



Facultad de Psicología

SATISFACCION LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS
DE UNA ONG DE LIMA METROPOLITANA.

Tesis para optar el título de licenciada en Psicología con mención en
Psicología Organizacional.

AUTORA

Bonilla Rios, Gina Lilian

ASESORA

Pinto Herrera, Florita

JURADO

Figuroa Gonzales, Julio Lorenzo

Capa Luque, Walter

Camacho Silva, Obdulia

Lima- Perú

2018

Pensamientos

“El futuro tiene muchos nombres. Para los débiles es lo inalcanzable. Para los temerosos, lo desconocido. Para los valientes es la oportunidad”.

V. Hugo

“Nunca pienses que lo sabes todo. Por muy alto que te valores, ten siempre el coraje de decirte a ti mismo: soy un ignorante”.

I. Pavlov

Dedicatoria

Mi tesis se la dedico con todo mi amor y cariño a mis padres: Ana y Antonio por su apoyo incondicional desde el inicio de mi carrera, por impulsarme y motivarme en los momentos más difíciles. A Dios por ser mi refugio y fortaleza en el camino de la vida.

Agradecimientos

Mi profunda gratitud a mi familia por motivarme a conseguir mis objetivos, por ser mi respaldo en momentos complicados y mostrarme su apoyo y amor incondicional siempre.

Asimismo, mi reconocimiento a la Universidad Nacional Federico Villarreal por permitirme crecer como profesional, por todos los conocimientos y experiencias adquiridos, así como a cada profesor que me enseñó a respetar y admirar mi carrera.

Finalmente, mi consideración especial a mi Asesora de Tesis, Florita Pinto por sus enseñanzas, conocimientos y consejos para el desarrollo de mi proyecto de tesis y sobre todo por su paciencia y vocación hacia la enseñanza universitaria.

Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos de una ONG de Lima Metropolitana

Gina Lilian Bonilla Rios

Facultad de Psicología

Universidad Nacional Federico Villarreal

Resumen

El objetivo de mi investigación fue la medición de la satisfacción laboral y el análisis descriptivo de los factores y variables sociodemográficas en los trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana. En cuanto al diseño de la investigación es descriptivo de corte transversal y una población de 58 trabajadores de ambos sexos entre las edades de 20 -53 años. Para medir la satisfacción laboral utilice el cuestionario “*Escala de opiniones SL-SPC*” elaborado por Sonia Palma (2005) y validado en trabajadores de Lima Metropolitana. Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23 y se aplicó un análisis de varianza (Anova) para determinar si existen diferencias significativas con las variables sociodemográficas (sexo, edad, tiempo de servicio). Los principales resultados indican que la satisfacción laboral de los trabajadores es de un nivel promedio (93.10%), el factor con mayor prevalencia es el de beneficios económicos, seguido de la significancia de tarea; asimismo no se encontró diferencias significativas según la variable género ($p=0.133$) ni la variable tiempo de servicio ($p=0.852$) a diferencia de la variable edad, que si presenta diferencia significativa ($p=0.039$) en los trabajadores siendo los de rango 32-42 años que presentan mayores niveles de satisfacción laboral. El estudio sugiere implementar programas que incrementen los niveles obtenidos en el estudio.

Palabras clave: satisfacción laboral, ONG, trabajadores administrativos, Escala de opiniones, Clima Laboral

**Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos de una ONG de
Lima Metropolitana**

Gina Lilian Bonilla Rios

Facultad de Psicología

Universidad Nacional Federico Villarreal

Abstract

The objective of my research was the measurement of job satisfaction and the descriptive analysis of sociodemographic factors and variables in the administrative workers of an NGO in Metropolitan Lima. Regarding the design of the research, it is descriptive of cross section and a population of 58 workers of both sexes between the ages of 20 -53 years. To measure job satisfaction, use the questionnaire "Scale of opinions SL-SPC" prepared by Sonia Palma (2005) and validated in workers of Metropolitan Lima. The statistical program SPSS version 23 was used and an analysis of variance (Anova) was applied to determine if there are significant differences with the sociodemographic variables (sex, age, length of service). The main results indicate that the job satisfaction of the workers is of an average level (93.10%), the factor with the highest prevalence is the economic benefits, followed by the significance of the task; Likewise, no significant differences were found according to the gender variable ($p = 0.133$) or the service time variable ($p = 0.852$), unlike the age variable, which does present a significant difference ($p = 0.039$) in the workers, being the ones of rank 32-42 years with higher levels of job satisfaction. The study suggests implementing programs that increase the levels obtained in the study.

Keywords: job satisfaction, ONG, administrative workers, Opinion scale, Labor Climate.

Índice

• Caratula	i
• Pensamientos	ii
• Dedicatoria.....	iii
• Agradecimientos	iv
• Resumen.....	v
• Abstract.....	vi
• Índice	vii
• Lista de Tablas.....	x
• Lista de Figuras.....	xi
• Introducción	12
• Capítulo I El Problema de Investigación	14
1.1 Planteamiento y formulación	14
1.1.1 Problema General	16
1.1.2 Problemas Específicos	16
1.2 Objetivos	17
1.2.1 Objetivo General	17
1.2.2 Objetivos específicos.....	17

1.3	Importancia y justificación	18
•	Capítulo II: Marco teórico	19
2.1	Antecedentes	19
2.2	Bases teóricas.....	25
2.2.1	Antecedentes históricos de la Satisfacción Laboral.....	25
2.2.2	Definición de Satisfacción Laboral.....	26
2.2.3.	Dimensiones de la satisfacción laboral.....	28
2.2.4.	Teorías y modelos de la satisfacción laboral	29
2.2.5.	Factores que contribuyen a la satisfacción laboral	33
2.2.6.	Importancia de la satisfacción laboral.....	33
2.2.7.	La ONG objeto de estudio	35
•	Capítulo III: Método.....	38
3.1	Tipo y diseño de investigación	38
3.2	Participantes	38
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.4	Procedimiento	43
•	Capítulo IV: Resultados	44
4.1	Descripción de la variable de estudio.....	44
4.2	Descripción de las sub escalas de la variable de estudio.	45
4.3	Diferencias de medias de las variables de estudio en función de las variables de control.	47

- Capítulo V: Discusión 51
- Conclusiones..... 54
- Recomendaciones 55
- Referencias 56
- Anexos.....60

Lista de Tablas

Número		Página
1	<i>Agrupación de Items por Factor de la Escala SL-SPC</i>	39
2	<i>Items Positivos y Negativos de la Escala SL- SPC</i>	39
3	<i>Puntuación de Items Positivos y Negativos de la Escala SL-SPC</i>	40
4	<i>Categorías Diagnósticas</i>	40
5	<i>Confiabilidad Escala SL-SPC</i>	41
6	<i>Análisis factorial</i>	41
7	<i>Matriz de componente rotada de la escala SL-SPC</i>	42
8	<i>Frecuencia de Niveles de Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de una ONG</i>	44
9	<i>Frecuencia de Factores de Satisfacción laboral con mayor prevalencia en los trabajadores administrativos de una ONG</i>	45
10	<i>Nivel de Satisfacción laboral con respecto a sus cuatro factores</i>	46
11	<i>Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para la variable de estudio Satisfacción laboral</i>	47
12	<i>Comparación de medias de Satisfacción laboral según género</i>	47
13	<i>Comparación de medias de Satisfacción laboral según edad</i>	48
14	<i>Comparación de medias de Satisfacción laboral según tiempo de servicio</i>	49

Lista de Figuras

Número	Página
• 1. Nivel de Satisfacción Laboral	44
• 2. Porcentajes De Factor De Prevalencia De La Satisfacción Laboral	45
• 3. Nivel De Satisfacción Laboral respecto a sus cuatro factores	46
• 4. Comparación De Las Medias De La Satisfacción Laboral Según La Variable Género.	48
• 5. Comparación De Las Medias De La Satisfacción Laboral Según La Variable Edad.	49
• 6. Comparación De Las Medias De La Satisfacción Laboral Según El Tiempo De Servicio.	50

Introducción

Sin duda alguna el capital humano ha adquirido mayor protagonismo en las organizaciones, pues ahora se entiende que el éxito no solo depende de las herramientas o maquinarias de última generación que tengan, sino es tan importante contar con trabajadores motivados, comprometidos con los objetivos organizacionales y que sientan que son importantes para la organización, ya que de esa manera aseguraremos un mejor desempeño laboral y por ende la rentabilidad de la empresa y/o organización.

