es bifactorial, con los factores intrínsecos y extrínsecos.

En la Tabla 8 se pueden apreciar los resultados del análisis factorial exploratorio de datos efectuado mediante el método de extracción de factorización de eje principal, rotación Oblimin y el número de factores basado en el análisis paralelo; se observa la matriz de cargas factoriales donde se registra claramente la formación de los ítems en los factores respectivos, lo que es respaldado por el análisis de Warr et al. (1979).

Tabla 8

Matriz de cargas factoriales

Ítems	Componente		Uniqueness
	1	2	
1) Condiciones físicas del trabajo	.716		0.48
2) Tus compañeros de trabajo	.581		0.629
3) Tu superior inmediato	.692		0.543
4) Tu salario	.826		0.303
5) Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	.744		0.447
6) El modo en que tu empresa está gestionada	.731		0.375
7) Tu horario de trabajo	.578		0.705
8) Tu estabilidad en el empleo	.526		0.657
9) Libertad para elegir tu propio método de trabajo		.577	0.120
10) Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho		.650	0.456
11) Responsabilidad que se te ha asignado		.748	0.501
12) La posibilidad de utilizar tus capacidades		.833	0.367
13) Tus posibilidades de promocionar		.757	0.398
14) La atención que se presta a las sugerencias que haces		.703	0.394
15) La variedad de tareas que realizas en tu trabajo		.623	0.510

Nota. Método de extracción: factorización de eje principal.

Método de rotación: Oblimin con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

En la Tabla 9 se observa la correlación interfactorial de 0.361, indicando que entre ambos factores existe un grado de correlación, lo que confirma el uso de la rotación de Oblimin en el análisis exploratorio.

Tabla 9

Matriz de correlaciones inter-factorial

Factor	2
1	.361

5.2.2 Análisis factorial confirmatorio

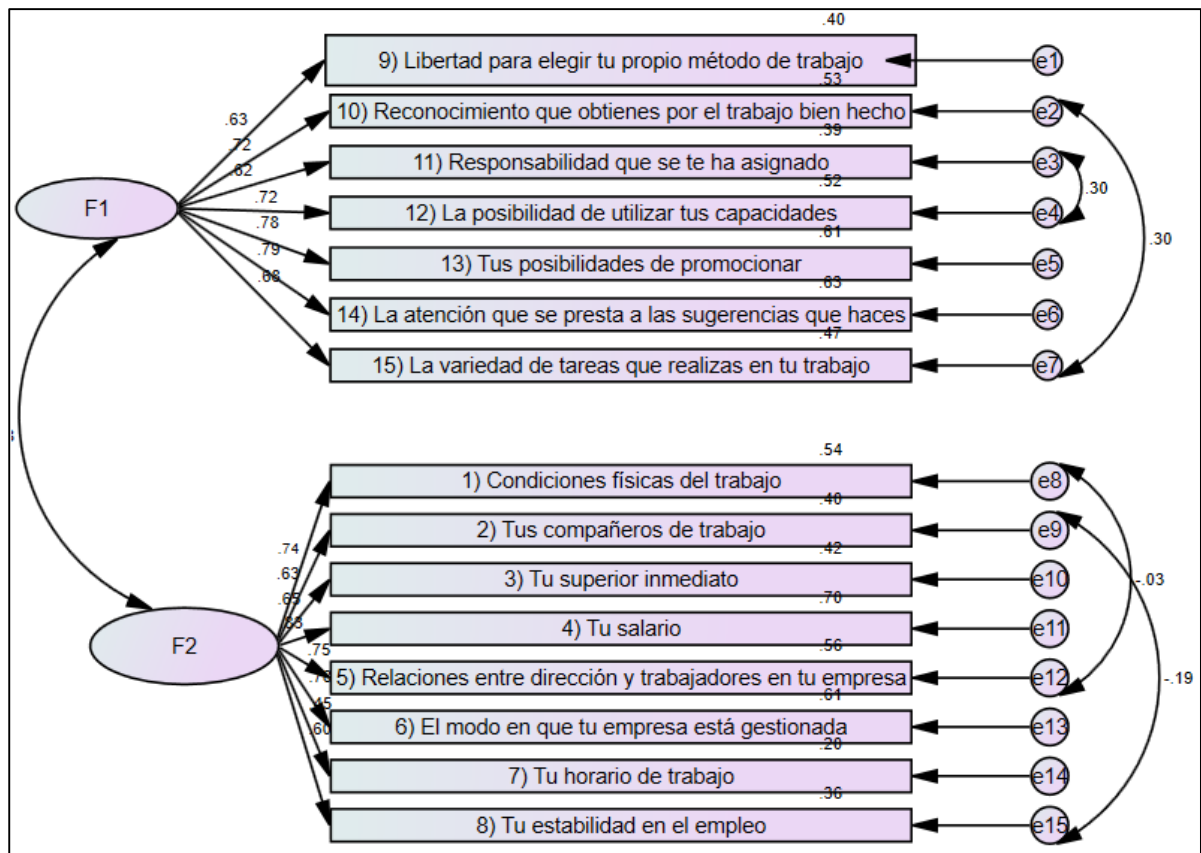
Dicho análisis es útil para corroborar la estructura interna del instrumento de satisfacción laboral (Warr et al. 1979); es decir, si los ítems se agrupan en las dos dimensiones que, según la teoría, posee el instrumento.

