

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSTGRADO



SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON ALGUNAS
VARIABLES OCUPACIONALES EN TRES MUNICIPALIDADES

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

OTORGADO POR LA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

PRESENTADA POR

Ronald Alfaro Salazar

Sara Leyton Girón

Antonio Meza Solano

Ivonne Sáenz Torres

Asesor: Profesor José Antonio Espinoza Ballena

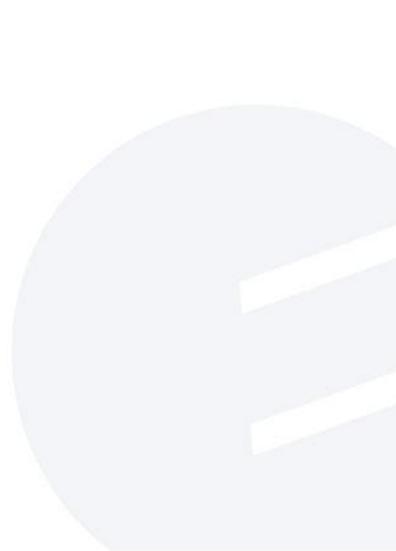
Surco, julio de 2012

Agradecimientos

Al profesor José Antonio Espinoza por su asesoría y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis.

A la profesora Ana Valdivia León por su valioso tiempo dedicado a la orientación en los aspectos estadísticos de la investigación.

A las Municipalidades que participaron en la investigación por su interés, apoyo y colaboración.



Dedicatoria

Con cariño dedico esta tesis a toda mi familia. A mi esposa por su dedicación y apoyo incondicional en todo momento; a mis hijos Alejandro, Valerya y Santiago por alegrarme la vida en los momentos difíciles y ser mi motivación constante; a mi abuelita Jesús, mi madre Margarita y mi padre Alfredo por acompañarme y ser partícipes en todo; y a Dios por mantenerme con vida.

Ronald Alfaro Salazar

A Dios por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos; y a mis padres, Doris y Esteban, por su amor incondicional.

Sara Leyton Girón

A Dios por guiar mis pasos y permitirme cumplir este reto, a mi madre Julia por ser ejemplo de perseverancia, a mi padre Hermogenes y a mi hermano Alexei por sus consejos y confianza; y a mi compañero y amigo Samuel por su apoyo.

Ivonne Saenz Torres

A mi amada esposa por el apoyo y ánimo que me brinda cada día para alcanzar mis nuevas metas; y a mis adorados hijos que son mi fuente de motivación constante.

Antonio Meza Solano

Abstract

Because of the important role of district municipalities or local governments in the development and the country's economy, it is important to ensure the achievement of their goals. Therefore, there should be available, qualified, motivated and satisfied personnel; so that, a study of job satisfaction in three district municipalities of Lima and Callao is presented. The research involves measurement of job satisfaction and analysis of its relation to occupational variables: (a) Labor Condition (b) Gender and (c) Service time in each one of the three municipalities, as well as the comparison of the overall satisfaction level. The research is descriptive and correlational with a quantitative approach, the same as was performed on a sample of 82, 126 and 161 workers in each of the three municipalities under study. To measure job satisfaction a questionnaire was used "Escala de Opiniones SL-SPC" (Palma, 2005), which has four factors: (a) Significance of Task (b) Working Conditions (c) Personal Recognition / or Social, and (d) Economic Benefits. The main results are that there are not significant differences in the job satisfaction level of the workers in each of the three municipalities, and it can be regarded as average; moreover, that if there are significant differences for labor condition in regards to the satisfaction level with their various factors in each.

Tabla de Contenidos

Lista de Tablas	viii
Lista de Figuras	x
Resumen Ejecutivo	xi
Capítulo I: Introducción	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Propósito y Relevancia del Estudio	3
1.3 Naturaleza del Estudio	4
1.4 Preguntas de Investigación	4
1.5 Hipótesis de la Investigación	5
1.6 Definición de Términos	5
1.7 Supuestos de la Investigación	7
1.8 Limitaciones del Estudio	7
1.9 Delimitaciones del Estudio	7
1.10 Resumen	7
Capítulo II: Revisión de Literatura	9
2.1 Mapa de la literatura	9
2.2 Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral	11
2.2.1 Comportamiento organizacional	11
2.2.2 Actitudes hacia el trabajo	11
2.2.3 Satisfacción Laboral	11
2.3 Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo	12

2.4 Instrumentos para medir la Satisfacción Laboral.....	14
2.5 Investigaciones realizadas sobre Satisfacción Laboral	17
2.6 Marco Teórico.....	25
2.7 Conclusiones	25
Capítulo III: Metodología de la Investigación	27
3.1 Diseño de la Investigación y su Conveniencia.....	27
3.2 Población.....	27
3.3 Características de la Muestra	27
3.4 Consentimiento Informado	28
3.5 Instrumentación.....	29
3.6 Recolección de Datos.....	33
3.7 Validez y Confiabilidad	34
3.8 Resumen.....	38
Capítulo IV: Análisis y Discusión de Resultados	40
4.1 Nivel de Satisfacción Laboral medio en las municipalidades.....	41
4.2 Comparación de los niveles de satisfacción por municipalidad.....	41
4.3 Impacto de los Factores en la Satisfacción Laboral por municipalidad.....	42
4.4 Importancia de los Factores según los Trabajadores por municipalidad	43
4.5 Diferencias por Condición Laboral en los resultados de la satisfacción laboral.....	44
4.6 Diferencias por Género en los resultados de la satisfacción laboral	48
4.7 Diferencias por Tiempo de Servicio en los resultados de la satisfacción laboral	51
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	56

5.1 Conclusiones 56

5.2 Recomendaciones 59

Referencias 62

Apéndice A 68

Apéndice B 69

Apéndice C 71

Apéndice D 72



Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Población en Estudio</i>	27
Tabla 2 <i>Muestra</i>	28
Tabla 3 <i>Agrupación de Ítems por Factor de la Escala SL-SPC</i>	29
Tabla 4 <i>Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL-SPC</i>	30
Tabla 5 <i>Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC</i>	30
Tabla 6 <i>Categorías Diagnósticas</i>	31
Tabla 7 <i>Confiabilidad Escala SL-SPC</i>	31
Tabla 8 <i>Análisis Factorial</i>	32
Tabla 9 <i>Matriz de componente rotada de la escala SL-SPC</i>	33
Tabla 10 <i>Resultados del Método de Consistencia Interna</i>	35
Tabla 11 <i>Conformación de las Mitades</i>	35
Tabla 12 <i>Coefficientes de Confiabilidad de las Mitades</i>	35
Tabla 13 <i>Prueba de KMO y Bartlett's</i>	36
Tabla 14 <i>Varianza Total Explicada</i>	36
Tabla 15 <i>Comparación de Matrices de Componente Rotada</i>	38
Tabla 16 <i>Muestra clasificada por Género, Tiempo de Servicio y Condición Laboral</i>	40
Tabla 17 <i>Nivel de Satisfacción Laboral por Municipalidad</i>	41
Tabla 18 <i>Porcentaje de Puntaje Máximo por Factores en cada Municipalidad</i>	42
Tabla 19 <i>Valoración de Factores por cada Municipalidad</i>	43
Tabla 20 <i>Prueba de Homogeneidad de Varianzas de la Hipótesis 2</i>	44
Tabla 21 <i>Pruebas Robustas de Igualdad de Medias de la Hipótesis 2</i>	45
Tabla 22 <i>Diferencias Significativas por Condición Laboral en cada Factor y Municipalidad</i>	46
Tabla 23 <i>Nivel de Satisfacción Laboral por Condición Laboral en cada Municipalidad</i>	47
Tabla 24 <i>Prueba de Homogeneidad de Varianzas de la Hipótesis 3</i>	48
Tabla 25 <i>Pruebas Robustas de Igualdad de Medias de la Hipótesis 3</i>	49

Tabla 26 <i>Diferencias Significativas por Género en cada Factor y Municipalidad</i>	50
Tabla 27 <i>Nivel de Satisfacción Laboral por Género</i>	51
Tabla 28 <i>Prueba de Homogeneidad de Varianzas de la Hipótesis 4</i>	52
Tabla 29 <i>Pruebas Robustas de Igualdad de Medias de la Hipótesis 4</i>	53
Tabla 30 <i>Diferencias Significativas por Tiempo de Servicio en cada Factor y Municipalidad</i>	54
Tabla 31 <i>Nivel de Satisfacción Laboral por Tiempo de Servicio en cada Municipalidad</i>	55



Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Mapa de Conocimiento.	10
<i>Figura 2.</i> Gráfico de sedimentación.	37
<i>Figura 3.</i> Impacto de cada factor en el nivel de Satisfacción Laboral.	43



Resumen Ejecutivo

Debido al importante rol de las municipalidades distritales o gobiernos locales en el desarrollo y la economía del país, es importante asegurar el logro de sus objetivos. Para ello debe contarse con el personal idóneo, motivado y satisfecho; es así que se plantea estudiar la satisfacción laboral en tres municipalidades distritales de Lima y Callao. El estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

Capítulo I: Introducción

1.1 Antecedentes

La estructura del Estado está conformada por el Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo, el Poder Judicial, el Gobierno Nacional, los gobiernos regionales y los gobiernos locales, encontrándose dentro estos últimos las municipalidades provinciales y distritales. Las municipalidades distritales son órganos de gobierno local que tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; además, promueven el desarrollo, la economía local y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y los planes nacionales y regionales de desarrollo (Constitución Política del Perú, 1993).

Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción. En el marco del proceso de descentralización, y conforme al criterio de subsidiariedad, el gobierno más cercano a la población es el más idóneo para ejercer la competencia o función; por consiguiente, el Gobierno Nacional no debe asumir competencias que pueden ser cumplidas de forma más eficiente por los gobiernos regionales, y estos, a su vez, no deben hacer aquello que puede ser ejecutado por los gobiernos locales (Ley 27972, 2003).

Según el Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y Centros Poblados (INEI, 2012), en el Perú hay 1,639 municipalidades distritales, que administran el 16.51% del Presupuesto Nacional del Sector Público del año 2012 (Ley 29812, 2011). Asimismo, en “Estadísticas Municipales 2010” se menciona que el total de trabajadores de las municipalidades del Perú es de 145,369, de los cuales 68% son hombres y 32% mujeres, y están sujetos a distintas condiciones de trabajo (INEI, 2011).

Rojas (2012) sostiene que la municipalidad, por su condición de gobierno local, debe liderar su desarrollo económico; sin embargo, es necesario que cuente con las capacidades y la cultura organizacional para la generación de trabajo decente y la creación de un entorno favorable para el desarrollo de actividades económicas, que originen una mejora de la calidad de vida de las personas. Asimismo, César Acuña, presidente de la Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE), señaló que para que las municipalidades hagan un buen trabajo el Gobierno Central debe brindarles los recursos necesarios (“Alcaldes deben ser”, 2012). De la misma manera, Alejandro Villegas, presidente de la Escuela para Alcaldes, indicó que los gobiernos locales juegan un papel protagónico importante en el proceso de descentralización, pero es necesario que el Gobierno, además de dotar de mayores recursos a las comunas, prepare y capacite a los actores para que la descentralización sea realmente efectiva (“Gobierno de Ollanta”, 2011).

Por otro lado, para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo (Chiavenato, 2009).

No obstante, y a pesar de la importancia de la satisfacción laboral en las organizaciones y el rol de las municipalidades distritales en el desarrollo económico del Perú, no se ha encontrado estudios relevantes que analicen la satisfacción laboral en dichas

instituciones; sin embargo, sí se encontró estudios sobre el tema en otro tipo de organizaciones, tanto a nivel nacional como internacional.

1.2 Propósito y Relevancia del Estudio

El propósito y objetivo general de la investigación es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. Arbaiza (2010) señaló que las organizaciones deben preocuparse por que sus empleados estén satisfechos y motivados, pues de lo contrario es probable que se genere alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño. Por lo cual es importante para una organización conocer el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores y realizar un análisis de sus resultados, pudiendo utilizar la presente investigación como guía.

Para ello se plantean los objetivos específicos:

- Medir el nivel de satisfacción laboral en cada una de las tres municipalidades.
- Comparar los niveles de satisfacción laboral en cada una de las tres municipalidades.
- Medir el impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada una de las tres municipalidades.
- Determinar el factor más importante para la satisfacción laboral, según el trabajador, en la muestra de cada una de las tres municipalidades.
- Determinar si existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción laboral en sus factores en cada una de las tres municipalidades.
- Determinar si existen diferencias significativas por género respecto al nivel de satisfacción laboral en sus factores en cada una de las tres municipalidades.
- Determinar si existen diferencias significativas por tiempo de servicio respecto al nivel de satisfacción laboral en sus factores en cada una de las tres municipalidades.

1.3 Naturaleza del Estudio

La investigación se realizará bajo un enfoque cuantitativo, debido a que tiene como meta describir y explicar los fenómenos asociados a la satisfacción laboral, y la relación entre sus factores y las variables ocupacionales. El tipo de investigación es descriptivo y correlacional. Descriptivo porque permitirá conocer el nivel de satisfacción laboral y correlacional porque determinará el grado de relación que existe entre los factores de la satisfacción laboral y las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género, y (c) Tiempo de Servicio.

1.4 Preguntas de Investigación

- La medición y comparación del nivel de satisfacción laboral de las tres municipalidades estudiadas es el punto de partida para la investigación, por ello se plantea las siguientes preguntas: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en cada una de las tres municipalidades? ¿Son los mismos niveles?
- Así también, con miras a profundizar en la razón de las posibles diferencias, interesa conocer: ¿Cuál es el impacto de cada uno de los factores de la satisfacción laboral (Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios Económicos) en cada una de las tres municipalidades en estudio?
- Del mismo modo, a fin de conocer la valoración que otorga el trabajador a cada factor se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál de los factores considerados es el más importante para la satisfacción laboral, según el trabajador, en la muestra de cada una de las tres municipalidades?