Existe una amplitud de investigaciones que afirman la importancia del capital humano en las organizaciones, siendo la satisfacción laboral una de las variables de mayor interés para los investigadores y/o profesionales de Recursos Humanos, sin embargo no en todos los sectores ha adquirido la misma importancia. Es el caso de las ONGs, un sector que carece aún de investigaciones y acciones que tenga una perspectiva más organizacional, por lo general sus esfuerzos están concentrados en los proyectos de impacto social, del cual radica su importancia, aun así es necesario e importante conocer y analizar el nivel de satisfacción laboral que cuentan sus trabajadores, ya que esto va a permitir identificar y analizar las percepciones de los trabajadores respecto a la ONG.

Por tal motivo la finalidad de la investigación es evaluar y describir la satisfacción laboral que poseen los trabajadores administrativos de la ONG en estudio, conocer si existen diferencias con las variables demográficas: sexo, edad y tiempo de servicio. Los resultados encontrados servirán para reforzar programas que mejoren estos niveles, asimismo para el campo de la investigación será de gran aporte contar con estudios que muestren a las ONGs desde una perspectiva más organizacional, teniendo en cuenta que en un futuro las organizaciones de fines sociales sean autosostenibles y de una estructura más empresarial.

El presente trabajo está estructurado en cinco capítulos: El primer capítulo está referido al problema de investigación el cual va a analizar el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores administrativos en relación a los cuatro factores que son: significación de tareas, condiciones de trabajo, beneficios económicos y reconocimiento personal/social.

El marco teórico, conforma el segundo capítulo, aquí están considerados los antecedentes a nivel internacional y nacional, también las teorías, dimensiones y definiciones propuestas por diversos autores.

El tercer capítulo lo constituye el método, en el cual se describe a la población estudiada, la técnica, el instrumento y el método de análisis de datos. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario de “Escala de opiniones SL-SPC” de Sonia Palma, el cual cuenta con 27 preguntas tipo Likert.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos de la satisfacción laboral en relación a los cuatro factores y variables sociodemográficas (sexo, edad y tiempo de servicio) de la muestra estudiada.

En el quinto capítulo se refiere a la discusión, conclusiones y recomendaciones de la investigación, asimismo las referencias que he utilizado producto de diversas fuentes electrónicas y no electrónicas, culminando con la presentación de los anexos.

Capítulo I

El Problema de Investigación

1.1 Planteamiento y formulación

Las organizaciones de hoy brindan un mayor interés y presupuesto a temas relacionados con su capital humano, porque está demostrado que depende de ellos el éxito o fracaso del negocio. Sin embargo en todos los sectores no se ve reflejada la misma intensidad o interés. Las empresas privadas invierten grandes cantidades de presupuesto y profesionales que soluciones los principales temas gestión humana, las entidades públicas también lo hacen con algunos aciertos y desaciertos. Sin embargo poco o nada se sabe de las ONGs, sus principales esfuerzos están destinados a los fines sociales que persiguen, lo cual ha dejado un vacío teórico y práctico en cuanto a conocer las principales características organizacionales de esta población (trabajadores) y conocer las principales causas de rotación con la finalidad de mejorar los resultados organizacionales y la productividad de los trabajadores.

Según la Asociación Nacional de Centros (ANC) se cierra una ONG por año, desde que el Perú fue declarado un país de renta media alta, a eso se suma la crisis económica internacional, que ha provocado que los países cooperantes reduzcan los financiamientos (Gestión, 2015). Por la información mencionada, es más probable que las organizaciones sin fines de lucro estén camino a convertirse en autosostenibles, lo cual implicarían varios cambios para que subsistan.

Según Drucker, hace más de cuarenta años las ONGs no eran conscientes de ser proveedoras de bienes y servicios, y creían que no necesitaban nada que pudiera llamarse “gerencia”, ya que no tenían un límite inferior. Sin embargo, al pasar de los años, se ha visto la necesidad de buscar cada vez más eficiencia y efectividad, comprobándose que disponen de muy pocas herramientas de consulta concebidas específicamente para ayudarlas a encarar su dirección y administración (Drucker, 1990, citado por Menacho, 2006)

Un segundo punto a tratar es la Satisfacción Laboral, pues si lo que buscamos es la subsistencia de una organización, se debe procurar de ser un excelente lugar para laborar y gratificante para los trabajadores. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer y retener talentos, a mantener un clima organizacional óptimo, 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 hacia su función en la organización. Asimismo, las actitudes están 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).

Por ello, considero relevante que haya más investigaciones con perspectiva organización en las ONG para que sirvan de apoyo a los gestores o directivos a tomar mejores decisiones sobre su capital humano, y la Satisfacción Laboral es una variable que proporciona información valiosa para mejorar el clima laboral y disminuir el nivel de rotación. Por otro lado es importante mencionar que la población estudiada serán los Administrativos de una ONG de Lima Metropolitana, cuya rotación se ha incrementado en los últimos años (8 %), está en comparación con el personal pedagógico (1%), significando una preocupación por parte de los directivos.

Por eso es la importancia de conocer la Satisfacción Laboral en esta población, ya que permitirá conocer el grado de Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana con el fin de comprender que factores influyen más en la satisfacción laboral de nuestra población estudiada y saber si existen diferencias significativas con algunas variables demográficas como sexo, edad y años de servicio. Los resultados que se obtengan serán importantes para tomar mejores decisiones en los programas que se propongan para mejorar los niveles de satisfacción laboral.

En este contexto, me planteo el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores Administrativos de una ONG de Lima Metropolitana?

1.1.1 Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores Administrativos de una ONG de Lima Metropolitana?

1.1.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuáles son los niveles de Satisfacción Laboral en trabajadores Administrativos de una ONG de Lima Metropolitana, según sus factores?
2. ¿Cuál es el efecto de cada uno de los factores de la Satisfacción Laboral (significancia de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) en los trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana?
3. ¿Existen diferencias significativas por género respecto al nivel de satisfacción laboral según los trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana?
4. ¿Existen diferencias significativas por edad respecto al nivel de satisfacción laboral según los trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana?
5. ¿Existen diferencias significativas por tiempo de servicio respecto al nivel de satisfacción laboral según los trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Medir el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores Administrativos de una ONG de Lima Metropolitana

1.2.2 Objetivos específicos

1. Comparar los factores con mayor prevalencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana.
2. Identificar los nivel de satisfacción laboral con respecto a sus 4 factores (significancia de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) en los trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana.
3. Determinar la existencia de diferencias significativas por género respecto al nivel de satisfacción laboral según los trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana.
4. Determinar la existencia de diferencias significativas por edad respecto al nivel de satisfacción laboral según los trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana.
5. Determinar la existencia de diferencias significativas por tiempo de servicio respecto al nivel de satisfacción laboral según los trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana.