En la Figura 1 se presenta el modelo donde se corrobora la propuesta teórica del instrumento de Escala de Satisfacción Laboral con dos factores, encontrándose cargas factoriales aceptables en los dos factores, extrínsecos e intrínseco, mayores a 0.4.

A fin de determinar la pertinencia del modelo se calcularon los índices $X^2=274.395$; $gl.=85$, $X^2/gl=3.22$; $p=0.000$, considerándose como aceptable (Hu y Bentler, 1999). Asimismo, se obtuvieron los coeficientes de bondad de ajuste, como es el RMSEA = 0.08, aceptable, y el índice comparativo de CFI=0.906, TLI=0.884, estos valores se han obtenido después de haber modificado los ítems, en donde se relacionan los errores $e3$ y $e4$, $e2$ y $e7$ del factor intrínseco, así como $e8$ y $e12$, $e9$ y $e15$ del factor extrínseco. De esto se resuelve que el instrumento se puede usar con las dos dimensiones.

Figura 1

Modelo del análisis factorial confirmatorio



5.3 Análisis de la confiabilidad por consistencia interna

Para abordar el proceso de valoración psicométrica de la Escala de Satisfacción Laboral es necesario comprobar la fiabilidad; es decir, si la escala mide exactamente lo que pretende medir. Para hallar la fiabilidad por consistencia interna se ha calculado en primer lugar el coeficiente de Alfa de Cronbach y el coeficiente Omega. El primero se basa en el análisis de las covarianzas de las puntuaciones de los ítems del cuestionario; en tanto, el segundo (omega) trabaja con las cargas factoriales y proviene de la suma ponderada de las variables estandarizadas, siendo un producto del análisis factorial confirmatorio. Para efectos del presente trabajo se calculó la fiabilidad de la escala con sus 15 ítems, así como la fiabilidad de los dos grupos de ítems que corresponden a las dos dimensiones propuestas (extrínseco e

intrínsecos); en otras palabras, las medidas de fiabilidad global y parcial para ambos coeficientes, con mayor importancia al coeficiente de omega, tomando al alfa de Cronbach a modo de comparación.

Los resultados de confiabilidad por consistencia interna son presentados en la Tabla 10. Para tal finalidad se calculó primero el alfa de Cronbach, que tuvo valores entre 0.867 y 0.882, valores que son favorables conforme a lo indicado por George y Mallery (2003), quienes consideran muy aceptables los valores entre 0.8 – 0.9.

Asimismo, y de forma principal, se evaluó el coeficiente de omega, por lo que se obtuvieron valores de entre 0.81 y 0.93 para cada dimensión, los mismos que son aceptables de acuerdo con Campo y Oviedo (2008), puesto que se ubican en el rango de 0.7 – 0.9 para cada dimensión y a nivel global.

En síntesis, los resultados de fiabilidad demuestran que los factores alcanzan una buena fiabilidad, siendo todos los valores mayores a 0.8.

Tabla 10

Estadísticos de Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral

Factor	N	A	ω
Extrínsecos	8	0.867	0.810
Intrínsecos	7	0.882	0.875
Total	15	0.882	0.930

Nota. N= cantidad de ítems; A =Alfa de Cronbach; ω = Omega.

5.4 Análisis de validez basado en la relación con otras variables

Para determinar la validez basada en la relación de la Escala de Satisfacción Laboral con la Escala de Utrecht Work Engagement se trabajó la correlación de ambos puntajes de las escalas.