De la literatura revisada, se observa el estudio de la relación de la satisfacción laboral con variables ocupacionales, por ello se busca responder lo siguiente: ¿Existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción laboral en sus factores, en cada una de las tres municipalidades? ¿Existen diferencias significativas por género

respecto al nivel de satisfacción laboral en sus factores, en cada una de las tres municipalidades? ¿Existen diferencias significativas por tiempo de servicio respecto al nivel de satisfacción laboral en sus factores, en cada una de las tres municipalidades?

1.5 Hipótesis de la Investigación

Las hipótesis de la investigación son:

H1: No existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas.

H2: No existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción laboral en sus factores en cada una de las tres municipalidades.

H3: No existen diferencias significativas por género respecto al nivel de satisfacción laboral en sus factores en cada una de las tres municipalidades.

H4: No existen diferencias significativas por tiempo de servicio respecto al nivel de satisfacción laboral en sus factores en cada una de las tres municipalidades.

Asimismo, en la presente investigación se consideran como variables independientes a las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género, y (c) Tiempo de Servicio. Y como variable dependiente al nivel de satisfacción laboral, que es medida mediante la suma de puntajes de cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos.

1.6 Definición de Términos

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

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

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

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

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

Género: es una variable ocupacional utilizada en la investigación para clasificar a la población. Comprende: (a) femenino y (b) masculino.

Condición laboral: es una variable ocupacional utilizada en la investigación, que se refiere a la categoría salarial a la que pertenece el entrevistado. Comprende: (a) funcionarios, (b) empleados, (c) obreros, (d) Contrato Administrativo de Servicio (CAS), y (e) practicantes.

Tiempo de servicio: es una variable ocupacional utilizada en la investigación, que se refiere al tiempo de labor que el entrevistado tiene en la municipalidad a la que pertenece. Esta variable se mide en meses y años. Para su análisis, de acuerdo a la frecuencia de los valores obtenidos en la muestra, se ha establecido la siguiente clasificación: (a) de cero a 15 años, (b) de 15 a 30 años, y (c) más de 30 años.

1.7 Supuestos de la Investigación

La satisfacción laboral puede ser medida empleando el cuestionario SL-SPC y se obtiene a partir de la suma de los niveles de satisfacción de cada uno de sus factores. Otro supuesto es que las respuestas de los trabajadores encuestados fueron sinceras y permitieron obtener resultados que son de utilidad para los fines de la investigación.

1.8 Limitaciones del Estudio

Una de las limitaciones del estudio es que las coordinaciones y el trabajo de campo debían realizarse en horario de oficina. También, el hecho de que los encuestados, si bien acudieron de manera voluntaria, podrían no haber respondido de manera sincera. Además, la información de las municipalidades distritales, que podrían apoyarnos en la explicación de los comportamientos, no se encuentra disponible en su totalidad y en algunos casos está desactualizada.

1.9 Delimitaciones del Estudio

El estudio está delimitado a una muestra de municipalidades distritales de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao para facilitar las coordinaciones con los investigadores, debido a las restricciones de tiempo y ubicación de los mismos. Se buscó en lo posible que fueran municipalidades de realidades socioeconómicas diferentes, considerando su presupuesto institucional aprobado (PIA); contactando a diversos municipios para este fin, constituyendo finalmente una muestra de tres municipalidades, ubicadas en los conos Este, Oeste y Norte de Lima. El estudio se realizó con un grupo de trabajadores que aceptaron participar voluntariamente en la encuesta, esto de acuerdo a lo coordinado con el área de Recursos Humanos de cada municipalidad.

1.10 Resumen

Dado que el proceso de descentralización y el desarrollo del país se encuentran en marcha, y las municipalidades son los órganos de gobierno local más cercanos al ciudadano,

es necesario que estas sean eficientes; sin embargo, ello depende principalmente de que sus trabajadores estén preparados y satisfechos, por lo que resulta importante estudiar la satisfacción laboral en las municipalidades distritales. La investigación se desarrolló en tres municipalidades distritales, dos de la provincia de Lima y una de la Provincia Constitucional del Callao, con un grupo de trabajadores, que aceptaron participar voluntariamente en la encuesta. El enfoque utilizado es cuantitativo y el tipo de investigación utilizado es descriptivo y correlacional.

El propósito y objetivo general de la investigación es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. En la presente investigación se consideran como variables independientes a las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio; y como variable dependiente al nivel de satisfacción laboral.

Capítulo II: Revisión de Literatura

2.1 Mapa de la literatura

El concepto Satisfacción Laboral ha sido largamente debatido en la literatura organizacional. En sus inicios se destacaron tres enfoques para describir sus causas, estructura y consecuencias: (a) el enfoque del Juicio Cognitivo, basado en teorías como la teoría de la discrepancia y la teoría del ajuste en el Trabajo; (b) el enfoque de las Influencias Sociales, que afectan la percepción del trabajador y por consiguiente sus actitudes hacia el trabajo, y (c) el enfoque de la Disposición Personal, que singulariza y privilegia el papel de la personalidad y la disposición de las personas a disfrutar más o disfrutar menos de idénticos eventos (Weiss & Cropanzano, 1996). De esta forma, Weiss y Cropanzano propusieron un nuevo marco: el considerar que la Satisfacción Laboral tiene un componente cognitivo, de juicio racional, pero también un componente afectivo, y que ambos son afectados por las influencias sociales y la personalidad.

Las causas de la satisfacción laboral se atribuyen a aspectos socioculturales, a la infraestructura y eventos laborales; se miden en sus aspectos intrínsecos (logros, variedad, etc.) y en sus aspectos extrínsecos (pago, promoción, etc.), habiendo diversas escalas para ello. Sus consecuencias se han relacionado con distintos aspectos como: (a) la rotación del personal (Berry & Morris, 2008; Davy, Kinicki & Scheck, 1991), (b) el compromiso organizacional (Brooke, Russel & Price, 1988), (c) el desempeño (Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin & Jackson, 1989), y (d) el salario (Judge, Piccolo, Podsakoff, Shaw & Rich, 2010). Quizás la consecuencia que más ha interesado es sobre la retención del personal, tema que frecuentemente es tratado en las industrias de servicios y en particular hospitalidad y enfermería en donde este fenómeno llega a 60% y hasta 300% (Jones, 2008). En la Figura 1 se muestra el mapa de conocimiento de la revisión de la Literatura.

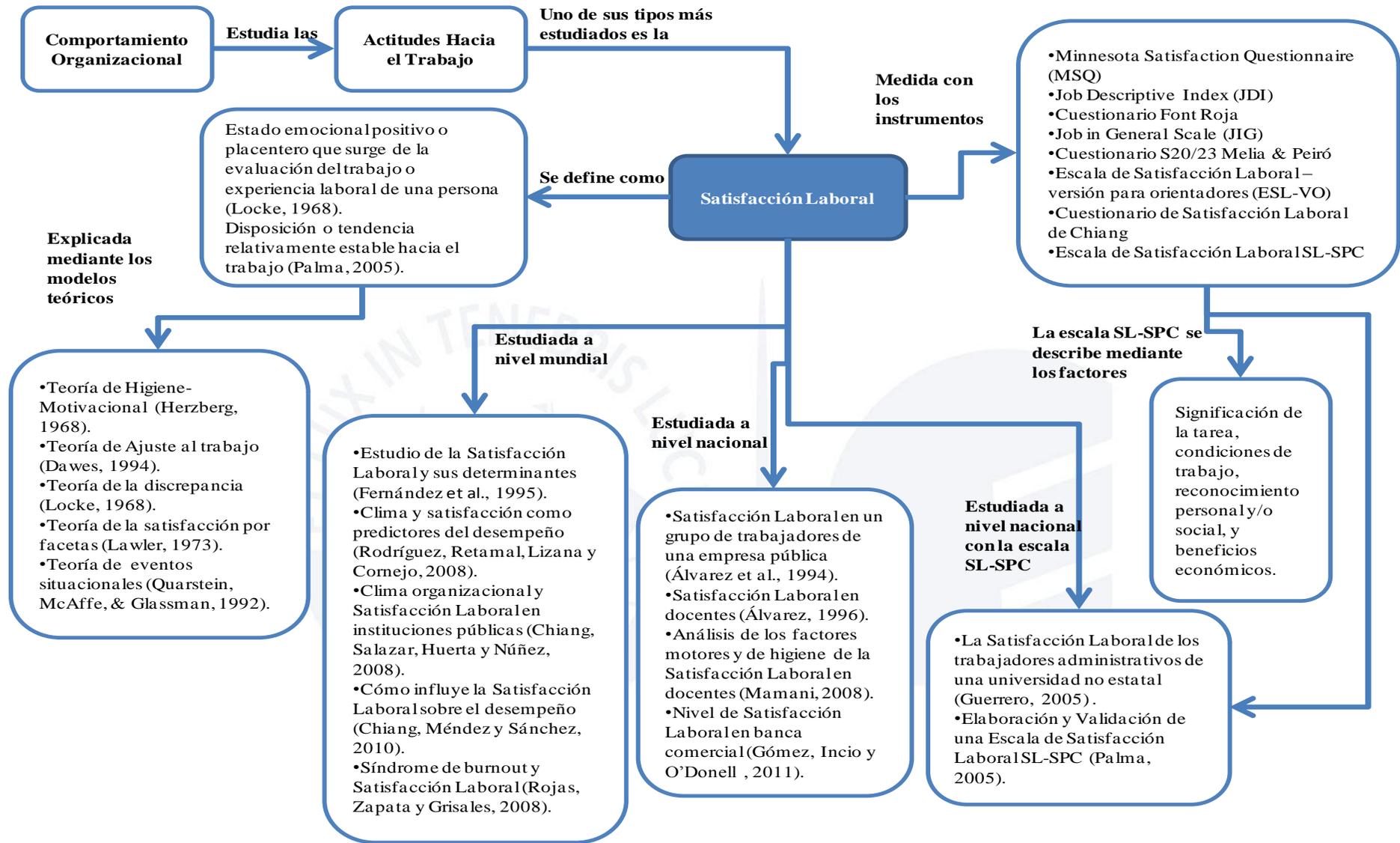


Figura 1. Mapa de Conocimiento.

2.2 Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral

2.2.1 Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional se define como la comprensión, predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones. La importancia del comportamiento organizacional radica en su interrelación con disciplinas afines como: (a) la teoría de la organización, (b) el desarrollo de la organización, y (c) la administración de recursos humanos; que se centran en comprender y explicar el comportamiento individual y grupal en las organizaciones (Luthans, 2008).

2.2.2 Actitudes hacia el trabajo

Las actitudes representan una importante variable orientada cognitivamente en el estudio del comportamiento organizacional. Una actitud es una tendencia persistente a sentir y comportarse en cierta forma hacia algún objeto, es un proceso cognitivo completo que tiene tres características básicas: (a) persiste a menos que se haga algo para cambiarla, (b) varía a lo largo de una escala de muy favorable a muy desfavorable, y (c) se dirige hacia un objeto por el que una persona tiene sentimientos y creencias. Las actitudes tienen tres componentes básicos: (a) emocional, que son los sentimientos o el afecto de la persona hacia un objeto; (b) informativo, que son las creencias y la información que una persona tiene sobre el objeto; y (c) comportamiento, que consiste en las tendencias de una persona a comportarse de una manera específica hacia un objeto. Comprender las funciones de las actitudes y la manera en que pueden cambiarse es importante en el estudio del comportamiento organizacional (Luthans, 2008).

2.2.3 Satisfacción Laboral

En el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente,

su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento (Newstron, 2011). En este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos (Rodríguez, Zarco, & Gonzales, 2009).

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1968). Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

2.3 Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo

A continuación se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales.

Teoría de Higiene-Motivacional. Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

Teoría del Ajuste en el trabajo. Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador

(Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

Teoría de la discrepancia. Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

Teoría de la satisfacción por facetas. Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres

situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

Teoría de los eventos situacionales. En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

2.4 Instrumentos para medir la Satisfacción Laboral

Son variados los instrumentos analizados y de ellos se da especial atención a la *Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC* que ha sido validado en Perú.

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ). El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967) está diseñado para medir la satisfacción del empleado con su trabajo y asienta sus argumentos en los principios básicos de la teoría del ajuste. Esta escala se presenta en dos formatos: una versión larga de 100 ítems y otra abreviada de 20; en ambas ediciones se incluyen ítems en los que se interroga acerca de 20 facetas de la satisfacción laboral, aunque las puntuaciones de las mismas se calculan solo para el formato largo. En el formato corto se evalúa la satisfacción general, la intrínseca (naturaleza del puesto) y la extrínseca (otros aspectos de la situación del trabajo, como las prestaciones y el salario).

Job Descriptive Index (JDI). Este cuestionario posee 90 ítems y considera la evaluación de la satisfacción laboral a través de cinco diferentes facetas del ambiente laboral: (a) trabajo, (b) pago, (c) promociones, (d) supervisión, y (e) compañeros de trabajo. La evaluación de estas son importantes como posibles predictores de una rotación de personal o despidos (Smith, Kendall, & Hulin, 1969).

Cuestionario Font Roja. Este cuestionario posee 27 ítems valorados cada uno mediante una escala de Likert de uno a cinco y considera la evaluación de la satisfacción laboral mediante ocho dimensiones: (a) exceso o presión de trabajo, (b) promoción profesional, (c) satisfacción con el puesto de trabajo, (d) monotonía laboral, (e) relaciones interprofesionales, (f) competencia profesional, (g) tensión relacionada con el trabajo, y (h) relaciones interpersonales con los compañeros (Aranaz & Mira, 1988).

Job in General Scale (JIG). Este cuestionario tiene como objetivo proporcionar una evaluación general de la percepción que tienen los empleados de sus puestos de trabajo. Tiene un diseño similar al JDI, pero en una versión resumida, ya que solo posee 18 ítems, los cuales son adjetivos o frases cortas acerca del trabajo en general (Ironson et al., 1989).