1.3 Importancia y justificación

La satisfacción laboral ha sido protagonista de numerosas investigaciones que intentan brindarnos un mayor alcance y comprensión de esta variable, la diversidad de factores o poblaciones en las que se ha relacionado nos indican un amplio panorama de investigación, sin embargo no se han encontrado antecedentes que hayan estudiado la satisfacción laboral en ONGs, por lo cual el presente trabajo será importante como referente para futuras investigaciones que trabajen con poblaciones similares.

Por otro lado, los resultados obtenidos de la investigación contribuirán a mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, ya que los directivos contarán con insumos necesarios para realizar planes de mejora en la calidad de vida de sus trabajadores y por consiguiente incrementar la eficiencia y productividad laboral.

La realización de este trabajo presenta la oportunidad de ampliar conocimientos sobre la Satisfacción laboral y así mismo indagar sobre temas complementarios a éste, permite desarrollar un concepto más profundo sobre la Psicología Organizacional.

Capítulo II: Marco teórico

2.1 Antecedentes

A nivel internacional se encontraron cuatro investigaciones que guardan relación con la variable en estudio, así como también el contexto en el que se realiza, estas son las siguientes:

Carrillo, Solano, Martínez, & Gómez (2013) investigaron *“La influencia del género y edad en la satisfacción de la vida laboral en los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario de España”*. La muestra estuvo constituida por 546 profesionales, administrándose un cuestionario general con variables sociodemográficas y otro específico, el NTP 394 Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción adaptada y validada al castellano. Los resultados fueron en general un 77,2% se encuentra satisfecho con el trabajo que desempeña. En relación al género, se evidencia la feminización de prácticamente todas las profesiones sanitarias sin excepción, quedando patente niveles de satisfacción superior en las mujeres. La edad, presenta niveles más elevados de satisfacción en profesionales de edades entre 20 y 30 años y en los mayores de 61; en contrapartida los niveles de insatisfacción se presentan en los profesionales de edades comprendidas entre 41 y 50 años.

Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo (2008) realizaron una investigación titulada: *“Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena”*. Se aplicaron cuestionarios y entrevistas a través de focus group. Los cuestionarios utilizados fueron 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 de un organismo público de la Región del Maule. Esta aplicación se realizó junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios

(“comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad). Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad

Cifuentes (2012) presentó un estudio sobre *la Satisfacción Laboral en enfermería en una institución de cuarto nivel de atención en Colombia*, el objetivo fue evaluar el grado de satisfacción de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. El estudio fue descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería. Se utilizó el cuestionario Font Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. La información se analizó por medio del programa estadístico SPSS versión 15.0 se calculó el test de ANOVA y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables

Los resultados encontrados fueron: las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ($p=0.001$), características extrínsecas de estatus ($p=0.02$) y monotonía laboral ($p=0.04$). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. En conclusión no se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los

profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.

Gómez (2014) presento un estudio que tiene como objeto presentar los resultados del diagnóstico de clima organizacional realizado en una ONG en Colombia orientada a la protección de la infancia, para la cual se realizó una investigación que comprendió la aplicación de un cuestionario auto-administrado y la realización de grupos focales. El objetivo del estudio fue el de identificar el estado del clima organizacional con miras a su fortalecimiento y mejoramiento. Dicho análisis se llevó a cabo por el interés de las directivas en desarrollar y fortalecer sus procesos administrativos. La muestra fue de 45 empleados, de un total de 58, y se realizaron seis grupos focales, uno por cada filial. Para los grupos focales se contó con la participación de 54 empleados. A partir de los resultados obtenidos se identificó que la ONG requiere de la implementación de un sistema de incentivos para atender, en parte, las necesidades de mayor reconocimiento, un programa de comunicación institucional interna, el fortalecimiento de procesos administrativos de gestión personal relativos a la selección, contratación, inducción y prestaciones sociales de ley. El desarrollo de competencias en efectividad y comunicación interpersonal dirigida a todo el personal, y de competencias en liderazgo y delegación para las directivas.

En cuanto a las investigaciones a nivel nacional se consideraron cinco, por su relevancia y semejanza con la variable de estudio y el uso similar del instrumento, a continuación un resumen de cada uno de ellos:

Almeyda, Ipanaque, Paredes, y Pongo (2016) investigaron sobre "*Los determinantes de la Satisfacción Laboral en mujeres ejecutivas en Lima Metropolitana*". En cuanto a la naturaleza de la investigación, este se realizó bajo un enfoque cualitativo y se determinó que el nivel de la investigación sea descriptivo, la estrategia utilizada fue la del estudio del caso y tiene como delimitaciones que es realizado en Lima Metropolitana y se realizó solo a mujeres que desempeñan cargos ejecutivos en medianas y grandes empresas.

El desarrollo de la investigación se realizó considerando el marco conceptual de la teoría de Herzberg. Como resultado de la investigación, se llegó a importantes conclusiones las cuales están divididas entre la percepción de la mujer y el empleador; siendo lo más resaltante que los factores de logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad, promoción y crecimiento son determinantes para las mujeres ejecutivas, asimismo factores extrínsecos como el salario, el balance de vida y trabajo, la igualdad de género y horario flexible también son determinantes de satisfacción para esta población.

Gomez, Inicio, & O'Donnell,(2011) realizaron una investigación titulada "*Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial*". La información se obtuvo a través del modelo ESL creado por Anaya y Suárez (2004), para la medición de la satisfacción laboral. Se aplicó esta encuesta a 312 trabajadores de la banca comercial, los cuales pertenecen a 38 agencias de un banco líder en el Perú. Posteriormente, para el análisis de la información recolectada se aplicó un análisis de varianza (Anova) para determinar si existen diferencias significativas entre las variables demográficas de los encuestados.

En este estudio, se encontró que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Casana (2015) efectuó una investigación "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy-Trujillo*", su objetivo fue analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa azucarera. La muestra estuvo conformada por 174 trabajadores con un rango de edad de 20 a 60 años, ambos sexos, con un grado de instrucción mínima de Secundaria Completa,

cuya relación laboral con la empresa es de estables y contratados. Las variables trabajadas fueron evaluadas mediante dos instrumentos: Escala del Clima Organizacional de Sonia Palma Carrillo CL- SP (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL – SP (1999). Finalmente, se encontró como resultado que existe correlación altamente significativa entre ambas variables de manera general. Y se pudo apreciar una correlación significativa entre los indicadores de clima organizacional y los factores de satisfacción laboral; además se encontró que la mayoría de la población manifiesta un nivel regular en el clima organizacional y en la satisfacción laboral.