Así, en la Tabla 11 se puede observar la prueba de normalidad de las puntuaciones totales de ambos cuestionarios, de la cual se obtuvo que la distribución de las puntuaciones no sigue una distribución normal, a raíz de lo cual se seleccionó la prueba no paramétrica de Spearman para el análisis de correlación de los resultados totales de ambos instrumentos.

Tabla 11

Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra

Características de las escalas		Escala de Satisfacción Laboral (Warr, et al. 1979)	Escala de Utrecht Work Engagement (Schaufeli y Bakker, 2003)
N		281	281
Parámetros normales	Media	72.47	69.7367
	Desv. Desviación	11.245	12.82416
Estadístico de prueba		.989	.060
Sig. asintótica (bilateral)		.031	.000

Nota. N=tamaño de muestra. Sig.<0.05, la distribución no es normal.

Finalmente, la Tabla 12 permite denotar la correlación de Spearman entre ambas escalas, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.586, demostrando ello que existe evidencia de validez de la Escala de Satisfacción Laboral basada en la relación con la Escala de Utrecht Work Engagement.

Tabla 12*Análisis correlacional de las escalas aplicadas*

Escalas		Satisfacción laboral WCW (total)	
Rho de Spearman	Escala de Utrecht	Coefficiente de correlación	.586**
	Work Engagement (total)	Sig. (bilateral)	.000
		N	281

Nota. N=tamaño de muestra.

6. Discusión de resultados

El presente capítulo de discusión se enfocó en realizar los cotejos correspondientes al objetivo general y específicos conforme a los resultados obtenidos y las investigaciones previas acerca del tema. Para ello, luego de aplicar la Escala de Satisfacción Laboral (Warr et al. 1979) se determinaron los coeficientes de validez, de confiabilidad y de correlación con otra variable de similar noción. Para ello se empleó una muestra de 281 servidores públicos de una municipalidad de Lima Metropolitana, con edades entre los 21 y 57 años.

En cuanto a resultados descriptivos, se señaló principalmente que en todos los datos existe una asimetría menor a uno y que, en cuanto a curtosis, a excepción de un dato (1.25), no se reportan ningún valor mayor de uno, lo que demuestra poca dispersión. En ese sentido, lo que se observa es una semejanza con curva normal de forma univariada.

Respecto a la homogeneidad se denotó que los coeficientes de correlación ítem-test son de signo positivo y superan el valor de 0.4, excepto el ítem siete, cuyo valor alcanza el 0.217; no obstante, supera el umbral de 0.2, el cual es definido por Frías (2022) como el límite por el cual un ítem es proclive a ser eliminado. En ese sentido, se puede dar a entender que los 15 ítems poseen la fortaleza necesaria para ser considerados en la escala, conservando así esta su integridad estructural.

Respecto a las evidencias de validez a partir de la estructura interna del modelo, se empleó en primer lugar el análisis factorial exploratorio para luego recurrir al de tipo confirmatorio. Así, se realizó primero la prueba *KMO* del que se extrajo un valor de 0.877, lo cual es catalogado como alto, y la prueba de esfericidad de Bartlett, que resultó ser significativa ($X^2 = 2071.953$; $gl. = 105$; $p=0.000$), resultados preliminares que tienen similitud con lo hallado por Boluarte (2014). En cuanto a la matriz de cargas factoriales se identificaron los ítems correspondientes a cada factor, extrínseco e intrínseco, de la misma forma a como se determinó

en el análisis efectuado por Warr et al. (1979), pero diferenciándose de lo hallado por Boluarte (2014) y Arias et al. (2017).

En efecto, Boluarte (2014) estableció conforme a sus resultados que uno de los componentes contenía la mayor cantidad de ítems junto a una mayor carga factorial, lo que le llevó a concluir que la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979) es preponderantemente unidimensional; así, señala que la escala es válida en tanto se sustente su uso para una medición global y a una muestra más amplia, aspecto que fue un limitante importante en su análisis, según la misma autora reconoce y enfatiza.

Con precisión a ello, el tamaño de la muestra de los estudios de Boluarte (2014), así como de Boluarte y Merino (2015), fue de 88 participantes, lo cual no es suficientemente amplio como para asegurar una generalización de los resultados. Es por esta razón metodológica que sus resultados entran en discusión con la presente investigación, donde se usó una muestra mucho más amplia para llevar a cabo el análisis de datos.