Cuestionario S20/23 Melia & Peiró. El cuestionario S20/23 (Melia & Peiró, 1989) de 23 ítems ha sido diseñado para poder obtener una evaluación de la satisfacción laboral. Su predecesora es la versión S4/82 de 82 ítems elaborada por los mismos autores, con la diferencia de que la S20/23 logra mayores niveles de fiabilidad, además de ser menos extensa. El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con: (a) la supervisión, (b) el ambiente físico de trabajo, (c) las prestaciones recibidas, (d) la satisfacción intrínseca del trabajo, y (e) la participación.

Escala de Satisfacción Laboral – versión para orientadores (ESL-VO). Esta escala de satisfacción laboral (ESL-VO) permite analizar la satisfacción laboral en tres niveles: (a) global, (b) dimensional, y (c) faceta. El instrumento consta de un cuestionario con 37 ítems,

medidos con una escala nominal de uno a cinco y distribuidos en ocho dimensiones: (a) diseño del trabajo, (b) realización personal, (c) oportunidades de desarrollo futuro, (d) relaciones sociales y tiempo libre, (e) reconocimiento del propio desempeño laboral, (f) valoración social del trabajo, (g) recompensas extrínsecas, y (h) oportunidades de promoción justa sobre la base de méritos personales (Anaya & Suárez, 2004).

Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang. Este cuestionario está basado en el realizado por Melia & Peiró. Es usado para medir la satisfacción laboral en grupos de trabajos de instituciones públicas, con un total de 39 ítems. El cuestionario explica la satisfacción laboral con seis factores: (a) satisfacción con el trabajo en general, (b) con el ambiente físico de trabajo, (c) con la forma en que se realiza el trabajo, (d) con las oportunidades de desarrollo, (e) con la relación subordinado-supervisor, y (f) con la remuneración (Chiang, 2008).

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. La escala SL-SPC (Palma, 2005) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos.

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

obtuvo resultados confiables. Este es el instrumento utilizado en el presente estudio, el cual cuenta con la autorización de la autora, Sonia Palma Solís, mediante correo electrónico, tal como se muestra en el Apéndice C.

2.5 Investigaciones realizadas sobre Satisfacción Laboral

Para la realización de la presente investigación se revisaron otros estudios acerca de la satisfacción laboral realizados en el país, en Latinoamérica y en el mundo. Los estudios más relevantes se pueden agrupar por zona geográfica: realizados en Europa (uno), Latinoamérica (cuatro) y Perú (seis). En todos ellos se ha analizado la satisfacción laboral y su relación con otras variables como el desempeño, el clima organizacional y las actitudes laborales.

Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. Este estudio realizado por Fernández et al. (1995) tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción general y de cada uno de sus componentes para los trabajadores de las instituciones sanitarias de las áreas de atención primaria (AP) como especializada (AE). En dicho estudio, se utilizó el cuestionario Font Roja. Se recogieron variables sociodemográficas (sexo y edad), variables que permitan valorar los criterios de selección (tiempo de trabajo y centro donde trabaja) y otras relacionadas con la satisfacción. La muestra fue de 486 trabajadores en AP y 470 trabajadores en AE. El total de trabajadores que contestaron el cuestionario fueron 357 de atención primaria y 255 de atención especializada. Los resultados que se obtuvieron del estudio fueron: (a) las dimensiones con puntuaciones más bajas son: tensión relacionada con el trabajo y promoción profesional (grupo de enfermería y administrativos); (b) existe diferencia significativa entre los factores, grupo profesional y nivel asistencia de trabajo; y (c) el grado de satisfacción general es medio.

Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena. Esta investigación realizada por Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo

(2008), tuvo como objetivo identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño organizacional en los trabajadores del Servicio Agrícola Ganadero (SAG) de la Región del Maule, Chile. Este estudio utilizó una metodología mixta que consistió en la aplicación de cuestionarios y entrevistas a través de *focus group*. Para el estudio de la satisfacción laboral utilizaron el JDI, a fin de medir la satisfacción laboral con sus cinco dimensiones, y el cuestionario JIG para medir la satisfacción laboral en general. Las encuestas se aplicaron a 96 trabajadores del SAG, el 56.3% hombres y el 43.7% mujeres, con promedio de edad 41.5 años. En el *focus group* se utilizó una muestra de 12 funcionarios de todas las oficinas del SAG.

Los resultados de este estudio evidenciaron que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, el desempeño general correlacionó significativamente con la satisfacción laboral. También analizaron la satisfacción laboral y el clima organizacional como predictores del desempeño. Ambos modelos de manera independiente dieron resultados significativos, pero en conjunto los resultados son mejores, por lo que se concluye que tanto el clima como la satisfacción laboral son predictores significativos del desempeño organizacional. Por último, los resultados demostraron que la satisfacción general resulta ser un predictor significativo del rendimiento y la productividad, mientras que el clima general resulta ser un predictor significativo de las condiciones personales y el comportamiento del trabajador.

Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. El objetivo de esta investigación realizada por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008), fue elaborar y validar los instrumentos necesarios para medir las variables de la satisfacción laboral y el clima organizacional en trabajadores de instituciones del sector público de Chile. La muestra consistió en 547 trabajadores, miembros de 44 grupos y de seis organizaciones. Para medir la satisfacción laboral se desarrolló un

instrumento basado en el cuestionario S21/26 (1990) y el S4/82(1986) de Meliá y Peiró, de 39 ítems. Como resultado se obtuvo el cuestionario de satisfacción laboral descrito en el marco teórico. El estudio demostró la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en cuanto a las dimensiones: (a) con el trabajo en general, (b) con la forma en que realiza su trabajo, y (c) con la relación subordinado-supervisor. No se demuestra alguna relación del clima organizacional con la dimensión de la satisfacción laboral vinculada con el ambiente físico del trabajo.

Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail.

Chiang, Méndez y Sánchez (2010) realizaron esta investigación cuyo objetivo fue estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño a fin de que se puedan realizar mejoras en empresas del mismo rubro. El universo del estudio fueron trabajadores de seis unidades del departamento de Electro-Hogar, de los cuales la muestra fue 53 trabajadores. Para el análisis de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de Chiang (2008) de 41 ítems.

Los resultados del estudio arrojaron que los empleados que participaron se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo en las seis escalas evaluadas. En el grupo de empleados se encontró que las correlaciones entre ambas variables mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores. Por su parte, en el grupo de funcionarios se encontró que a medida que aumenta su satisfacción con el reconocimiento por rendimiento, su orientación al logro disminuye, porque les basta con cumplir los objetivos propuestos por su jefe. También se encontró que a medida que la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye.

Síndrome de burnout y Satisfacción Laboral en docentes de una institución de educación superior. Rojas, Zapata y Grisales (2008) realizaron este estudio cuyo objetivo fue determinar la prevalencia del síndrome de burnout, su relación con diversas variables demográficas y laborales, y la satisfacción laboral en los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública. El síndrome de burnout o de desgaste profesional es una respuesta al estrés crónico formado principalmente por tres factores: (a) cansancio emocional, (b) despersonalización, y (c) baja realización personal (Maslach & Leiter, 1997). Para la selección de la muestra se llevó a cabo una selección aleatoria de los profesores integrantes, 139 docentes, distribuidos en 47 docentes de planta, 24 ocasionales y 68 profesores de cátedra. La satisfacción laboral se midió a través de la escala de satisfacción laboral docente de Durán, Extremera y Rey (2001), siendo esta una escala compuesta por 22 ítems y una escala tipo likert desde uno (muy insatisfecho) hasta siete (muy satisfecho) en la que se evalúa la actitud, ya sea positiva o negativa, hacia diferentes dimensiones del trabajo.

Con respecto a la satisfacción laboral, el resultado que arrojó la investigación fue que, en promedio, los encuestados obtuvieron 123 puntos de 154 posibles, sin embargo, el 25% de ellos puntuaron 116 o menos. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los puntajes de satisfacción laboral según sexo, edad o tipo de vinculación. Con relación al estudio de burnout, el resultado estableció que existe un 19.1% (18) de casos probables de burnout y un 49.4% (39) adicional que presenta un posible riesgo de sufrir burnout, por lo que probablemente la presencia del síndrome de burnout explique el hecho de que un docente obtenga un puntaje de 123 o menos en la satisfacción laboral.

En el Perú también se han realizado investigaciones sobre la satisfacción laboral, las cuales se muestran a continuación:

Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública. Álvarez et al. (1994) realizaron un estudio cuyos objetivos fueron: (a) conocer el nivel de satisfacción

laboral de los trabajadores de la empresa pública; (b) comparar los niveles de satisfacción laboral de estos trabajadores considerando a la gerencia a la que prestan servicios, grupo ocupacional, edad y tiempo de servicio; y (c) identificar los factores con los cuales los trabajadores muestran diferentes niveles de satisfacción laboral. Realizaron un muestreo probabilístico estratificado, con una cantidad de 54 trabajadores seleccionados de manera proporcional, según cada estrato. Utilizaron el cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota y seleccionaron los cinco ítems de cada factor que obtuvieron mayor poder discriminatorio, obteniendo finalmente 50 ítems en el llamado “Cuestionario sobre satisfacción en el trabajo”.

El estudio concluyó que los trabajadores de la empresa pública obtuvieron puntajes que los califican como laboralmente satisfechos. Además, la satisfacción laboral muestra tendencia a una relación directa con el tiempo de servicio prestados a la empresa, pero a partir de los 10 años esta sufre un decremento, no pudiendo realizarse mayores conclusiones sobre el particular por carecer de datos referentes al intervalo de tiempo de servicio en que pudiera existir mayor o menor grado de satisfacción. Asimismo, la satisfacción laboral no muestra un patrón uniforme con respecto a la edad. También, los grupos de trabajadores que obtienen mayores niveles de satisfacción laboral y que muestran diferencias estadísticamente significativas, obtienen puntajes promedios más altos en los factores extrínsecos (posibilidad de progreso, responsabilidad, realización; y en el trabajo mismo creatividad, variedad, independencia) que en los factores intrínsecos.

Satisfacción Laboral en docentes: el caso de la Universidad de Lima. En 1996, Álvarez realizó este estudio cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción laboral que experimentan al realizar su actividad, considerando los resultados obtenidos en la encuesta referencial docente, condición, categoría, dedicación y género, a partir de la elaboración de un instrumento para tal fin. En este estudio se empleó el instrumento “Escala de satisfacción

docente”, de 15 ítems. La población total era de 177 profesores, de los cuales se seleccionaron 110 mediante un muestreo por conveniencia, incluyendo áreas o grupos supuestamente típicos de la muestra.

El estudio concluyó que existe asociación entre la satisfacción laboral docente y dedicación, pero no con condición, categoría, género y resultados de encuesta referencial docente. Además, los factores que proporcionan mayor nivel de satisfacción laboral son el estatus, condiciones de trabajo y realización. Por otro lado, los factores que proporcionan menor nivel de satisfacción laboral son utilización de la preparación académica y seguridad en el puesto.

Análisis de los factores motores y de higiene de la Satisfacción Laboral en docentes del Instituto Superior Tecnológico Público “María Rosario Araoz Pinto” de Lima Metropolitana.

Mamani (2008) realizó esta investigación que tenía por objetivo analizar el nivel de la satisfacción laboral de los docentes del instituto, tomando como sustento los planteamientos teóricos sobre la motivación y la satisfacción laboral según la teoría de las necesidades, la administración y el desarrollo organizacional, y a través de un análisis cualitativo identificar algunos satisfactores e insatisfactores relevantes. Se tomó como modelo el instrumento de León y Sepúlveda (1978) sobre la satisfacción laboral en empleados de una dependencia estatal del gobierno. La encuesta fue modificada a 43 ítems y se validó mediante la técnica del criterio de jueces. Los valores de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach fueron aceptables.

La investigación concluyó en que se encontraron cinco satisfactores: (a) relaciones interpersonales, (b) desarrollo, (c) reconocimiento, (d) supervisión, y (e) capacitación; y un insatisfactor que fue la remuneración. Según los planteamientos teóricos del enfoque motivacional bifactorial, los factores motores relacionados con la satisfacción laboral son el

desarrollo y el reconocimiento, sin embargo, según el estudio también lo son las relaciones interpersonales, la supervisión y la capacitación.

Nivel de Satisfacción Laboral en banca comercial: un caso aplicado. Gómez, Incio y O'Donnell (2011) realizaron este estudio cuyo objetivo fue determinar si los niveles de satisfacción laboral de los empleados del área comercial del banco líder tienen alguna relación con las variables demográficas, puesto laboral, edad y sexo del empleado. Para la medición de la satisfacción, se utilizó el instrumento ESL-VO, creado por Anaya y Suárez (2004). Se aplicó la encuesta a 312 trabajadores de la banca comercial, pertenecientes a 38 agencias de un banco líder del Perú.

Como resultado de la investigación, se encontró que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleo de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado: los trabajadores de más edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. También se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Con respecto a otros estudios realizados en el Perú con el instrumento elegido se han encontrado las siguientes investigaciones:

La Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Guerrero (2005) realizó un estudio de la satisfacción laboral cuyo objetivo fue identificar las diferencias de satisfacción laboral teniendo en cuenta la variable sexo, grado de instrucción y tiempo de servicio. La población consistía en 406 trabajadores, 244 de ellos son nombrados y el resto contratados. La muestra para la aplicación del estudio fue de 239 trabajadores que cubrían las variables a estudiar. En este estudio se empleó la versión experimental de la escala SL-SPC, la cual consideraba siete factores y 36 ítems. Los factores considerados eran condiciones físicas y

materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

El estudio concluyó que no existen diferencias entre los puntajes alcanzados de satisfacción laboral respecto al sexo. Existe relación entre la satisfacción laboral y el nivel de instrucción, también entre la satisfacción laboral y el tiempo de servicio. Además, se concluyó que tanto para grado de instrucción, sexo y tiempo de servicio, existen diferencias en los factores condiciones físicas y materiales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Palma (2005) realizó esta investigación cuyo objetivo fue elaborar y validar una escala de satisfacción laboral. La investigación se realizó con una muestra de 1058 trabajadores dependientes de empresas privadas de Lima Metropolitana, de los cuales 602 trabajadores pertenecían al género femenino (57%) y 456 al género masculino (43%). La muestra también estaba segmentada por grupo ocupacional cuya composición estaba determinada por 644 profesionales (61%) y 414 administrativos (39%).