Menacho (2006) realizó la investigación: *“Estudio Exploratorio sobre los valores organizacionales de una organización no gubernamental de desarrollo internacional”* cuyo objetivo fue analizar los valores que se ejercen durante el desempeño laboral y de qué manera influyen en la productividad de la ONG de Estudio. El instrumento utilizado fueron las entrevistas a profundidad, otros instrumentos complementarios fueron; revisión documental, entrevistas informales con directivos y algunos registros de observación. Los principales resultados concluyen que las características de los valores que se viven en la ONG, son percibidas mayoritariamente por los entrevistados, como alejadas de los valores formales promovidos por la organización. Además indican que los valores percibidos como comportamientos y conductas que se vive actualmente en la ONG, guardan una estrecha relación con la percepción del desempeño de las personas en la organización

Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz (2012) investigaron *La Satisfacción Laboral en tres municipalidad 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

Neyra (2014) presentó la investigación “*Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa consultora Adecco*” ubicada en San Isidro, Lima. Se empleó un diseño no experimental de tipo descriptivo. La muestra de estudio estuvo conformada por 80 trabajadores de ambos sexos cuyas edades fluctúan entre 20 y 45 años; el tipo de muestreo utilizado corresponde al no probabilístico de tipo accidental o de conveniencia. El instrumento utilizado fue la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma.

Los resultados del análisis general muestran que un 88,8% de los trabajadores se sienten muy satisfechos laborando en esta compañía, 1,3% de la población se encuentra medianamente satisfecho y no se halló persona insatisfecha laboralmente. Asimismo se encontró que los factores con lo que mayor satisfacción siente el personal son: Las condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y autoridad, el 56,3% del personal evaluado se siente satisfecho en relación a los factores beneficios laborales y/o remunerativos y las políticas administrativas, mientras que el 27,5% y el 11,3% en relación a los beneficios laborales y/o remunerativos y políticas administrativas (respectivamente) se siente medianamente satisfecho. Por otro lado el 1.13% de trabajadores se sienten insatisfechos con los factores beneficios laborales y /o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, y autoridad. El factor de mayor interés en relación a la satisfacción laboral fue el desarrollo de tareas

2.2 Bases teóricas

Realizaré una recopilación conceptual y teórica respecto a la variable en estudio y los factores que la determinan. A lo largo de los años se ha intentado unificar la información, sin embargo ningún modelo teórico ha dominado el campo en su totalidad, así como tampoco existe una definición universal; por ello el marco teórico de la presente investigación se basa en la literatura existente en relación con aquellas definiciones y teorías más aceptadas para la presente investigación

2.2.1 Antecedentes históricos de la Satisfacción Laboral

La intervención de los psicólogos en el campo organizacional fue muy importante y trascendente, pues durante varios años los trabajadores fueron considerados como una máquina más, a raíz de los nuevos experimentos e investigaciones que trataban de explicar lo contrario, se comprendieron nuevos conceptos sobre el comportamiento organizacional.

A mediados de los años 20, Elton Mayo, conocido como el fundador del movimiento humano de las relaciones, pensaba que el trabajar en una fábrica conllevaba a que aparezcan emociones como la ira, el miedo y la sospecha. Más adelante realizó una investigación en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Cicero, Illinois, el cual permitió percatarse de los sentimientos y actitudes de los trabajadores hacia sus tareas y su repercusión en la eficiencia. Los resultados revelaron que cuando se le prestaba más atención al trabajador, mayor era la productividad; a esto se le denominó como el efecto Hawthorne, que significa un cambio en la conducta o en las actitudes como resultado del incremento en la atención.

A principios de los años 30, surgieron dos investigaciones, uno fue dirigido por Hoppock (1935) interesado en las respuestas a dos preguntas: ¿Qué tan contentos están los trabajadores? y si ¿son más felices en una ocupación que

en otra? Él descubrió que el 12% de los trabajadores podrían clasificarse como insatisfechos. También encontró amplias variaciones entre individuos dentro de los grupos ocupacionales; no obstante, los trabajadores de algunos grupos estaban más contentos que los otros. Estos hallazgos sugieren que tanto las variables de diferencia individuales como las relacionadas con el puesto podrían influir en la satisfacción ambiental.

Ya en los años 30 a 50, surgieron más investigaciones sobre satisfacción laboral, principalmente porque se decía que ésta se vinculaba con dos resultados importantes para la industria: la productividad y prevención de huelgas del (Landy y Conte, 2007)

A finales de los 50 se encontraron que existe una relación entre la satisfacción laboral y algunas conductas laborales como el ausentismo y el desempeño. A principios de los años 60 la atención se centró en el diseño de puestos de trabajo con el fin de hacerlos más satisfactorios, permitiendo centrarse más en el cambio de ambiente para mejorar la vida laboral (Piero y Prieto, 1996)

2.2.2 Definición de Satisfacción Laboral

La literatura encontrada es amplia en relación a la Satisfacción Laboral, sin embargo desde un comienzo los investigadores coinciden con definir a la satisfacción laboral como una actitud, que con el transcurso del tiempo se ha ido perfeccionando. A continuación mencionaremos algunas definiciones de la variable para una mejor comprensión de su significado:

Locke (1976) uno de los pioneros en estudiar la variable definió la satisfacción laboral como un "estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto". Esta definición supone la aceptación de que la satisfacción laboral es un constructo global, que abarca facetas específicas de satisfacción tales como el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, sistemas de supervisión, las

oportunidades de promoción, las condiciones ambientales de trabajo, y otros (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010).

Para Chiavenato (2009), la satisfacción laboral es empleada para analizar los resultados que ya ha experimentado la persona. Así, la satisfacción es una consecuencia de las recompensas y las sanciones ligadas al desempeño pasado.

Satisfacción laboral es “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas” (Palma, 1999, p.27).

Una definición más actual es la de Aguilar, Surdez, & Magaña (2010) ellos aseguraron conceptualizar la satisfacción laboral a través de tres disciplinas científicas: la psicología, los recursos humanos y la economía. El enfoque que adopta la psicología es busca la razón del porque existen distintos niveles de satisfacción laboral entre trabajadores que realizan un mismo trabajo, a eso añadir lo que los empleados piensan sobre su trabajo. El marco de los recursos humanos se centra en la búsqueda de mejorar los resultados de productividad y eficiencia a través de los beneficios y mejores condiciones laborales como la remuneración entre otros para que sean más felices, ya que los trabajadores satisfechos son más productivos. En el caso de la economía, se basa en que la satisfacción laboral sea vista como un fenómeno económico y de interés organizacional porque se asocia con un aumento de eficiencia y mayores ganancias económicas.

En las definiciones mencionadas se observa la tendencia a considerar a la satisfacción laboral como una actitud o estado emocional hacia el trabajo, la cual si es positiva se denominara satisfacción, por el contrario si es negativa, sería insatisfacción. Asimismo se atribuye a la satisfacción laboral como un

fenómeno psicosocial estable y con la capacidad de orientar el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o contra de su actividad laboral.

2.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral

Las orientaciones conceptuales mencionadas anteriormente nos amplían el panorama para comprender que existen dos dimensiones que configuran la satisfacción laboral: la unidimensional y la multidimensional.

La primera dimensión es definida por un abordaje global (Spector, 1997). En este caso la satisfacción es vista como una actitud con relación al trabajo en general, no resulta de la suma de los múltiples aspectos que caracterizan el trabajo, sino que depende de ellos.

La segunda dimensión se caracteriza por un abordaje multidimensional. Se considera que la satisfacción deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, y que es posible medir la satisfacción de personas en relación con cada uno de esos factores. Estas actitudes respecto del trabajo predisponen a un empleado a comportarse de cierta manera (Davis & Newstrom, 2003), y cada aspecto del trabajo puede ser medido separadamente.