En relación con lo manifestado anteriormente, se realizó el respectivo análisis factorial confirmatorio, que llevó a comprobar que los ítems conforman grupos prosiguiendo la teoría de los dos factores establecido por Warr et. al. (1979). Las cargas factoriales de los ítems de ambas dimensiones, factores extrínsecos y factores intrínsecos, superan el valor de 0.4, lo que demuestra la validez del constructo en cuanto a su estructura bidimensional.

Asimismo, cabe indicar que en la investigación de Boluarte (2014) el constructo fue adaptado y aplicado al ámbito peruano en una muestra combinada de trabajadores que ejercen profesión en medicina (operativos) y profesionales no asistenciales como funcionarios y cargos directivos (administrativos) dentro del ámbito hospitalario, dando así espacio a una heterogeneidad controlada, necesario para el análisis, ya que con ello se evita una uniformidad preestablecida por las características de la muestra que puedan determinar los resultados,

aunque sin llegar a una heterogeneidad desmedida que involucre áreas no relacionadas, tal como este estudio también proyectó.

Considerando en especial lo anteriormente mencionado, los resultados se oponen también a los hallazgos presentados por Arias et al. (2017), quienes concluyeron que la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979) debe aplicarse bajo una configuración unidimensional, dado que según sus resultados la escala presenta mayores niveles de validez y confiabilidad cuando al constructo original ya no se le divide en factores extrínsecos e intrínsecos, sino cuando se le considera únicamente global. Sin embargo, es importante recalcar que la muestra que utilizó Arias et al. (2017) integra a trabajadores de diversas profesiones, tales como vendedores, administradores, docentes, abogados, contadores, entre otros, determinando una excesiva heterogeneidad. Por lo que aquí ha sido posible observar otra cuestión metodológica que tiene peso en la discrepancia de los resultados respecto a la estructura de Escala de Satisfacción Laboral, que, como ya se señaló, en el presente estudio sí mantuvo su estructura original de dos factores luego de los análisis correspondientes.

En referencia a las evidencias de confiabilidad basadas en la consistencia interna de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979), se realizaron cálculos con el coeficiente de alfa de Cronbach y el Coeficiente Omega, teniendo este último mayor preponderancia metodológica en la presente investigación. Así, el coeficiente de alfa de Cronbach tuvo un valor global de 0.882, mientras que el coeficiente Omega alcanzó el valor de 0.930 para el total de ítems. Esto demuestra la elevada confiabilidad del constructo, incluso bajo pruebas más sensibles como el del coeficiente Omega.

Dado que los estudios previos trabajaron principalmente con el coeficiente de Alfa de Cronbach para sus respectivos análisis, en esta investigación se efectuó también la misma prueba, pero solo para efectos de comparación. Los resultados obtenidos bajo esta prueba de fiabilidad coinciden con lo hallado por Páramo et al. (2016), con valor de α igual a 0.879; por

Arias et al. (2017), con $\alpha=0.945$; así como por Boluarte y Merino (2015), con $\alpha= 0.819$, en el sentido de que superan o por lo menos se ubican en el mismo rango de aceptabilidad declarado por George y Mallery (2003); es decir, entre 0.8 y 0.9.

Volviendo ahora al coeficiente de Omega, sobre el cual se establecerá la conclusión respecto al análisis de consistencia interna, y cuyo valor tendría que ubicarse por lo menos en 0.7 para tener validez, de acuerdo con Campo y Oviedo (2008), es importante destacar que el resultado de Boluarte y Merino (2015) para esta prueba de Omega tuvo un valor idéntico al obtenido con la prueba de Alfa de Cronbach; es decir, $\omega=0.819$. A raíz de ello ha sido posible denotar una consolidación de resultados favorables de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979), en cuanto a la consistencia interna.

Respecto a las evidencias de validez de la Escala de Satisfacción Laboral basadas en la relación con otro instrumento de medida, en este caso la Escala de Utrecht Work Engagement (UWES), es preciso señalar que los datos se distribuyeron de forma no normal, a partir de los cuales se obtuvieron resultados favorables al modelo. El coeficiente de correlación de Spearman entre ambos instrumentos, tuvo un valor de 0.586, mientras que la significancia bilateral fue de 0.000, lo que demuestra la existencia de validez convergente.