Como resultado la investigación determinó que la muestra obtuvo un nivel de satisfacción laboral promedio de 94.96 que los ubicaba en un nivel de satisfacción laboral Promedio, la misma que no variaba en las comparaciones realizadas por género y grupo ocupacional. Asimismo, se encontraron diferencias estadísticas por género en los factores Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios Económicos en ambos casos a favor del género femenino. También se encontró diferencias estadísticas por grupos ocupacionales en los factores Condiciones de Trabajo y Beneficios Económicos que favorecían a los profesionales; y en el factor Reconocimiento Personal y/o Social que favorecían a los administrativos. Además, la investigación logró demostrar estadísticamente la validez y

confiabilidad de la escala de satisfacción laboral, que constituye el instrumento utilizado en la presente investigación.

2.6 Marco Teórico

De acuerdo a literatura revisada se tiene que la Satisfacción Laboral es una actitud hacia el trabajo de gran importancia pues tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y la mejora del clima organizacional. De las teorías revisadas, la Teoría Motivacional constituye la base para todo estudio de Satisfacción Laboral, pues a través de la definición de los factores motivacionales e higiénicos explica de manera detallada qué genera la satisfacción o insatisfacción en el trabajador. Las demás teorías revisadas la complementan pues consideran otros aspectos relacionados a la satisfacción del trabajador que pueden ser fuentes de satisfacción e insatisfacción, como son: (a) sus valores, (b) el diseño del puesto acorde a sus habilidades, y (c) las recompensas definidas considerando sus valores. Asimismo, definen que el nivel de satisfacción se determina por la brecha existente entre lo que el trabajador recibe y lo que espera recibir.

2.7 Conclusiones

Según las investigaciones revisadas, la satisfacción laboral tiene relación con el desempeño, el clima organizacional, el tiempo de servicio, el puesto laboral y el género; pero no se ha encontrado un patrón uniforme con respecto a la edad cronológica. Es por ello que para la presente investigación se decidió analizar la relación con el tiempo de servicio, el género y la condición laboral, que es una clasificación utilizada en los Municipios. Se debe mencionar que no se han encontrado investigaciones realizadas sobre el tema en municipalidades del Perú, por lo que la presente investigación será de gran importancia para la gestión administrativa de estas organizaciones. Asimismo, de los instrumentos revisados el que se consideró apropiado para la medida de la Satisfacción Laboral en la presente investigación fue la Escala de satisfacción laboral SL-SPC por las siguientes razones (a) está

basado en las teorías antes mencionadas, (b) tiene una versión disponible en español, (c) ha sido validado en empresas de Lima Metropolitana, y (d) es factible conseguir la autorización para su uso.



Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1 Diseño de la Investigación y su Conveniencia

Se eligió el diseño no experimental transeccional descriptivo y correlacional porque no se aplicará un estímulo a la muestra ni se manipulará deliberadamente las variables, solo se observará los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Además, se recolectarán las observaciones en un momento único en el tiempo para la descripción de las variables y sus relaciones.

3.2 Población

La población del estudio está conformada por los trabajadores dependientes de la municipalidad A de la Provincia Constitucional del Callao, y de las municipalidades B y C de Lima Metropolitana. Siendo los trabajadores dependientes aquellos que pertenecen a alguna de las condiciones laborales mencionadas en el presente estudio. De acuerdo a la información brindada por las municipalidades, el total de los trabajadores de la población 3,179 y están distribuidos en las tres municipalidades como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1

Población en Estudio

Condición laboral	Municipalidad A			Municipalidad B			Municipalidad C		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Funcionarios, Alcalde, Regidores	31	19	50	38	23	61	25	18	43
Empleados	54	38	92	56	52	108	20	28	48
Obreros	96	11	107	161	21	182	85	14	99
Practicantes	0	0	0	18	23	41	0	0	0
CAS	18	16	34	1138	328	1466	611	237	848
Total	199	84	283	1411	447	1858	741	297	1038

3.3 Características de la Muestra

Se realizó un muestreo no probabilístico o dirigido, por consiguiente los resultados son generalizables a la muestra en sí y no a la población. Además, debido a la necesidad de

estudiar la relación de la satisfacción laboral con las variables: (a) condición laboral y (b) género, se realizó un muestreo por cuotas. La muestra se obtuvo de la información proporcionada por las municipalidades y se estableció las cuotas en función a la condición laboral y al género.

El tamaño de la cuota se determinó considerando los siguientes criterios: (a) el porcentaje de trabajadores por condición laboral y género en la población, (b) el tamaño de la cuota por condición laboral debía ser mayor a cinco; y (c) un 10% adicional en cada cuota por condición laboral, como contingencia a las encuestas invalidas. Una vez realizados los cálculos respectivos la muestra del estudio quedó como se puede apreciar en la Tabla 2.

Tabla 2

Muestra

Condición Laboral	Municipalidad A			Municipalidad B			Municipalidad C		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Funcionarios, Alcalde, Regidores	8	7	15	4	3	7	6	4	10
Empleados	16	13	29	3	3	6	7	6	13
Obreros	24	3	27	8	4	12	16	4	20
CAS	6	5	11	72	23	95	80	38	118
Practicantes	0	0	0	2	4	6	0	0	0
Total	54	28	82	89	37	126	109	52	161

Respecto a la selección de las personas que iban a integrar cada cuota, se realizó al azar y a partir del listado de los trabajadores (con nombres y apellidos) categorizados por condición laboral y género entregado por las municipalidades participantes.

3.4 Consentimiento Informado

El consentimiento informado es el documento donde cada participante de la encuesta deja constancia de su asistencia voluntaria y autoriza el uso de la información proporcionada

únicamente al estudio. Este documento se completa antes del desarrollo de la encuesta y no se asocia a la encuesta, que es anónima. El formato definido para el estudio se encuentra en el Apéndice A.

3.5 Instrumentación

Para la recopilación de la información se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005), que forma parte de la teoría elegida para la investigación y cuyo formato se encuentra en el Apéndice B. A continuación se describe el cuestionario, mencionando inicialmente su estructura y luego sus características psicométricas, El cuestionario utiliza la escala de Likert y tiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos) agrupados en los factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos, según lo mostrado en la Tabla 3.

Tabla 3

Agrupación de Ítems por Factor de la Escala SL-SPC

Factor	Clasificación según Teoría Motivacional	Ítems
Significación de la Tarea	Motivacional o Intrínseco	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	Higiénico o Extrínseco	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.
Reconocimiento personal y/o Social	Motivacional o Intrínseco	6, 11, 13, 19 y 24.
Beneficios Económicos	Higiénico o Extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16.

Nota. Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

En la Tabla 4 se muestran los ítems positivos y negativos del instrumento, y las preguntas asociadas a cada ítem.

Tabla 4

Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL-SPC

Clasificación	Ítems
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27.
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24.

Nota. Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

El instrumento permite evaluar el grado de satisfacción laboral para cada ítem mediante las siguientes alternativas: (a) total acuerdo, (b) de acuerdo, (c) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (d) en desacuerdo, y (e) total desacuerdo. La puntuación para un ítem dependiendo si es positivo o negativo se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5

Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC

Ítem	Escala de Likert				
	Total acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Total desacuerdo
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

Nota. Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

El instrumento se adquirió en el Instituto Peruano de Psicología y Educación (IPPSE), que según lo indicado por la autora, es el único requisito para su uso y además trae consigo el material teórico y *software* para su procesamiento. Este *software* permite calificar las encuestas, individualmente o para un grupo de ellas, proporcionando el nivel de satisfacción total y por cada factor; además, detecta el grado de inconsistencias en las respuestas del examinado, siendo cuatro o más inconsistencias el indicador que el examinado presenta contradicciones en sus respuestas y, por lo tanto, sus resultados son poco confiables, quedando a criterio del investigador si considera o no dicha información. Para la calificación

del instrumento se utilizan cinco categorías diagnósticas de evaluación y se aplican para cada factor y para el puntaje total, las cuales se muestran en la Tabla 6.

Tabla 6

Categorías Diagnósticas

Nivel de satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

Respecto a la confiabilidad y validez del instrumento seleccionado, según Palma (2005) se validó en trabajadores de Lima Metropolitana mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a .8 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, según se muestra en la Tabla 7, lo que indica que el instrumento es fiable.

Tabla 7

Confiabilidad Escala SL-SPC

Método/Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna/Alfa de Cronbach	.84*
Mitades/Guttman	.81*

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

* $\leq .05$

Seguidamente Palma evaluó la viabilidad del análisis factorial sobre la base de la medida de adecuación Kaiser-Meyer, el test de esfericidad y el nivel de significación, cuyos valores se muestran en la Tabla 8 y avalan la realización del análisis factorial, ya que la medida de adecuación Kaiser-Meyer es mayor a .5, el test de esfericidad tiene un valor elevado y el nivel de significación es menor a .05.

Tabla 8

Análisis Factorial

Indicadores	Coefficientes
Medida de adecuación Kaiser-Meyer	.852
Test de Esfericidad de Barlett	10161.49
Nivel de significación	0

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

La autora también realizó el análisis factorial para explicar las correlaciones entre los ítems y los factores, para lo cual aplicó el método Varimax, a fin de interpretar el sentido y significado de los factores en la matriz de pesos factoriales, de la matriz rotada mostrada en la Tabla 9.



Tabla 9

Matriz de componente rotada de la escala SL-SPC

Ítem	Componente			
	1	2	3	4
1		0.760		
2				0.631
3	0.633			
4	0.534			
5				0.779
6			0.539	
7	0.685			
8		0.833		
9				0.644
10				0.566
11			0.663	
12		0.697		
13			0.639	
14		0.376		
15		0.714		
16				0.578
17		0.624		
18	0.589			
19			0.584	
20		0.767		
21	0.694			
22	0.802			
23		0.804		
24			0.210	
25	0.759			
26	0.765			
27		0.452		

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

3.6 Recolección de Datos

Para la aplicación del instrumento en las municipalidades, se estableció contacto con el personal de los departamentos de Recursos Humanos o de Personal en cada una de las municipalidades, solicitando reuniones previas para la explicación del estudio a realizar y los beneficios a obtener. Luego de dichas reuniones, y de acuerdo al interés en participar en el estudio, se solicitaron las autorizaciones oficiales mediante las cartas respectivas. Una vez

obtenidas las autorizaciones de las gerencias respectivas, se coordinó con los departamentos de Recursos Humanos o de Personal para que faciliten las listas de los trabajadores por condición laboral y género, a fin de proceder con la selección aleatoria de la muestra. Luego, se envió a cada municipalidad la lista de los trabajadores sorteados para que procedan a la convocatoria a través de memorandos o invitaciones. La fecha para la recolección de los datos se determinó de acuerdo a la disponibilidad de personal y de ambientes en cada municipalidad.

En la recolección de datos la participación de los trabajadores sorteados fue voluntaria. A los asistentes se les recalca que la encuesta era completamente anónima, por lo que se entregaron de manera separada los formatos de consentimiento informado y encuestas. Luego de completar la encuesta, el entrevistado entregaba la encuesta al investigador, quien verificaba que se encuentre completa, para luego devolverla al entrevistado, quien la depositaba en un ánfora preparada para tal fin.

3.7 Validez y Confiabilidad

El análisis de validez y confiabilidad se realizó con el *software* estadístico SPSS y se aplicó el método de consistencia interna, el método de mitades y el análisis factorial. Respecto al método de consistencia interna, utilizando la información recopilada para cada factor y luego a nivel general, se obtuvo los siguientes resultados con niveles aceptables, que indican la fiabilidad del instrumento. Los resultados se muestran en la Tabla 10.

Tabla 10

Resultados del Método de Consistencia Interna

Coficiente	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Satisfacción Laboral
Alpha de Cronbach	.792	.738	.664	.665	.84

Para la aplicación del método de mitades, se seleccionó los ítems para la primera parte considerando la primera mitad de ítems de cada factor y para la segunda los restantes, quedando la conformación de cada parte o mitad como se muestra en la Tabla 11.

Tabla 11

Conformación de las Mitades

Mitades	Ítems
Primera mitad	3, 4, 7, 18, 1, 8, 12, 14, 6, 11, 13, 2, 5, 9.
Segunda mitad	10, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27.

Como parte del método de mitades se analizó los resultados del coeficiente de confiabilidad para cada mitad, el nivel de correlación y el coeficiente de Guttman, obteniéndose niveles aceptables que avalan la confiabilidad del instrumento y se muestran en la Tabla 12.

Tabla 12

Coficientes de Confiabilidad de las Mitades

	Coficiente	Valor
Cronbach's Alpha		
	Primera Mitad	.67
	Segunda Mitad	.766
Nivel de correlación entre mitades		.749
Guttman		.856

Para el análisis factorial, inicialmente se evaluó su viabilidad, obteniéndose la medida de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin con valor .849, que indica que los datos pueden ser considerados buenos para el análisis. Además, a partir de los resultados del test de esfericidad de Barlett con un valor elevado y un nivel de significación menor a .05 (ver Tabla 13), se puede afirmar que los ítems están correlacionados y es posible realizar el análisis factorial.

Tabla 13

Prueba de KMO y Bartlett's

Coeficiente	Valor
Kaiser-Meyer-Olkin	.849
Test de esfericidad de Bartlett	
Valor	3069.702
Df	351
Nivel de significación	.00

También se utilizó el método de extracción, realizándose el análisis de componentes principales, teniendo la varianza total explicada que indica que para cuatro componentes se obtiene 46.6 % de varianza acumulada, como se muestra en la Tabla 14.

Tabla 14

Varianza Total Explicada

Componentes	Extracción de sumas de cuadrados	Sumas de cuadrados con rotación		
	% Acumulado	Total	% Varianza	% Acumulado
1	21.701	3.81	14.11	14.11
2	32.099	3.229	11.961	26.071
3	40.429	3.085	11.426	37.497
4	46.561	2.447	9.064	46.561
5				
6				
...				
27				

Como parte del análisis de componentes principales, se obtuvo el gráfico de sedimentación (ver Figura 2), que muestra la curva con un punto de inflexión o quiebre pronunciado en el punto cuatro, que indica que sería suficiente trabajar con cuatro componentes, que corresponderían a los factores de la investigación.