Locke (1976, citado en Pieró y Prieto, 1996) identificó nueve dimensiones o facetas: a) La satisfacción con el trabajo. b) La satisfacción con el salario, c) la satisfacción con las promociones, d) la satisfacción con el reconocimiento, e) la satisfacción con los beneficios, f) la satisfacción con la condición de trabajo, g) la satisfacción con la supervisión, h) la satisfacción con los compañeros y por último i) la satisfacción con la compañía y la dirección.

2.2.4. Teorías y modelos de la satisfacción laboral

Existe gran variedad de teorías para explicar la satisfacción laboral, para la presente investigación se ha tomado como base las teorías motivacionales, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. 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, todas ellas conforman la base teoría de la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma, instrumento que se utiliza en la presente investigación.

A. Teoría de Higiene-Motivacional.

Fue desarrollada por Herzberg, Mausner y Snyderman en 1959 (Palomo, 2000). Ellos comenzaron a investigar respecto a la satisfacción laboral motivados por la ausencia de investigaciones previas que relacionaran satisfacción y desempeño en el trabajo.

Siguiendo el método de incidentes críticos, solicitaron a una muestra de 200 ingenieros y contadores, la descripción de situaciones en las que se habían sentido satisfechos o insatisfechos. Los resultados revelaron que ciertos factores estaban unidos con una alta satisfacción y otros con la insatisfacción.

Según esta teoría, existen dos tipos de necesidades; a la primera se la denominaron necesidades de higiene, que son influidas por las condiciones físicas en las que trabajan las personas. Y la segunda son las necesidades de motivación que tienen que ver con la naturaleza y las consecuencias del trabajo, es decir, con el contenido del trabajo, muy relacionado con el cumplimiento de las necesidades superiores (autorrealización) en la jerarquía de Maslow.

Las necesidades de higiene eran satisfechas por el nivel de algunas condiciones conocidas como factores de higiene o insatisfactores, y las necesidades de motivación por los factores de motivación (Furnham,2004).

Las necesidades de higiene, eran conocidas como fuentes de experiencia negativas, en comparación con las necesidades de motivación, que eran consideradas como fuente de experiencias positivas.

Los factores de higiene estaban relacionados con el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y las políticas de la empresa, Los factores de motivación, que provocaban un buen estado psicológico encontraron relación con la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad respecto al trabajo y a los demás, y el reconocimiento. (Palomo, 2000).

Cuando los factores de higiene no son favorables generan insatisfacción, pero no se puede decir que la satisfacción de estas necesidades se traduce como satisfacción laboral, tan sólo reducen o eliminan la insatisfacción. Como dice Furnham (2004) cuando los factores de higiene se presentan, se traduce en un estado neutro, ni satisfacción ni insatisfacción.

Cuando se satisfacen los factores de las necesidades de motivación, conducen a la satisfacción laboral y es cuando las personas disfrutan las recompensas que refuerzan sus aspiraciones. La no presencia de estos factores no provoca la insatisfacción, sólo nos conduce a un estado neutro.

Asimismo, es importante mencionar lo que Atalaya (1999) explica:

Los factores intrínsecos (factores de las necesidades de motivación) tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto porque pueden satisfacer “las necesidades de desarrollo psicológico”, de modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en ‘puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará solo “ausencia de satisfacción” (pág. 57)

Las críticas a Herzberg son muchas, sobre todo las referidas a su método de reunir datos, ya que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de

satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos. (Stoner y Freeman, 1994; véase Atalaya 1999).

Esta teoría es interesante por dos aspectos. Uno es que considera varios factores causantes y distintos de la satisfacción y la insatisfacción laboral, a diferencia de los modelos clásicos que consideraban factores causales únicos. Y la otra, es porque llevó a que se enriquezcan el puesto de trabajo (Peiró y Prieto, 1996), que según Atalaya (1999) se refiere a hacer más interesante y de retos al trabajo, tener mayor autonomía al trabajador, permitiéndole ser parte de la planeación que realiza el supervisor y que el trabajador tenga la oportunidad de experimentar una sensación de logro.

B. 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, 2009). 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.

C. 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.

D. 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).

2.2.5. Factores que contribuyen a la satisfacción laboral

Según Palma (2005) La satisfacción Laboral se puede medir a través de 4 factores que rigen el comportamiento y percepción de los trabajadores

Factor I: 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).

Factor II: 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).

Factor III: 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).

Factor IV: 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).

2.2.6. Importancia de la satisfacción laboral

Actualmente se presta mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores en donde se buscaba la relación con el rendimiento. Subyace la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien; o a la inversa, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio (Peiró, 1996)

La satisfacción laboral es de gran interés en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, maltratados, atacados en las tareas monótonas, sin posibilidad de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos (Palma, 1999).

La satisfacción laboral es importante porque las personas pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones. Además, la satisfacción laboral impacta en la forma como las personas se sienten acerca de otras áreas de su vida, como el ámbito familiar, amical y comunitario. Finalmente, el nivel de satisfacción en el trabajo afecta el comportamiento laboral de los trabajadores, particularmente en la rotación y el ausentismo.

La satisfacción en el puesto es importante por muchas razones, como la satisfacción representa un resultado de la experiencia de trabajo, altos niveles de insatisfacción ayudan a identificar problemas organizacionales que necesitan atención, Además, la insatisfacción en el puesto está ligada en gran medida con el ausentismo, rotación y problemas de salud mental y física. Altos nivel de ausentismo y rotación son costosos para las organizaciones. Asimismo refiere que la satisfacción laboral es de suma importancia para la persona ya que ayuda a desarrollarse en sus habilidades, conocimientos, da un enfoque positivo de salud en el trabajo y apoya a todos los proyectos de las empresas, para el equipo de trabajo y los compañeros; en ello contribuye un clima positivo, aumentar el trabajo en equipo, y sobre todo ayuda motivar para tener mejores relaciones entre los compañeros basadas en la confianza (Hellriegel y Slocum, 2004)

2.2.7. La ONG objeto de estudio

A. Origen e historia

La ONG en estudio es una organización sin fines de lucro de desarrollo social, que busca dar soluciones de riesgo a las que se enfrentan miles de niñas y niños de todo el mundo. Fue fundada en Austria en el año de 1949.

Está dirigida a prevenir la pérdida del cuidado familiar de los niños y, cuando éste se ha perdido, brindan alternativas de cuidado, trabajando siempre para que los niños se reintegren a sus familias y comunidades siempre que sea posible o para que tengan otras posibilidades de vivir en familia.

La organización es miembro de la Unesco y tiene un asesor permanente en el Consejo Económico y Social de la ONU.

Trabaja actualmente en 134 países del mundo, con al menos 60.000 niños distribuidos en las diferentes aldeas, y más de 500 000 que reciben soporte a través de escuelas, centros sociales, médicos y las más recientes ayudas a niños con VIH/sida en zonas de África.

La ONG en estudio ingreso al Perú hace 40 años, desde ese entonces ha venido ejecutando programas en necesidad de los grupos menos favorecidos, trabajo que ha ido cambiando de acuerdo a cambios en el contexto y las necesidades de las poblaciones. Desarrolla sus actividades en 7 departamentos del país (Cajamarca, Chiclayo, Huancayo, Cusco, Juliaca, Puno y Ayacucho) Posee una oficina central en Lima, desde la cual ejecuta sus acciones a través de 5 áreas de asesoría denominadas Direcciones y guardan una constante relación con las oficinas continentales y regionales de la organización.