Estos resultados se relacionan con lo desarrollado por Boluarte y Merino (2015), quienes analizaron la convergencia de dos modelos de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979), una versión larga (16 ítems) y una versión corta (10 ítems), derivada de Cooper et al. (1989), con magnitudes de fiabilidad y carga factorial similares entre sí. La distribución de puntajes de la población tampoco resultó ser estadísticamente normal.

7. Conclusiones y recomendaciones

7.1 Conclusiones

1. Se concluyó de manera general que la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979) presenta evidencias de validez basadas en la estructura del instrumento, en la consistencia interna y en relación con otras variables, al aplicarse en servidores públicos que trabajan en una municipalidad de Lima Metropolitana.
2. En específico, se concluyó que la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979) evidencia validez con base a la estructura interna en el sentido de que los ítems que conforman los factores están directamente relacionados con el constructo y la subescala que pretende medir, confirmando la estructura bidimensional que en principio se estableció bajo la teoría higiénico-motivacional de Herzberg que a su vez se relaciona con la teoría de las necesidades de Maslow.
3. Por otro lado, se concluyó que la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979) presenta evidencias de confiabilidad por consistencia interna al determinar que su coeficiente de Omega para la fiabilidad global es igual a 0.930, en tanto que los coeficientes parciales son también elevados, con $\omega=0.810$ para los factores extrínsecos y $\omega=0.875$ para los factores intrínsecos.
4. Por último, se concluyó que existe validez convergente al correlacionar la Escala de Satisfacción Laboral y la Escala de Utrecht Work Engagement al obtener una relación positiva y significativa, siendo su p -valor = 0.000 y Rho de Spearman = 0.586.

7.2 Recomendaciones

1. Se recomienda a la comunidad científica y académica efectuar investigaciones psicométricas enfocadas en la variable de satisfacción laboral, pero siguiendo un procedimiento que garantice una generalización adecuada de los resultados, con incidencia en la ampliación

- del tamaño muestral y en la conformación de un proceso de cribado en la selección de participantes.
2. Se recomienda a los investigadores sociales proseguir con estudios de replicación a fin de conocer la experiencia de satisfacción laboral de los servidores públicos en distinto sector, ámbito de ocupación, nivel de organización y alcance a la ciudadanía. Esto para ampliar la base poblacional y establecer comparaciones más eficaces, pero sin llegar a una heterogeneidad desmedida.
 3. Asimismo, se recomienda a los especialistas en Psicología Organizacional realizar más investigaciones psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979) en el territorio peruano con enfoque a distintos ámbitos laborales y profesionales con la finalidad de diversificar las poblaciones de estudio y confirmar su estructura bidimensional a determinados espacios de trabajo, dado que lo extrínseco e intrínseco son rasgos que aportan significativamente a una comprensión más analítica del bienestar de un trabajador.
 4. Se recomienda a los investigadores en general usar en mayor medida el coeficiente de omega para los análisis de consistencia interna ya que ofrecería mayor precisión incluso en población heterogénea, además de que se relaciona a un menor riesgo de sobreestimación en el cálculo de fiabilidad.

Referencias

- Anaya, D., & Suárez, J. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria: un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, (344), 217-243. <https://www.researchgate.net/publication/28194608>
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Arias, W., Rivera, R., & Ceballos, K. (2017). Análisis psicométrico de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones. Revista de Avances en Psicología*, 3(2), 79-85. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093599>
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3). <http://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Bollen, K., & Long, S. (1993). *Testing Structural Equation Models*. Sage. https://openlibrary.org/books/OL1732638M/Testing_structural_equation_models?
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. *Revista Rev Med Hered*, 25, 80-84. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2014000200005&script=sci_abstract
- Boluarte, A., & Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *Liberabit*, 21(2), 235-243. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68643124006>

- Calderón, G., Murillo, S., & Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 109-137. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20502506>
- Campo, A., & Oviedo, H. (2008). Propiedades Psicométricas de una Escala: la Consistencia interna. *Revista de Salud Pública*, 10(5), 831-839. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42210515>
- Carrillo, C., Martínez, M., Gómez, C., & Meseguer, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un hospital universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645-650. doi:<https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.169791>
- Coluccio, A., Muñoz, C., & Ferrer, D. (2016). Situación contractual y su relación con satisfacción laboral, clima organizacional y absentismo en docentes. *Salud & Sociedad*, 7(1), 98-111. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439746001006>
- Escalante, M. (2015). *Estrés y satisfacción laboral en docentes de colegios particulares de Arequipa* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional de la UCSM. <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/3534>
- Escobedo P., Cuautle G., Maynez G., & Estebané O., (2014). Escala de satisfacción laboral a partir de factores socioculturales y ergoambientales para los docentes de las instituciones de educación superior en México. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 177-184. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300009>
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., & Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a03v21n2.pdf>