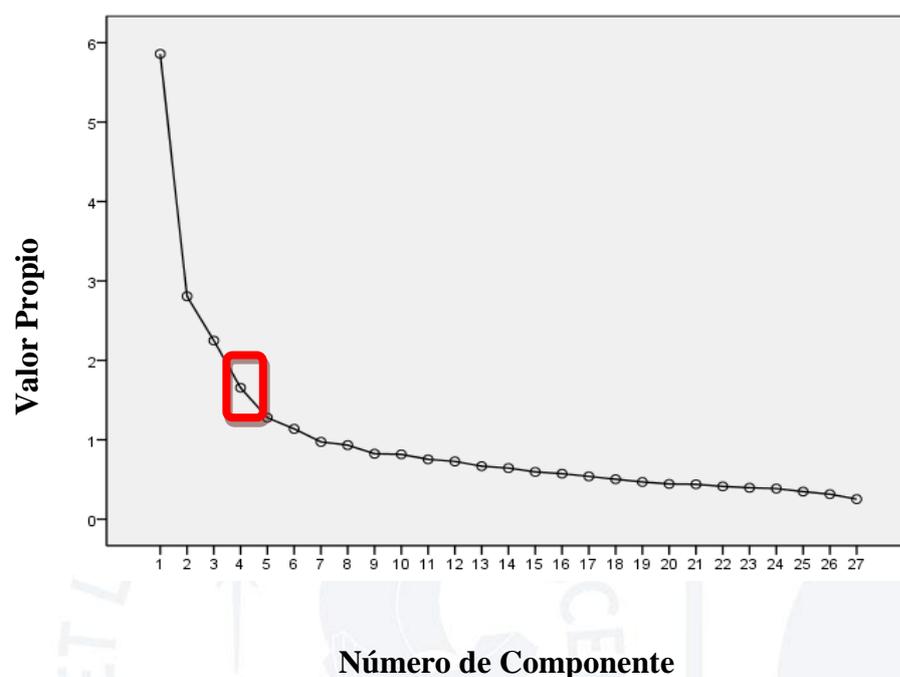


Figura 2. Gráfico de sedimentación.

Asimismo, se aplicó el método de rotación varimax con normalización Kaiser, generándose seis iteraciones para obtener la matriz de componentes rotada, que presenta la distribución de ítems para los cuatro factores hallados en el análisis. Al comparar esta distribución con la del instrumento, se observa diferencias en las preguntas 12 y 17, lo cual indica que estas responden a componentes diferentes a los considerados en el instrumento (ver Tabla 15). Considerando que son solo dos las preguntas que responden a distintos componentes, se decidió continuar con el uso de la escala SL-SPC, tal como la propone su autora.

Tabla 15

Comparación de Matrices de Componente Rotada

Matriz de componente rotada de la escala SL-SPC					Matriz de componente rotada del estudio				
Ítem	Componente				Ítem	Componente			
	1	2	3	4		1	2	3	4
1		.760			1		.737		
2				.631	2				.653
3	.633				3	.472			
4	.534				4	.339			
5				.779	5				.623
6			.539		6			.656	
7	.685				7	.527			
8		.833			8		.752		
9				.644	9				.661
10				.566	10				.347
11			.663		11			.669	
12		.697			12		.017	.320	.380
13			.639		13			.718	
14		.376			14		.215		
15		.714			15		.649		
16				.578	16				.598
17		.624			17		.025	.584	.320
18	.589				18	.594			
19			.584		19			.750	
20		.767			20		.748		
21	.694				21	.680			
22	.802				22	.770			
23		.804			23		.712		
24			.210		24			.254	
25	.759				25	.768			
26	.765				26	.843			
27		.452			27		.402		

Nota. Adaptado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de S. Palma, 2005.

3.8 Resumen

El diseño de la investigación es no experimental transeccional descriptivo y correlacional. La población del estudio está conformada por 283 trabajadores de la municipalidad A de la Provincia Constitucional del Callao, 1,858 trabajadores de la

municipalidad B y 1038 trabajadores de la municipalidad C de Lima Metropolitana. Se realizó un muestreo no probabilístico o dirigido, sin embargo, debido al propósito de la investigación se realizó el muestreo por cuotas. La muestra está conformada por 82 trabajadores de la municipalidad A de la Provincia Constitucional del Callao, 126 trabajadores de la municipalidad B y 161 trabajadores de la municipalidad C de Lima Metropolitana. La selección de los participantes de cada grupo o cuota se realizó al azar.

La escala de satisfacción laboral SL-SPC utiliza la escala de Likert y tiene 27 preguntas o ítems, que están agrupados en los factores: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Según lo mencionado por Palma, el instrumento se validó en trabajadores de Lima Metropolitana. La recolección de datos se realizó en coordinación con el área de Recursos Humanos de cada municipalidad y en la fecha indicada por ella. El día de la encuesta, los encuestadores brindaron las indicaciones respectivas para el llenado de la encuesta y los encuestados a la culminación de esta actividad firmaron el consentimiento informado y depositaron sus encuestas en un ánfora para garantizar el anonimato de la misma.

Como parte del análisis de validez y confiabilidad se aplicó los métodos de consistencia interna y mitades, así como el análisis factorial, obteniéndose niveles aceptables que avalan la validez y confiabilidad del instrumento, sin embargo, se encontró diferencias en la conformación de dos de sus factores con respecto a la escala. Dado los fines de la investigación, se optó por utilizar la escala de satisfacción laboral SL-SPC tal cual, sin modificación alguna.

Capítulo IV: Análisis y Discusión de Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario y su posterior procesamiento en el *software* SPSS. En primer lugar se presenta el nivel de satisfacción laboral en cada municipalidad, luego se comparan los niveles obtenidos para determinar las diferencias entre ellas. Además, se mide el impacto de cada factor en el nivel de satisfacción laboral logrado por cada municipalidad, y se determina el factor más importante para la satisfacción laboral, según el trabajador. También se comprueba si existen diferencias significativas por condición laboral, género y tiempo de servicio respecto al nivel de satisfacción laboral en sus factores en cada una de las tres municipalidades. La composición de la muestra utilizada en la investigación se puede apreciar en la Tabla 16.

Tabla 16

Muestra clasificada por Género, Tiempo de Servicio y Condición Laboral

Clasificación	Grupo	Municipalidad					
		A	%	B	%	C	%
Género	Femenino	28	34.1%	37	29.4%	55	34.2%
	Masculino	54	65.9%	89	70.6%	106	65.8%
	Total	82	100.0%	126	100.0%	161	100.0%
Tiempo de Servicio	De 0 a 15	26	31.7%	108	85.7%	133	82.6%
	De 15 a 30	35	42.7%	14	11.1%	22	13.7%
	De 30 a más	21	25.6%	4	3.2%	6	3.7%
	Total	82	100.0%	126	100.0%	161	100.0%
Condición Laboral	CAS	11	13.4%	95	75.4%	118	73.3%
	Empleado	29	35.4%	6	4.8%	13	8.1%
	Funcionario	15	18.3%	7	5.6%	10	6.2%
	Obrero	27	32.9%	12	9.5%	20	12.4%
	Practicante			6	4.8%		0%
	Total	82	100.0%	126	100.0%	161	100.0%

4.1 Nivel de Satisfacción Laboral medio en las municipalidades

Para cada municipalidad se obtuvo el puntaje promedio de Satisfacción laboral y se determinó el nivel de satisfacción laboral correspondiente, según la escala SL-SPC, cuyos resultados se muestran en la Tabla 17.

Tabla 17

Nivel de Satisfacción Laboral por Municipalidad

Municipalidad	Muestra	Media	Nivel de Satisfacción Laboral	Desviación típica	Intervalo de confianza para la media al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
A	82	101	Promedio	14	98	104
B	126	104	Satisfecho	13	102	106
C	161	102	Promedio	13	100	104

4.2 Comparación de los niveles de satisfacción por municipalidad

Para realizar la comparación, se evaluará la hipótesis H1 y luego se analizarán los niveles de satisfacción laboral en cada municipalidad. La hipótesis H1 señala que no existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades. Para evaluar esta hipótesis se realizó inicialmente la prueba de homogeneidad de varianzas, la cual mostró un estadístico Levene de .453 y un nivel de significancia igual a .64 ($p > .05$), con lo que comprueba la igualdad varianzas. Además, las muestras de cada municipalidad siguen una distribución normal dado que el tamaño de cada una es mayor a 30, por lo que se cumplen los supuestos de homocedasticidad y normalidad para utilizar el análisis ANOVA. Al realizar el análisis de varianzas usual – ANOVA – se encontró un nivel de significancia de .229 ($p > .05$), lo que prueba la igualdad de medias, por lo que no es posible rechazar la hipótesis planteada, por consiguiente se acepta.

De los resultados obtenidos en la Tabla 17, se puede apreciar que, a pesar de haber obtenido diferentes niveles de satisfacción laboral, se debe tener en cuenta que los puntajes

medios de las tres municipalidades son muy próximos entre sí, e incluso los intervalos de confianza al 95% se traslapan, lo cual indica que el nivel de satisfacción laboral de cada municipalidad es igual, y corresponde al nivel de satisfacción Promedio según la “Escala de Opiniones SL-SPC”.

4.3 Impacto de los Factores en la Satisfacción Laboral por municipalidad

A fin de determinar el impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en las tres municipalidades, se calculó el porcentaje del puntaje obtenido respecto al puntaje máximo que puede lograr cada factor; estos resultados se observan en la Tabla 18 y, gráficamente, en la Figura 3. Se observa que para las municipalidades A y B, el factor que tuvo mayor impacto fue Beneficios Económicos, seguido de Significación de la Tarea; mientras que en la municipalidad C, el factor que tuvo mayor impacto fue Significación de la Tarea, seguido de Beneficios Económicos. Además, en la municipalidad A, el factor Reconocimiento Personal y/o Social tiene un menor impacto en comparación con los otros factores.

Tabla 18
Porcentaje de Puntaje Máximo por Factores en cada Municipalidad

Municipalidad	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos
A	70% (34-Satisfecho)	58% (32-Promedio)	30% (18-Promedio)	82% (17-Satisfecho)
B	75% (35-Satisfecho)	66% (33-Promedio)	58% (20-Satisfecho)	76% (16-Satisfecho)
C	70% (35-Satisfecho)	58% (32-Promedio)	58% (20-Satisfecho)	67% (15-Promedio)

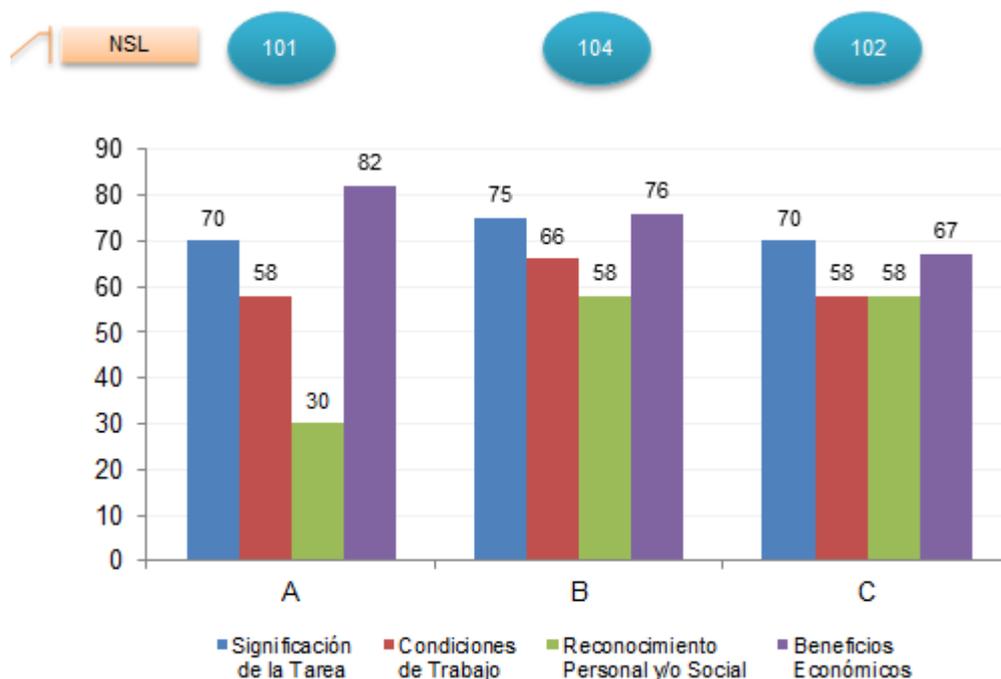


Figura 3. Impacto de cada factor en el nivel de Satisfacción Laboral.

4.4 Importancia de los Factores según los Trabajadores por municipalidad

Para determinar cuál de los factores es el más importante o valorado por los trabajadores de las municipalidades en estudio se realizó el análisis de frecuencias, el cual se muestra en la Tabla 19; observándose que en las tres municipalidades el factor Significación de la Tarea fue el más valorado y el factor Beneficios Económicos el menos valorado.

Tabla 19

Valoración de Factores por cada Municipalidad

Municipalidad	Significación de la Tarea		Condiciones de Trabajo		Reconocimiento Personal y/o Social		Beneficios Económicos	
	Valoración	Trabajadores	Valoración	Trabajadores	Valoración	Trabajadores	Valoración	Trabajadores
A	4	43.9%	3	37.8%	2	32.9%	1	39%
B	4	39.7%	2	38.9%	3	33.3%	1	31%
C	4	37.3%	3	37.9%	2	32.9%	1	32.9%

Nota. 4 es el más valorado por los trabajadores; 1 es el menos valorado.