B .Características y valores

Por ser una organización de desarrollo social está inmersa en diversos proyectos dirigidos a prevenir el abandono infantil y entre sus principales acciones a realizar son las siguientes:

1. Llevar a cabo acciones de apoyo para el fortalecimiento familiar y comunitario a través de propuestas pedagógicas de cuidado diario dirigidas a los niños
2. Brindar diversas alternativas de cuidado basados en entornos familiares, buscando su desarrollo integral y considerando su situación particular y las necesidades de cada localidad. Algunas alternativas de cuidado que brindamos son: Cuidado residencial en entornos familiares, familias acogedoras y familias extendidas.
3. Realizar acciones de incidencia política con el fin de asegurar estándares de calidad en la atención a todos los niños. Abogar para que los Estados fortalezcan y mejoren los sistemas de protección social, promoviendo cambios en las políticas públicas, para lograr que todos los niños, niñas, adolescentes y jóvenes tengan un pleno ejercicio de sus derechos, especialmente el de vivir en una familia.

Los valores con los que se ha construido la organización y guían sus acciones y decisiones son:

- Audacia
- Compromiso
- Responsabilidad
- Confianza

C. Estructura interna de la ONG

La ONG en estudio tiene una estructura interna constituida por una Oficina Nacional y 12 programas sociales a nivel nacional que tienen como máxima autoridad a la Dirección Nacional, además cuenta con una junta directiva que brindan asesoramiento a la Dirección Nacional para la toma de decisiones estratégicas de la organización. La oficina Nacional está constituida por cinco áreas funcionales que son: Administración y Finanzas, Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional, Desarrollo de Programas, Recaudación de Fondos y Tecnología de la Información; todas ellas tienen la finalidad de brindar soporte y asesoramiento a los 12 programas sociales que hay a nivel nacional.

Existen dos tipos de trabajadores: los administrativos y pedagógicos. Los administrativos trabajan en la Oficina Nacional ubicada en Lima y desde ahí monitorean el funcionamiento de los programas sociales, por lo cual guardan poca relación directa con los programas sociales, están constituidos por 58 trabajadores en áreas como contabilidad, recursos humanos, comunicaciones, recaudación de fondos, padrinazgos. Por otro lado los pedagógicos son los considerados el personal que atiende directamente la problemática a tratar, que son los niños y adolescentes en estado de abandono y las familias vulnerables en zonas más necesitadas entre ellos se encuentran los Psicólogos, Facilitadores, Trabajadores Sociales, Antropólogos, Cuidadoras SOS quienes se encargan del correcto funcionamiento de los programas a nivel, todos ellos son 150 trabajadores a nivel nacional. Asimismo este personal cuenta con el apoyo de voluntarios que en su mayoría son estudiantes de los últimos ciclos de la carrera de Psicología y Trabajo Social.

Capítulo III: Método

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación corresponde a un tipo de investigación no experimental, de naturaleza descriptiva. El diseño de investigación es también no experimental de tipo transversal con un solo corte muestral, ya que se busca identificar y describir el nivel de Satisfacción Laboral según la edad, género y tiempo de servicio en la organización; de manera que se limita a identificar las características o propiedades en un momento determinado sin manipular o controlar las variables en estudio con la finalidad de generar mayor conocimiento. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

3.2 Participantes

La población en estudio está conformada por los trabajadores administrativos de la ONG que están ubicados en Lima Metropolitana y pertenecen a la matriz Administrativa, todos ellos conforman 58 trabajadores, hombres y mujeres entre las edades de 20 hasta 53 años.

Para la presente investigación no se utilizará muestra, se trabajará con toda la población del personal administrativo.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de la información se utilizó como instrumento la “*Escala de Opiniones SL-SPC*”, (Palma, 2005) que forma parte de la teoría elegida para la investigación. A continuación se describe el cuestionario, mencionando, inicialmente su estructura y luego sus características psicométricas. La escala está elaborado en base a la metodología 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 1.

Tabla 1
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
	Higiénico o Extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16
Beneficios Económicos		

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

En la Tabla 2 se muestran los ítems que son positivos y negativos del instrumento “Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)” y además las preguntas asociadas a cada ítem.

Tabla 2
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 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 3.

Tabla 3
Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC

	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.

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 4.

Tabla 4
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

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 5, lo que indica que el instrumento es fiable.

Tabla 5
Confiabilidad Escala SL-SPC

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

* $\leq .05$

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 6 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 6
Análisis Factorial

Indicadores	Coeficientes
Medida de adecuación Kaiser-Meyer	.852
Test de Esfericidad de Barlett	10161.49

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 7.

Tabla 7
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		0.578
16				
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.

3.4 Procedimiento

Para la recolección de la información, primero se realizaron los permisos correspondientes por el área de Recursos Humanos de la ONG en estudio, con el fin de obtener la autorización de realizar la presente investigación.

Una vez obtenido el permiso, se presentó un cronograma de trabajo para coordinar las fechas y el lugar de aplicación de las evaluaciones, asimismo se socializo a los examinados sobre cómo se procedería con las evaluaciones y las fechas de evaluación por grupo.

Luego se dieron las instrucciones a los trabajadores para el llenado de la escala. Para el procesamiento de los datos correspondientes a los objetivos, se preparó la base de datos en el software Excel, para luego exportarlo al paquete estadístico SPSS versión 23 en español.

Los estadísticos utilizados corresponden a estadística descriptiva, en este sentido se utilizan el análisis de frecuencias, porcentajes y estadísticos de posición central como la media aritmética y sus respectivas puntuaciones de dispersión.

Capítulo IV: Resultados

4.1 Descripción de la variable de estudio

En la tabla 8 se observa que el 93.1% de los trabajadores presentan un nivel de Satisfacción laboral promedio, mientras que el 6.9 % de trabajadores se caracteriza por presentar un nivel insatisfecho.

Tabla 8

Frecuencia de Niveles de Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una ONG.

Niveles de Satisfacción Laboral	Frecuencias	Porcentajes
Muy Insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	4	6.9%
Promedio	54	93.1%
Satisfecho	0	0.0%
Muy Satisfecho	0	0.0%
Total	58	100.0%

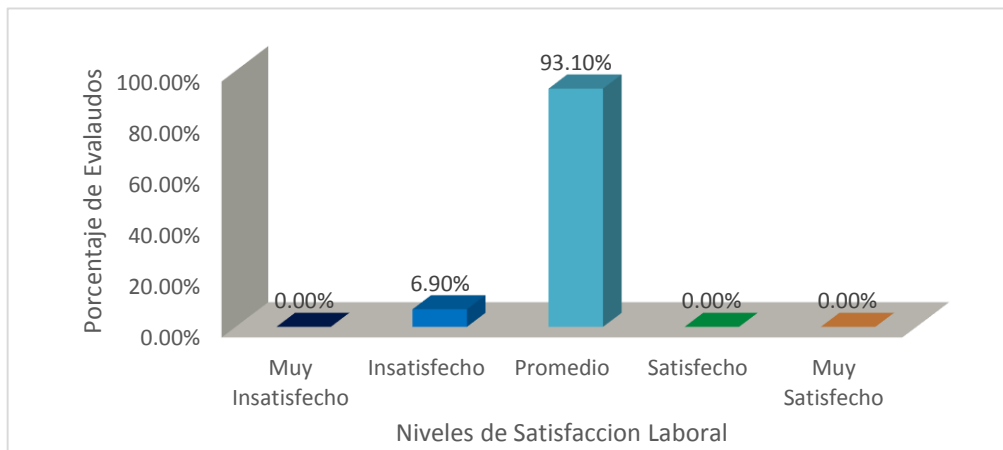


Figura 1. Niveles de Satisfacción laboral

4.2 Descripción de las sub escalas de la variable de estudio.

En la tabla 9 se observa que el factor de mayor prevalencia para la Satisfacción Laboral es el de Beneficios Económicos con un 74.1%, seguido de la Significancia de tarea con el 15.5%, las condiciones de trabajo 8.6% y el Reconocimiento personal 1.7%

Tabla 9

Frecuencia de Factores de Satisfacción laboral con mayor prevalencia en los trabajadores administrativos de una ONG.