- Frías, D. (2022). *Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia.
<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 11.0 Update*. Boston: Allyn and Bacon.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Herrero, J. (2010). El análisis factorial confirmatorio en el estudio de la estructura y estabilidad de los instrumentos de evaluación: un ejemplo con el cuestionario de autoestima CA-14. *Psychosocial Intervention*, 19(3), 289-300. http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-05592010000300009&script=sci_arttext&tlng=en
- Herzberg, F. (2004). Una vez más: ¿cómo se motiva a los empleados? En *Harvard Business Review* (pp. 53-80). Destua.
- Hu, L. T., & Bentler, P. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55. <http://dx.doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Ilquimiche, J. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de Independencia, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/3308>
- Kaplan, R., & Saccuzzo, D. (2006). *Pruebas psicológicas: Principios, aplicaciones y temas*. Cengage Learning Latin America. <https://bit.ly/3sssYNc>
- Locke, E. (1970). Job satisfaction and job performance: A theoretical analysis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 5(5), 484-500.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/003050737090036X>

- Lupano, M., De la Iglesia, G., Castro, A., & Fernández, M. (2017). Validación de una Escala sobre Work Engagement. Perfiles asociados a alta performance y satisfacción laboral. *Ciencias Psicológicas*, 11(2), 127-137. <https://doi.org/10.22235/cp.v11i2.1482>
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo rigurosos de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15. <http://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Millones, R., Barrero, E., Vásquez, F., & Castillo, C. (2016). *Estadística aplicada a la ingeniería y los negocios*. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10730>
- Montero, I., & León, O. (2002). Clasificación y descripción de las metodologías de investigación en Psicología. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud/ International Journal of Clinical and Health Psychology*, 2(3), 503-508. http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-53.pdf
- Moreno, P., Ríos, L., Canto, J., San Martín, J., & Perles, F. (2010). Satisfacción laboral y Burnout en trabajos poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 255-265. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n3a8>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Oramas, A., Marrero, I., Cepero, E., Del Castillo, N., & Vergara, A. (2014). La escala de Work Engagement de Utrecht. Evaluación del Work Engagement en trabajadores cubanos. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 15(2), 47-56. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2014/cst142h.pdf>
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)*. Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.

- Páramo, D., Flores, C., & Díaz, L. (2016). Evaluación de la satisfacción laboral en docentes de nivel básico. *Ciencia y Trabajo*, 18(57), 173-176. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300173>
- Pérez, J., & Fidalgo, M. (1995). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Nota técnica de prevención*. https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf
- Quiroa, M. (08 de febrero de 2021). Teoría de Herzberg. *Economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
- Rico, P. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 14, 137-158. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=233124703007>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 ed.). Pearson.
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Salazar, C., & Serpa, A. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2), 377-388. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.1404>
- Salessi, S., & Omar, A. (2016). Satisfacción laboral genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Alternativas en Psicología*, 20(34), 93-108. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/53885>
- Salgado, F., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. *Psicothema*, 8(2), 329-335. <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=31>

- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2011). *Utrecht Work Engagement Scale*. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.
https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Schultz, D. (1991). *Psicología industrial*. McGraw-Hill.
- Silva, E., Silva, G., & Bautista, J. (2018). Influencia del clima laboral organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Morales, región San Martín. *Tzhoecoen*, 10(1), 56-63.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. San Marcos.
- Ventura, J. (2018). Intervalos de confianza para coeficiente Omega: propuesta para el cálculo. *Adicciones*, 30(1), 77-78. <https://www.adicciones.es/index.php/adicciones/article/view/962/899>
- Ventura, J., & Caycho, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales*, 15(1), 625-627. <https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational psychology*, 52, 129 - 148. https://www.researchgate.net/publication/232573383_Scales_for_the_Measurement_of_Some_Work_Attitudes_and_Aspects_of_Psychological_Well-Being/link/5ccaf2ba92851c8d2214792c/download
- Wiemman, M. (2011). *La Comunicación en las relaciones interpersonales*. Editorial UOC.
<https://books.google.com.pe/books?id=xsHHilcCfigC&printsec=>