4.5 Diferencias por Condición Laboral en los resultados de la satisfacción laboral

Para determinar las diferencias por condición laboral, se evaluará la hipótesis H2 y luego se analizará los niveles de satisfacción de cada municipalidad. La hipótesis H2 señala que no existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción laboral en sus factores en cada una de las tres municipalidades. Para evaluar la hipótesis, el primer paso fue demostrar la igualdad de varianzas mediante la prueba de homogeneidad de varianzas, cuyos resultados se muestran en la Tabla 20, donde se puede apreciar que en algunos casos se acepta la igualdad y en otros no.

Tabla 20

Prueba de Homogeneidad de Varianzas de la Hipótesis 2

Municipalidad	Factor	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.	Se acepta homogeneidad
A	Significación de Tarea	2.00	3	78	.12	Sí
	Condiciones de Trabajo	1.56	3	78	.21	Sí
	Reconocimiento Personal y/o Social	2.88	3	78	.04	No
	Beneficios Económicos	3.10	3	78	.03	No
B	Significación de Tarea	3.51	4	121	.01	No
	Condiciones de Trabajo	1.51	4	121	.20	Sí
	Reconocimiento Personal y/o Social	6.51	4	121	.00	No
	Beneficios Económicos	1.41	4	121	.23	Si
C	Significación de Tarea	3.68	3	157	.01	No
	Condiciones de Trabajo	.71	3	157	.54	Sí
	Reconocimiento Personal y/o Social	.69	3	157	.56	Sí
	Beneficios Económicos	.60	3	157	.62	Sí

A partir de la información mostrada en la Tabla 20, se observa que cinco de las 12 pruebas de hipótesis de homogeneidad de varianzas se rechazan; por lo tanto, no existe homogeneidad de varianzas; asimismo, en la Tabla 16 se puede observar que en algunos casos la muestra por condición laboral es pequeña y de distinto tamaño. Esto hace que no se cumplan los supuestos requeridos para un análisis de varianza usual, por lo que se decidió

realizar la comparación de medias utilizando pruebas robustas. En este caso, Garson (2012) sugiere utilizar los estadísticos Welch y Brown-Forsythe, cuyos resultados se muestran en la Tabla 21.

Tabla 21

Pruebas Robustas de Igualdad de Medias de la Hipótesis 2

Municipalidad Factor	Prueba	Estadístico ^a	gl1	gl2	Sig.	Se acepta la igualdad
A						
Significación de Tarea	Welch	5.30	3	36.14	.00	No
	Brown-Forsythe	7.68	3	76.03	.00	No
Condiciones de Trabajo	Welch	12.81	3	30.57	.00	No
	Brown-Forsythe	9.89	3	40.76	.00	No
Reconocimiento Personal y/o Social	Welch	5.51	3	34.59	.00	No
	Brown-Forsythe	5.36	3	68.74	.00	No
Beneficios Económicos	Welch	1.78	3	30.31	.17	Sí
	Brown-Forsythe	2.04	3	49.50	.12	Sí
B						
Significación de Tarea	Welch	1.78	4	13.66	.19	Sí
	Brown-Forsythe	1.68	4	27.89	.18	Sí
Condiciones de Trabajo	Welch	2.47	4	14.72	.09	Sí
	Brown-Forsythe	3.07	4	23.91	.04	No
Reconocimiento Personal y/o Social	Welch	4.35	4	13.97	.02	No
	Brown-Forsythe	2.73	4	14.47	.07	Sí
Beneficios Económicos	Welch	7.70	4	14.78	.00	No
	Brown-Forsythe	6.90	4	29.07	.00	No
C						
Significación de Tarea	Welch	.70	3	26.05	.56	Sí
	Brown-Forsythe	1.27	3	27.76	.30	Sí
Condiciones de Trabajo	Welch	2.35	3	24.84	.10	Sí
	Brown-Forsythe	2.48	3	45.23	.07	Sí
Reconocimiento Personal y/o Social	Welch	4.36	3	25.55	.01	No
	Brown-Forsythe	3.77	3	50.26	.02	No
Beneficios Económicos	Welch	5.06	3	24.40	.01	No
	Brown-Forsythe	4.25	3	46.47	.01	No

Nota. ^a Distribuidos en F asintóticamente.

A partir de la información mostrada en la columna “Se acepta la igualdad” de la Tabla 21, se compara los resultados de las pruebas de Welch y Brown-Forsythe para cada factor, a

fin de conocer si se acepta o no la igualdad de medias para estos. Si los resultados de ambas pruebas sean iguales y afirmativos, se acepta la igualdad; si los resultados son iguales y negativos, se rechaza; y si son diferentes, no se puede afirmar ni negar la igualdad (Garson, 2012). Dado que la hipótesis planteada consiste en probar que no existen diferencias, se elaboró la Tabla 22, donde se observa que en cada municipalidad sí existen diferencias significativas respecto a la condición laboral en algunos de sus factores, en otros no, o no se puede concluir que existen diferencias; por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada.

Tabla 22

Diferencias Significativas por Condición Laboral en cada Factor y Municipalidad

Municipalidad	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos
A	Sí	Sí	Sí	No
B	No	I	I	Sí
C	No	No	Sí	Sí

Nota. I = No se puede concluir si existen diferencias significativas para la muestra.

Dado que sí existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral por condición laboral en las tres municipalidades, y a fin de encontrar las diferencias a un mayor nivel de detalle, se elaboró la Tabla 23, la cual muestra el nivel de satisfacción laboral por condición laboral, a nivel general y por factores para cada municipalidad. Al observar el nivel de satisfacción laboral medio, se aprecia que en las tres municipalidades el menor nivel lo obtuvo el personal con condición laboral Empleado, cuyo nivel de satisfacción es Promedio; y el mayor nivel lo obtuvo el personal con condición laboral Funcionario, cuyo nivel de satisfacción es Satisfecho.

Al buscar las diferencias por condición laboral a nivel de factores en cada municipalidad, se observó que para la municipalidad A, el factor Reconocimiento Personal

y/o Social tiene diferencias en todas las condiciones laborales, siendo la condición laboral Obrero la que obtuvo el menor nivel, que es Insatisfecho. En la municipalidad B existe diferencias en el factor Beneficios Económicos, donde el personal con condición laboral Funcionario obtuvo el mayor nivel, que es Muy Satisfecho y los otros grupos el nivel Satisfecho. Asimismo, el personal con la condición laboral Empleado obtuvo en el factor Reconocimiento Personal y/o Social el menor nivel de Insatisfecho en comparación con el resto que obtienen los niveles de Promedio ha Satisfecho. Finalmente, en la municipalidad C, el factor Beneficios Económicos tiene más diferencias a nivel de puntaje, en la que el personal con condición laboral Funcionario obtuvo el mayor nivel, que es Satisfecho, en el límite superior de la categoría.

Tabla 23

Nivel de Satisfacción Laboral por Condición Laboral en cada Municipalidad

Municipalidad	Muestra	Nivel de Satisfacción Laboral	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Factores Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos
A						
CAS	11	Satisfecho (103)	Satisfecho (35)	Promedio (33)	Satisfecho (21)	Promedio (14)
Empleado	29	Promedio (94)	Promedio (32)	Promedio (28)	Promedio (18)	Satisfecho (16)
Funcionario	15	Satisfecho (104)	Satisfecho (34)	Promedio (31)	Satisfecho (21)	Satisfecho (18)
Obrero	27	Satisfecho (107)	Satisfecho (36)	Satisfecho (37)	Insatisfecho (17)	Satisfecho (17)
B						
CAS	95	Satisfecho (105)	Satisfecho (36)	Promedio (33)	Satisfecho (20)	Satisfecho (16)
Empleado	6	Promedio (93)	Satisfecho (33)	Promedio (27)	Insatisfecho (17)	Satisfecho (16)
Funcionario	7	Satisfecho (115)	Satisfecho (35)	Satisfecho (36)	Satisfecho (23)	Muy Satisfecho (22)
Obrero	12	Promedio (99)	Satisfecho (34)	Promedio (32)	Promedio (18)	Satisfecho (16)
Practicante	6	Satisfecho (108)	Satisfecho (33)	Satisfecho (36)	Satisfecho (22)	Satisfecho (18)
C						
CAS	118	Promedio (102)	Satisfecho (35)	Promedio (32)	Satisfecho (20)	Promedio (15)
Empleado	13	Promedio (94)	Promedio (32)	Promedio (29)	Satisfecho (20)	Promedio (14)
Funcionario	10	Satisfecho (110)	Satisfecho (35)	Promedio (34)	Satisfecho (22)	Satisfecho (19)
Obrero	20	Promedio (102)	Satisfecho (35)	Promedio (33)	Promedio (19)	Promedio (15)

4.6 Diferencias por Género en los resultados de la satisfacción laboral

Para determinar las diferencias por género se evaluará la hipótesis H3 y luego se analizará los niveles de satisfacción de cada municipalidad. La hipótesis H3 señala que no existen diferencias significativas por género respecto al nivel de satisfacción laboral en sus factores en cada una de las tres municipalidades. Para evaluar la hipótesis, el primer paso fue demostrar la igualdad de varianzas mediante la prueba de homogeneidad de varianzas, cuyos resultados se muestran en la Tabla 24, donde se puede apreciar que, a excepción de uno de los casos, se acepta la igualdad de varianzas.

Tabla 24

Prueba de Homogeneidad de Varianzas de la Hipótesis 3

Municipalidad	Factor	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.	Se acepta homogeneidad
A	Significación de Tarea	6.01	1	80	.02	No
	Condiciones de Trabajo	.02	1	80	.88	Sí
	Reconocimiento Personal y/o Social	3.88	1	80	.05	Sí
	Beneficios Económicos	1.21	1	80	.28	Sí
B	Significación de Tarea	.03	1	124	.87	Sí
	Condiciones de Trabajo	3.39	1	124	.07	Sí
	Reconocimiento Personal y/o Social	.00	1	124	.96	Sí
	Beneficios Económicos	1.14	1	124	.29	Sí
C	Significación de Tarea	1.78	1	159	.18	Sí
	Condiciones de Trabajo	.08	1	159	.78	Sí
	Reconocimiento Personal y/o Social	.00	1	159	.96	Sí
	Beneficios Económicos	.85	1	159	.36	Sí

A pesar de que con los resultados obtenidos se podría realizar el análisis de varianza usual, se decidió realizar la comparación de medias usando pruebas robustas con los

estadísticos Welch y Brown-Forsythe, estandarizando así el análisis, tal como se hizo en la hipótesis dos, cuyos resultados se muestran en la Tabla 25.

Tabla 25

Pruebas Robustas de Igualdad de Medias de la Hipótesis 3

Municipalidad	Prueba	Estadístico ^a	gl1	gl2	Sig.	Se acepta la igualdad	
Factor							
A	Significación de Tarea	Welch	1.00	1	71.69	.32	Sí
		Brown-Forsythe	1.00	1	71.69	.32	Sí
	Condiciones de Trabajo	Welch	1.53	1	53.81	.22	Sí
		Brown-Forsythe	1.53	1	53.81	.22	Sí
	Reconocimiento Personal y/o Social	Welch	5.85	1	73.50	.02	No
		Brown-Forsythe	5.85	1	73.50	.02	No
	Beneficios Económicos	Welch	.19	1	48.92	.66	Sí
		Brown-Forsythe	.19	1	48.92	.66	Sí
B	Significación de Tarea	Welch	.56	1	67.84	.46	Sí
		Brown-Forsythe	.56	1	67.84	.46	Sí
	Condiciones de Trabajo	Welch	2.28	1	58.40	.14	Sí
		Brown-Forsythe	2.28	1	58.40	.14	Sí
	Reconocimiento Personal y/o Social	Welch	.82	1	61.06	.37	Sí
		Brown-Forsythe	.82	1	61.06	.37	Sí
	Beneficios Económicos	Welch	.04	1	61.62	.85	Sí
		Brown-Forsythe	.04	1	61.62	.85	Sí
C	Significación de Tarea	Welch	9.49	1	136.04	.00	No
		Brown-Forsythe	9.49	1	136.04	.00	No
	Condiciones de Trabajo	Welch	.85	1	114.73	.36	Sí
		Brown-Forsythe	.85	1	114.73	.36	Sí
	Reconocimiento Personal y/o Social	Welch	1.86	1	104.43	.18	Sí
		Brown-Forsythe	1.86	1	104.43	.18	Sí
	Beneficios Económicos	Welch	1.59	1	104.20	.21	Sí
		Brown-Forsythe	1.59	1	104.20	.21	Sí

Nota. ^a Distribuidos en F asintóticamente.

Como se realizó en la hipótesis H2, a partir de la información mostrada en la columna “Se acepta la igualdad” de la Tabla 25, se compara los resultados de las pruebas de Welch y

Brown-Forsythe para cada factor, a fin de conocer si se acepta la igualdad de medias para estos. En caso de que los resultados de ambas pruebas sean iguales y afirmativos, se acepta la igualdad; si los resultados son iguales y negativos, se rechaza; y si son diferentes, no se puede afirmar ni negar la igualdad. Dado que la hipótesis planteada consiste en probar que no existen diferencias, se elaboró la Tabla 26, donde se observa que en la municipalidad A existen diferencias significativas en el factor Reconocimiento Personal y/o Social; y en la municipalidad C existen diferencias significativas para el factor Significación de la Tarea. Por lo que para las municipalidades A y C se rechaza la hipótesis planteada. En la municipalidad B no existen diferencias significativas por género en ninguno de los factores; por lo tanto, el género en dicha muestra no es una variable que influya en el nivel de satisfacción laboral y se acepta la hipótesis planteada.

Tabla 26

Diferencias Significativas por Género en cada Factor y Municipalidad

Municipalidad	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos
A	No	No	Sí	No
B	No	No	No	No
C	Sí	No	No	No

Nota. I = No se puede concluir si existen diferencias significativas para la muestra.

Dado que sí existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral por género en las municipalidades A y C, y a fin de encontrar las diferencias a un mayor nivel de detalle, se elaboró la Tabla 27, que muestra el nivel de satisfacción laboral por género, a nivel general y por factores para cada municipalidad. Se puede apreciar que en la municipalidad C el menor nivel lo obtuvo el personal del género Masculino, cuyo nivel de satisfacción es Promedio. Al buscar las diferencias por género a nivel de factores en las municipalidades A y C, se observó que para la municipalidad A, el factor Reconocimiento Personal y/o Social

tiene diferencias en ambos géneros, siendo el género Masculino el que obtuvo el menor nivel, que es Promedio. En la municipalidad C, solo hay diferencias en el factor Significación de la Tarea a nivel de puntaje, donde el personal del género Masculino obtuvo el menor puntaje.