Factores	Frecuencias	Porcentajes
Significación de la tarea	9	15.5%
Condiciones de trabajo	5	8.6%
Reconocimiento personal o social	1	1.7%
Beneficios Económicos	43	74.1%
Total	58	100.0%

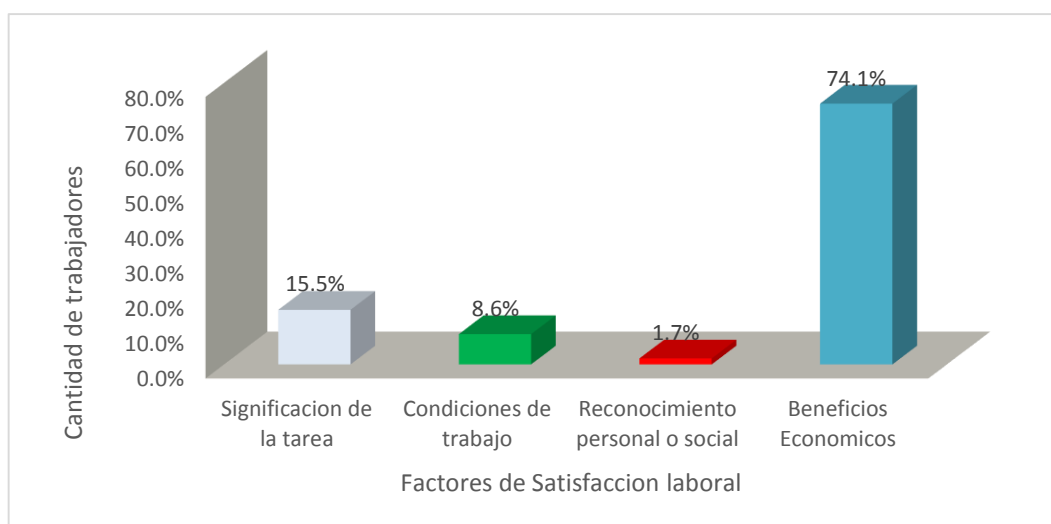


Figura 2. Porcentajes de factor de prevalencia de la Satisfacción laboral

En la tabla 10 se observa que el 50% de trabajadores se encuentran satisfechos respecto a los beneficios económicos y significación de tareas, el 37.90% se encuentran insatisfechos en relación al reconocimiento personal y el 69% se encuentran en la categoría promedio respecto a las condiciones de trabajo.

Tabla 10

Nivel de satisfacción laboral con respecto a sus cuatro factores

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy Satisfecho
Condiciones de trabajo	0.00%	1.70%	69.00%	29.30%	0.00%
Reconocimiento Personal	0.00%	37.90%	36.20%	24.10%	1.70%
Significación de la tarea	0.00%	8.60%	34.50%	50.00%	6.90%
Beneficios Económicos	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%

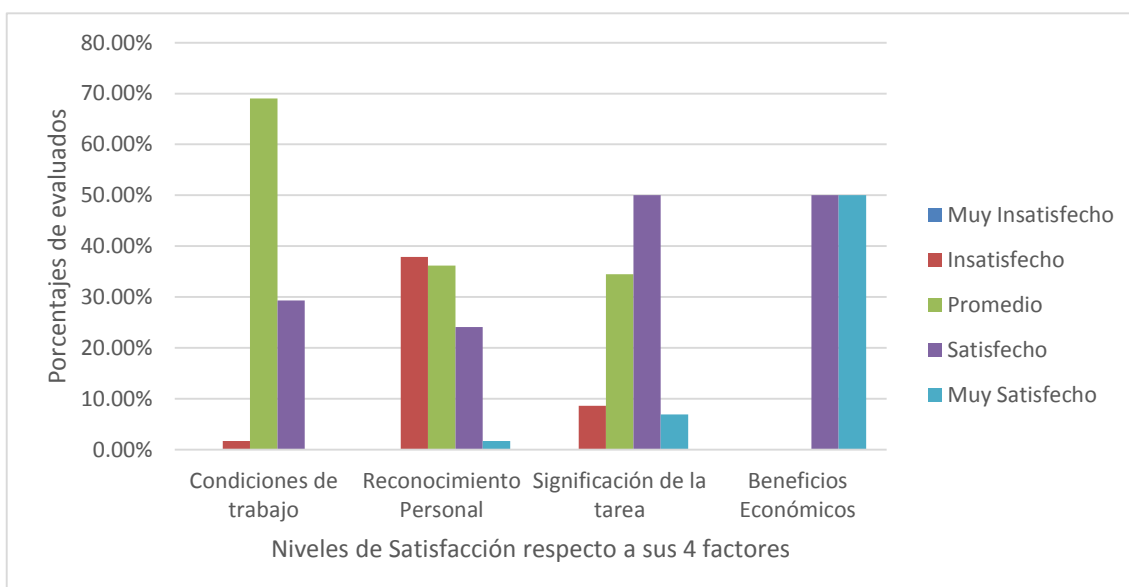


Figura 3. Niveles de Satisfacción Laboral respecto a sus cuatro factores

4.3 Diferencias de medias de las variables de estudio en función de las variables de control.

En la tabla 11 se realizara el ajuste de bondad de ajuste a la curva normal del instrumento donde se puede observar que la variable satisfacción laboral ($p=0.162$, $K-S=1.121$) se ajustan a la curva normal, por lo que se utilizaran procedimientos paramétricas.

Tabla 11

Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para la variable de estudio Satisfacción laboral

VARIABLES	Media	D.E.	K-S	p
Satisfacción laboral	103.40	7.194	1.121	0.162

La tabla 12 se muestra la comparación de medias según género de la variable satisfacción laboral, aquí se señala que no existen diferencias significativas en trabajadores de una empresa privada. ($t=1.525$, $df=56$ y $p=0.133$)

Tabla 12

Comparación de medias de Satisfacción laboral según género.