Tabla 27

Nivel de Satisfacción Laboral por Género

Municipalidad Género	Muestra	Nivel de Satisfacción Laboral	Significación de la Tarea	Factores		
				Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos
A						
Femenino	28	Promedio (101)	Satisfecho (34)	Promedio (31)	Satisfecho (20)	Satisfecho (16)
Masculino	54	Promedio (102)	Satisfecho (34)	Promedio (33)	Promedio (18)	Satisfecho (17)
B						
Femenino	37	Satisfecho (104)	Satisfecho (35)	Promedio (32)	Satisfecho (21)	Satisfecho (16)
Masculino	89	Satisfecho (104)	Satisfecho (35)	Promedio (34)	Satisfecho (20)	Satisfecho (16)
C						
Femenino	55	Satisfecho (104)	Satisfecho (36)	Promedio (32)	Satisfecho (20)	Satisfecho (16)
Masculino	106	Promedio (101)	Satisfecho (34)	Promedio (32)	Satisfecho (20)	Promedio (15)

4.7 Diferencias por Tiempo de Servicio en los resultados de la satisfacción laboral

Para determinar las diferencias por tiempo de servicio se evaluará la hipótesis H4 y luego se analizará los niveles de satisfacción de cada municipalidad. La hipótesis H4 señala que no existen diferencias significativas por tiempo de servicio respecto al nivel de satisfacción laboral en sus factores en cada una de las tres municipalidades. Para evaluar la hipótesis, el primer paso fue demostrar la igualdad de varianzas mediante la prueba de homogeneidad de varianzas, cuyos resultados se muestran en la Tabla 28, donde se puede apreciar que en algunos casos se acepta la igualdad y en otros no.

Tabla 28

Prueba de Homogeneidad de Varianzas de la Hipótesis 4

Municipalidad	Factor	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.	Se acepta homogeneidad
A	Significación de Tarea	9.72	2	79	.00	No
	Condiciones de Trabajo	.42	2	79	.66	Sí
	Reconocimiento Personal y/o Social	2.01	2	79	.14	Sí
	Beneficios Económicos	1.42	2	79	.25	Sí
B	Significación de Tarea	4.76	2	123	.01	No
	Condiciones de Trabajo	.55	2	123	.58	Sí
	Reconocimiento Personal y/o Social	16.60	2	123	.00	No
	Beneficios Económicos	.74	2	123	.48	Sí
C	Significación de Tarea	2.90	2	158	.06	Sí
	Condiciones de Trabajo	.92	2	158	.40	Sí
	Reconocimiento Personal y/o Social	.54	2	158	.58	Sí
	Beneficios Económicos	.22	2	158	.81	Sí

A partir de la información mostrada en la Tabla 28, se observa que tres de las 12 pruebas de hipótesis de homogeneidad de varianzas se rechazan; por lo tanto, no existe homogeneidad de varianzas; asimismo, en la Tabla 16 se puede observar que en algunos casos la muestra por tiempo de servicio es pequeña y de distinto tamaño. Esto hace que no se cumplan los supuestos requeridos para un análisis de varianza usual, por lo que se decidió realizar la comparación de medias utilizando pruebas robustas. En este caso, Garson (2012) sugiere utilizar los estadísticos Welch y Brown-Forsythe, cuyos resultados se muestran en la Tabla 29.

Tabla 29

Pruebas Robustas de Igualdad de Medias de la Hipótesis 4

Municipalidad Factor	Prueba	Estadístico ^a	gl1	gl2	Sig.	Se acepta la igualdad
A						
Significación de Tarea	Welch	2.65	2	47.27	.08	Sí
	Brown-Forsythe	3.51	2	69.44	.04	No
Condiciones de Trabajo	Welch	3.22	2	49.13	.05	Sí
	Brown-Forsythe	3.12	2	75.52	.05	Sí
Reconocimiento Personal y/o Social	Welch	11.44	2	46.31	.00	No
	Brown-Forsythe	9.04	2	60.96	.00	No
Beneficios Económicos	Welch	2.78	2	45.25	.07	Sí
	Brown-Forsythe	2.50	2	66.21	.09	Sí
B						
Significación de Tarea	Welch	.78	2	6.76	.49	Sí
	Brown-Forsythe	.42	2	5.18	.68	Sí
Condiciones de Trabajo	Welch	.48	2	7.02	.64	Sí
	Brown-Forsythe	.52	2	11.10	.61	Sí
Reconocimiento Personal y/o Social	Welch	3.46	2	6.63	.09	Sí
	Brown-Forsythe	2.92	2	6.75	.12	Sí
Beneficios Económicos	Welch	2.22	2	7.44	.18	Sí
	Brown-Forsythe	1.98	2	15.70	.17	Sí
C						
Significación de Tarea	Welch	2.94	2	12.16	.09	Sí
	Brown-Forsythe	2.10	2	28.54	.14	Sí
Condiciones de Trabajo	Welch	1.57	2	12.19	.25	Sí
	Brown-Forsythe	1.71	2	22.11	.20	Sí
Reconocimiento Personal y/o Social	Welch	1.25	2	12.04	.32	Sí
	Brown-Forsythe	1.13	2	13.19	.35	Sí
Beneficios Económicos	Welch	3.79	2	12.20	.05	Sí
	Brown-Forsythe	4.09	2	22.90	.03	No

Nota. ^a Distribuidos en F asintóticamente.

Como se realizó en las hipótesis H2 y H3, a partir de la información mostrada en la columna “Se acepta la igualdad” de la Tabla 29, se compara los resultados de las pruebas de Welch y Brown-Forsythe para cada factor, a fin de conocer si se acepta la igualdad de medias para estos. En caso de que los resultados de ambas pruebas sean iguales y afirmativos, se

acepta la igualdad; si los resultados son iguales y negativos, se rechaza; y si son diferentes, no se puede afirmar ni negar la igualdad. Dado que la hipótesis planteada consiste en probar que no existen diferencias, se elaboró la Tabla 30, donde se observa que sólo existen diferencias significativas en la municipalidad A y en el factor Reconocimiento Personal y/o Social, por lo que en la municipalidad A se rechaza la hipótesis planteada. Por otro lado, en la municipalidad B, no existen diferencias por tiempo de servicio en ninguno de los factores, por lo tanto, en dicha muestra, el tiempo de servicio no es una variable que influya en el nivel de satisfacción laboral, por lo que se acepta la hipótesis. Sin embargo, en la municipalidad C, los resultados estadísticos indican que no se puede concluir si existen o no diferencias significativas por tiempo de servicio.

Tabla 30

Diferencias Significativas por Tiempo de Servicio en cada Factor y Municipalidad

Municipalidad	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos
A	I	No	Sí	No
B	No	No	No	No
C	No	No	No	I

Nota. I = No se puede concluir si existen diferencias significativas para la muestra.

Dado que existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral por tiempo de servicio en la municipalidad A, y a fin de encontrar las diferencias a un mayor nivel de detalle, se elaboró la Tabla 31, que muestra el nivel de satisfacción laboral por tiempo de servicio, a nivel general y por factores para cada municipalidad. Se encontró que los grupos, cuyo tiempo de servicio está entre 15 y 30 años, tienen el menor nivel de satisfacción laboral. Al buscar las diferencias por tiempo de servicio a nivel de factores en la municipalidades A y B el factor Reconocimiento Personal y/o Social presenta el nivel

Insatisfecho para los grupos cuyo tiempo de servicio está entre 15 y 30 años, y de 30 a más años.

Tabla 31

Nivel de Satisfacción Laboral por Tiempo de Servicio en cada Municipalidad

Municipalidad Tiempo de Servicio	Muestra	Nivel de Satisfacción Laboral	Significación de la Tarea	Factores		
				Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos
A						
De 0 a 15	26	Satisfecho (104)	Satisfecho (35)	Promedio (32)	Satisfecho (21)	Satisfecho (17)
De 15 a 30	35	Promedio (96)	Satisfecho (33)	Promedio (31)	Insatisfecho (17)	Satisfecho (16)
De 30 a más	21	Satisfecho (106)	Satisfecho (36)	Satisfecho (35)	Insatisfecho (17)	Satisfecho (18)
B						
De 0 a 15	108	Satisfecho (105)	Satisfecho (35)	Promedio (33)	Satisfecho (21)	Satisfecho (16)
De 15 a 30	14	Promedio (99)	Satisfecho (34)	Promedio (32)	Insatisfecho (17)	Satisfecho (17)
De 30 a más	4	Promedio (102)	Satisfecho (36)	Promedio (31)	Insatisfecho (17)	Satisfecho (19)
C						
De 0 a 15	133	Satisfecho (103)	Satisfecho (34)	Promedio (32)	Satisfecho (20)	Satisfecho (16)
De 15 a 30	22	Promedio (96)	Satisfecho (33)	Promedio (30)	Promedio (19)	Promedio (14)
De 30 a más	6	Satisfecho (110)	Muy Satisfecho (38)	Satisfecho (35)	Promedio (19)	Satisfecho (18)

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría.
- No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. Esto podría deberse a que, en general, ellas tienen marcos comunes como son: (a) la municipalidad distrital tiene con estructuras organizacionales bien definidas y semejantes por ley, (b) la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma, y (c) tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad (Lima Metropolitana y Callao).
- Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.
- Por otro lado, los trabajadores de la municipalidad A reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor Reconocimiento Personal y/o Social, y esto podría deberse a que en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento.
- En cuanto a la importancia de los factores, al comparar los resultados de las tres municipalidades, se encontró que el factor Significación de la Tarea fue el más importante; esto indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición hacia el

trabajo y sus retribuciones intrínsecas. Por otro lado, el factor Beneficios Económicos (una retribución extrínseca) fue el de menor importancia pero obtiene uno de los mayores porcentajes del nivel de satisfacción laboral. Esto significaría que se encuentran satisfechos con el nivel actual y no esperan grandes cambios al respecto.

- Se determinó que en cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. Al comparar las tres municipalidades, se encontró que el personal con condición laboral Empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral Promedio y que la condición Funcionario tiene la mayor puntuación. Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado.
- En relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por condición laboral, al profundizar el análisis a nivel de factores, se encontró que en la municipalidad A para el factor Reconocimiento Personal y/o Social existen diferencias en tres de las condiciones laborales, estando los Obreros Insatisfechos, lo que indicaría que no reciben un reconocimiento por su trabajo tanto de sus compañeros como de su jefe.
- En la municipalidad B, para el factor Beneficios Económicos, los Funcionarios están Muy Satisfechos y tienen un nivel mayor a los demás; esto señalaría que los Funcionarios consideran que su remuneración cubre completamente sus expectativas personales a diferencia de los demás, que consideran que su remuneración es solamente suficiente. Asimismo, el personal con la condición laboral Empleado se muestra Insatisfecho en el factor Reconocimiento Personal y/o Social lo que indicaría que no reciben un reconocimiento apropiado y que influye en el menor nivel de satisfacción laboral alcanzado. En la municipalidad C, para el factor Beneficios Económicos, los Funcionarios tienen un mayor puntaje de satisfacción y están

- Satisfechos, los demás tienen un nivel Promedio. Esto señalaría que los Funcionarios consideran que su remuneración es suficiente pero no cubre sus expectativas personales y los otros grupos están conformes y aceptan su nivel remunerativo.
- Se determinó que el nivel de satisfacción laboral medio por género es diferente sólo en la municipalidad C, mientras que en las municipalidades A y B no existen diferencias; esto podría deberse a que se aplica un liderazgo enfocado a la no discriminación por género. Al buscar diferencias en el nivel de satisfacción, se encontró que en la municipalidad C, los trabajadores del género Masculino tienen un menor nivel de satisfacción, el cual es Promedio.
 - En relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por género, al profundizar el análisis a nivel de factores en tres municipalidades, se observó que para la municipalidad A existen diferencias en el factor Reconocimiento Personal y/o Social, siendo el género Masculino el que obtuvo el menor nivel, que es Promedio. Esto podría evidenciar que el género Masculino espera un mayor reconocimiento por parte de sus compañeros o jefes. En la municipalidad C solo hay diferencias significativas en el factor Significación de la Tarea y al observar el nivel de satisfacción medio las diferencias son a nivel de puntaje, donde el personal del género Masculino obtuvo el menor puntaje. Esto podría evidenciar que el género Masculino considera que los valores asociados al trabajo necesitan ser reevaluados.
 - Se encontró que en la municipalidad A el nivel de satisfacción laboral en sus factores es diferente en función del Tiempo de Servicio. Sin embargo, en la municipalidad B no existen diferencias significativas y en la municipalidad C no se puede asegurar que existan o no diferencias. Se encontró que los grupos cuyo tiempo de servicio está entre 15 y 30 años tienen el menor nivel de satisfacción laboral, que es Promedio. Esto indicaría que la mayor permanencia en la organización podría deberse a un

compromiso de continuidad simplemente y no a un mejoramiento de sus condiciones laborales o la realización de metas profesionales.

- En relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por tiempo de servicio, al buscar las diferencias a nivel de factores se observó que en las municipalidades A y B, el factor Reconocimiento Personal y/o Social presenta el nivel Insatisfecho para los grupos cuyo tiempo de servicio está entre 15 y 30 años, y de 30 a más años, lo que podría deberse que estos grupos no perciben reconocimiento de sus compañeros o jefes en comparación a los trabajadores que tienen entre 0 y 15 años de servicio.
- La municipalidad B presenta mejores niveles de satisfacción laboral medio y por factores; asimismo, con respecto a las variables ocupaciones tiene un comportamiento más uniforme.
- En la muestra de municipalidades, el factor Reconocimiento Personal y/o Social a nivel general y de las variables ocupacionales, presenta el menor nivel que es Insatisfecho con mayor frecuencia que los otros factores; y por tanto, al que debería prestarse mayor atención.

5.2 Recomendaciones

- Si bien el nivel de satisfacción laboral medio es el mismo para las tres municipalidades, una de ellas tiene un mayor puntaje y mejores resultados, lo que sugiere que a pesar de la estructura rígida del régimen municipal es posible lograr climas laborales diferenciados. Por ello sería recomendable realizar trabajos coordinados a nivel de municipalidades, directamente o a través de organizaciones que las agrupen, de tal forma que puedan compartir las mejores prácticas en la Gestión de Personas.

- Para mejorar el nivel de satisfacción en el factor Reconocimiento Personal y/o Social, se sugiere desarrollar dinámicas, con el fin de sensibilizar a los trabajadores acerca de las formas positivas de relación y desarrollar estrategias diferenciadas para cada grupo de trabajadores de acuerdo a la condición laboral, género y tiempo de servicio.
- Diseñar estrategias orientadas a mejorar los niveles de satisfacción laboral en los factores Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo y Reconocimiento Personal y/o Social, dado que según los trabajadores, son más importantes en comparación a los Beneficios Económicos, con lo que están conformes. Mejorar el nivel de satisfacción laboral de la categoría labora Empleados y tomar como referencia a las políticas que aplican para la Categoría Laboral Funcionarios.
- A las tres municipalidades se les sugiere complementar esta investigación con un estudio cualitativo para confirmar las causas de los hallazgos resultados de la presente investigación. Específicamente se debe tomar en cuenta lo siguiente:
 - Para las municipalidades A y B, mejorar el nivel de satisfacción de los Obreros en la municipalidad A y Empleados de la municipalidad B en el factor Reconocimiento Personal y/o Social, enfocándose en las relaciones con sus compañeros y jefes. Para las municipalidades A y C revisar y analizar las políticas, tomando en cuenta las diferencias por género, a fin de mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del género Masculino. Para el caso de la municipalidad A, enfocarse en el factor Reconocimiento Personal y/o Social; y en la municipalidad C, en el factor Significación de la Tarea.
 - Mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores cuyo tiempo de servicio está entre 15 y 30 años, tomando en cuenta que las expectativas de estos trabajadores son diferentes a las de los otros grupos.

- Para las municipalidades A y B, mejorar el nivel de satisfacción en el factor Reconocimiento Personal y/o Social de los trabajadores cuyo tiempo de servicio está entre 15 y 30 años, y de 30 a más años, cuyo nivel de insatisfacción puede estar asociado a experiencias desagradables que podrían generar indisposición hacia el trabajo, por lo que es importante desarrollar dinámicas que incentiven formas positivas de relación.

Se plantea las siguientes recomendaciones para investigaciones futuras:

- Ampliar el estudio a una cantidad representativa de municipalidades distritales a nivel nacional, a fin de que los resultados se puedan generalizar.
- Estudiar la relación entre la satisfacción laboral y otras variables como: (a) edad, (b) nivel de instrucción, y (c) cargo.
- Respecto al cuestionario utilizado en esta investigación, evaluar el retiro del ítem 24, dado que en algunas entidades públicas las horas extras no son aplicables o reconocidas legalmente.

Referencias

- Alcaldes deben ser principales aliados para la inclusión social. (2012, Abril). Asociación de Municipalidades del Perú. Recuperado de http://www.ampeperu.gob.pe/p_sala_prensa/ampe090412-alcaldes-deben-ser-principales-aliados-para-la-inclusion-social.aspx
- Álvarez, D., Bolaños, M. R., Campos, M., Cerveleyn, J., Eddowes, J., & Ramírez, L. (1994, Mayo). Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública. *Cuadernos de Psicología*, 2, 77-134.
- Álvarez, D. (1996). Satisfacción Laboral en docentes: el caso de la Universidad de Lima (Tesis de maestría, Universidad de Lima, Lima, Perú).
- Anaya, D., & Suárez, J.M. (2004). La Escala de Satisfacción Laboral Versión para Orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la Satisfacción Laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22(2). 519-534.
- Aranaz, J., & Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo hospital*, 52, 63-66.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning.
- Berry, M., & Morris, M. (2008). *The Impact of Employee Engagement Factors and Job Satisfaction on Turnover Intent*. Documento presentado a la Academy of Human Resources Development Research Conference, Panama City. Recuperado de: <http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/detail?accno=ED501235>
- Brooke, P., Russel, D., & Price, J (1998). Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 73(2), 139-145.

- Chiang, M. M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 19(2), 21-36. Recuperado de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29918523003>
- Chiang, M. M., Salazar, C. M., Huerta, P. C., & Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. *Universum*, 23(2), 66-85. doi: 10.4067/S0718-23762008000200004
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.
- Congreso Constituyente Democrático. (1993). Constitución Política del Perú, Título IV, De la Estructura del Estado.
- Davy, J., Kinicki, A., & Scheck, C. (1991). Developing and testing a model of survivor responses to layoffs. *Journal of Vocational Behavior*, 38(3), 302-317.
- Dawes, R. (2009). *Theory of work adjustment*. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- Decreto Legislativo N° 1057. Decreto Legislativo que regula el régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios. Presidencia del Consejo de Ministros (2008).
- Durán, M.A., Extremera, N., & Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en educación primaria, secundaria y superior. *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 17, 45-62.
- Fernández, M. I., Villagrasa, J. R., Gamo, M. F., Vázquez, J., Cruz, E., Aguirre, M. V., & Andradás, V. (1995, Noviembre). Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 69(6), 487-497. Recuperado de

http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL69/69_6_487.pdf

Garson, D. (2012). *Topics in Multivariate Analysis*. Recuperado de

<http://faculty.chass.ncsu.edu/garson/PA765/statnote.htm>

Gobierno de Ollanta Humala debe trabajar de la mano con las Municipalidades para lograr desarrollo económico con inclusión social. (2011, Abril). *Escuela para Alcaldes*.

Recuperado de

http://www.escuelaparaalcaldes.org.pe/modulos/eventos/Boeltin_Aniversario.pdf

Gómez, C. A., Incio, O. W., & O'Donnell, G. (2011). *Nivel de Satisfacción Laboral en banca comercial: un caso aplicado* (Tesis de maestría, Centrum Católica, Lima, Perú).

Guerrero, E. G. (2005). La Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación*. (5a ed.) México: McGraw-Hill.

Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 87507.

INEI. (2011). *Estadísticas Municipales 2010*. Recuperado de

<http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib1002/Libro.pdf>

INEI. (2012). *Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y de Centros Poblados 2012*. Recuperado de

<http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib1018/Libro.pdf>

Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. B. (1989).

Construction of a Job in General scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74(2), 193-200.

- Jones, J. (2008, noviembre). A unique formula for success. *Lodging Hospitality*. Recuperado de: <http://lhone.com/development/management/unique-formula-success/>
- Judge, T., Piccolo, R., Podsakoff, N, Shaw, J. & Rich, B. (2010). The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 157.167.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.
- Ley 27972. Ley Orgánica de Municipalidades. Congreso de la República (2012).
- Ley 29812. Ley del Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2012. Congreso de la República (2011).
- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory?* Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. (11a ed.). México D.F., México:
- Mamani, H. L. (2008). *Análisis de los factores motores y de higiene de la Satisfacción Laboral en docentes del Instituto Superior Tecnológico Público “María Rosario Araoz Pinto” de Lima Metropolitana* (Tesis de Maestría, Universidad de Lima, Lima, Perú).
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74. Recuperado de http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

- Meyer, J., Paunonen, S., Gellatly, I., Goffin, R., & Jackson, D. (1989). Organizational commitment and job performance: It's the nature of the commitment that counts. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 152–156.
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ore, A. (2001). La ejecución presupuestaria de los recursos de inversión: definiciones, problemática y soluciones. *Boletín 51*. Congreso de la República. Recuperado de http://www.congreso.gob.pe/congresista/2001/aore/boletin/BOLETIN51_AOM.pdf
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Quarstein, V., McAfee R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873. doi: 10.1177/001872679204500806
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2008). *Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena (CEPA)*. Facultad de Psicología de la Universidad de Talca, Centro de Psicología Aplicada. Recuperado de http://www.cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf
- Rodríguez, A., Zarco, V., & González J. M. (2009). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
- Rojas, L. M. (2012, Marzo). Gestión y Políticas Públicas: Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local. *Boletín Institucional e-governa*, 19, 2-4. Recuperado de <http://www.municipioaldia.com/facipub/upload/publicaciones/1/988/boletin%2019%20marzo%202012.pdf>
- Rojas, M. L., Zapata, J. A., & Grisales, H. (2009). Síndrome de burnout y Satisfacción Laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín, 2008. *Red de*

Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 27(2), 198-210.

Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/120/12011791011.pdf>

Smith, P., Kendall, L., & Hulin, C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes* Chicago, Illinois: Rand McNally psychology series.

Weiss, H. & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.

Weiss, D., Dawis, R., England, G. & Lofquist, L. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Universidad de Minnesota. Recuperado de https://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/Monograph%20XXII%20-%20Manual%20for%20the%20MN%20Satisfaction%20Questionnaire.pdf

Apéndice A

Consentimiento Informado para Participantes de la Encuesta “Escala de Opiniones SL-SPC”

Por la presente acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por un grupo de alumnos del Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú, a fin de preparar su tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración Estratégica de Empresas.

He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es medir el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de los gobiernos locales y de las variables que lo explican, proponiendo estrategias para la mejora de los niveles obtenidos. Asimismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 15 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Nombre del participante

Fecha

(en letra de imprenta)

Firma del participante

Desde ya le agradecemos su participación.

Equipo de Investigación

Marzo, 2012

Apéndice B

Escala de Opiniones SL-SPC

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

TOTAL ACUERDO TA
 DE ACUERDO A
 INDECISO I
 EN DESACUERDO D
 TOTAL DESACUERDO TD

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

25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

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

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

<p>Género: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino</p> <p>Condición Laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Empleado <input type="checkbox"/> Obrero <input type="checkbox"/> Practicante <input type="checkbox"/> CAS <p>Tiempo de Servicio: años meses</p>
--

Fecha:

Apéndice C

Autorización del uso de la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC por parte de la autora

Bandeja de entrada	Nuevo mensaje	Preferencias	Carpétas	Contactos	Búsquedas	Filtros	FTP
Responder	Responder a todos	Reenviar	Reenviar como Adjunto	Vista Previa	Descargar	Borrar	Cerrar

Mover mensaje a .. << 56 >>

De: "Sonia Palma - Solis" <spalma50@hotmail.com>

Para: isaenz@pucp.edu.pe

Copia: Instituto Peruano de Psicología y Educación, Rosario Arias barahona IPPSE

Asunto: RE: Solici tud de Con sentimient o para Uso de la Esc ala de Sat isfacción Laboral SL -SPC

Fecha: Tue, 19 Apr 2011 01:22:32 +0000

Srta Saenz:

La Escala SL-SPC de mi autoría esta limitada a los usuarios que adquieren el material cuya calificación es solo computarizada. No se que version tenga usted, pero la version del 2005 se comercializa con un software para efectos de calificación. No se revelan los ítems por áreas a fin de proteger los derechos de autos. El amterial le ofrece diagnostico por areas y de modo global y pautas de intervencion.

Pueden adquirirlo a traves de IPPSE unica entidad encargada de su venta nacional e internacional. Puede llamar al telefono 4408420 ATT DRA Rosario Arias Barahona,. Le estoy copiando su correo, por lo que asumo que puede tambien escribirles.

Radico en los Estados Unidos, por lo que no puedo atender su solicitud de asesoria.

Atte,

Sonia Palma-Solis, Ph.D.

> From: isaenz@pucp.edu.pe
 > To: spalma50@hotmail.com
 > CC: dcuadros@pucp.edu.pe; sleyton@pucp.edu.pe
 > Subject: Solicitud de Consentimiento para Uso de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
 > Date: Mon, 18 Apr 2011 19:55:18 -0500
 >
 >
 > Estimada Profesora Palma,
 >
 > Soy alumna de la Escuela de Negocios Centrum Católica de la Pontificia
 > Universidad Católica del Perú.
 >
 > Actualmente estoy desarrollando una tesis de investigación junto a dos
 > compañeros para optar por el grado de magíster en administración estratégica
 > de negocios. El tema de tesis que estamos desarrollando es un análisis de los
 > atributos que explican el nivel de satisfacción laboral en entidades del
 > estado peruano que dan servicios al ciudadano como por ejemplo: el banco del
 > estado peruano, la entidad recaudadora de impuestos, entre otras.
 >
 > Hemos visto su cuestionario "Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para
 > trabajadores de Lima Metropolitana" y estamos interesados en utilizarlo en
 > nuestra investigación, por lo que necesitamos su consentimiento y que nos
 > refiera algunas pautas para la mejor explotación de la información que de ella
 > se derive.
 >
 > De ser posible, le agradecería me envíe algún teléfono para contactarla y
 > brindarle más detalles acerca de nuestra investigación.
 >
 > Muchas gracias por su atención.
 >
 > Saludos Cordiales,
 > Ivonne Saenz
 >

Apéndice D

Glosario de términos

Contrato Administrativo de Servicio (CAS). Es una modalidad contractual de la administración pública, privativa del Estado, que vincula a una entidad pública con una persona natural que presta servicios de manera no autónoma. Se rige por normas del derecho público y confiere a las partes únicamente los beneficios y las obligaciones que establece el Decreto Legislativo N° 1057 y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 075-2008. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2008)

Ley Orgánica de Municipalidades. Es la norma reguladora del desarrollo constitucional de los gobiernos locales. La vigente es la Ley N° 27972, publicada el año 2003.

Presupuesto Institucional de Apertura (PIA). Es el que corresponde a los montos referenciales que tienen los organismos públicos para gastar a lo largo de un periodo anual. El PIA es aprobado por el Congreso por medio del Presupuesto Público y es el presupuesto con el que se inicia el año y puede ser modificado mediante leyes de créditos suplementarios o decretos de transferencias de partidas (Oré, 2001).