Sexo	N	Medias	D.S.	t	df	p
Femenino	33	104.64	5.841	1.525	56	0.133
Masculino	25	101.76	8.516			

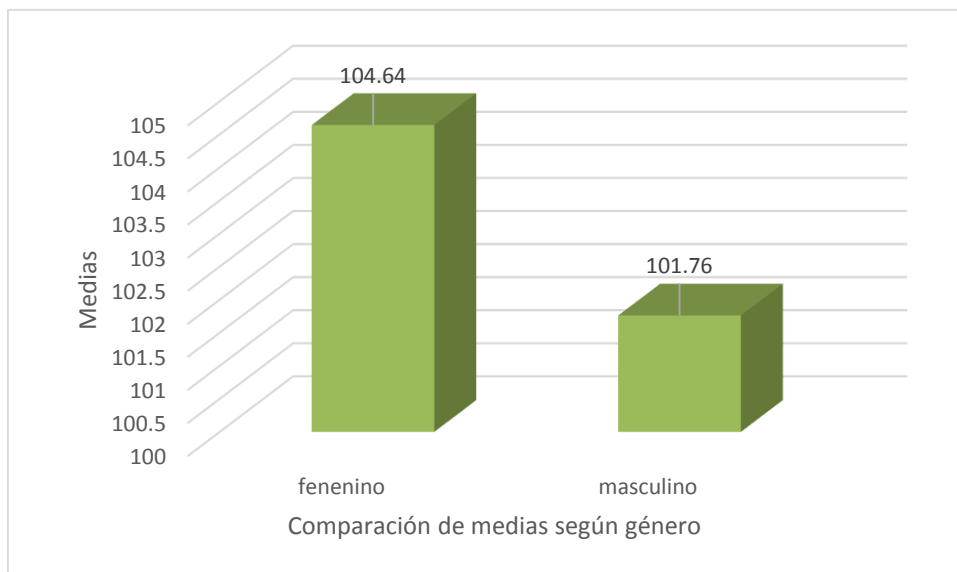


Figura 4. Comparación de las medias de la satisfacción laboral según la variable género.

La tabla 13 se muestra la comparación de medias según edad de la variable satisfacción laboral aquí se señala que sí existen diferencias significativas en los trabajadores, mostrando que los que se encuentran en el rango de 32 a 42 años presentan mayores niveles de Satisfacción laboral ($F= 3.443$, $df=2$ y $p=0.039$)

Tabla 13

Comparación de medias de Satisfacción laboral según edad.

Edad	N	Medias	D.S.	F	df	p
20 a 31 años	32	101.50	5.118			
32 a 42 años	19	106.74	8.704	3.443	55	0.039
43 a 53 años	7	103.00	8.622			

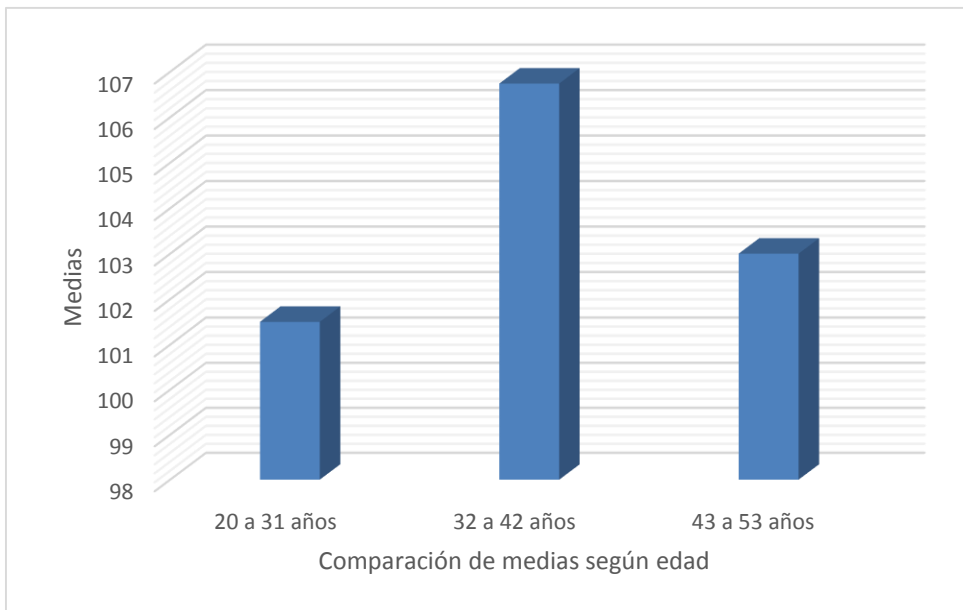


Figura 5. Comparación de las medias de la satisfacción laboral según la variable edad.

La tabla 14 se muestra la comparación de medias según tiempo de servicio de la variable Satisfacción laboral, aquí se señala que no existen diferencias significativas en los trabajadores. ($F=0.161$, $df= s$ y $p=0.852$)

Tabla 14

Comparación de medias de satisfacción laboral según tiempo de servicio.

Tiempo de Servicio	N	Medias	D.S.	F	df	p
1 a 5 años	46	103.22	6.544	0.161	2	0.852
6 a 10 años	9	103.56	11.148			
11 a más años	3	105.67	2.309			

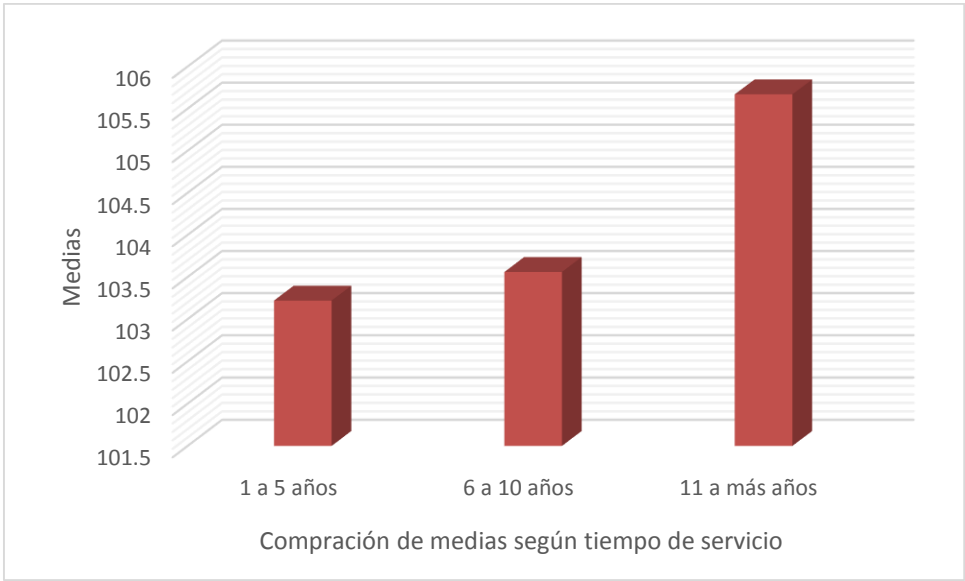


Figura 6. Comparación de las medias de la satisfacción laboral según el tiempo de servicio.

Capítulo V:

Discusión

Luego de revisar los resultados hallados en la investigación analizaremos los datos más relevantes para contrastarlos con las de otros autores e investigaciones que guarden relación con la variable en estudio.

El objetivo principal de la investigación ha sido describir y analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana, esto con el fin de conocer la percepción que tienen los trabajadores; los resultados que se obtuvieron al respecto indican que los trabajadores se encuentran en la categoría “promedio” es decir no están ni satisfechos y tampoco insatisfechos. Estos resultados guardan similitud con las investigaciones de (Alfaro, Leyton, Meza , & Sáenz, 2012) quienes analizaron la Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en 3 municipalidades de Lima y utilizaron el mismo cuestionario “Escala de opiniones SL-SPC” de Sonia Palma. Sus resultados indican que el nivel de Satisfacción Laboral medio reportado por los trabajadores de las tres Municipalidades analizadas están en la categoría “promedio” por lo cual indican que hay posibilidades de mejoría. Asimismo se puede analizar que ambas investigaciones, que obtuvieron el mismo nivel de satisfacción promedio, tienen también otra similitud y es que ninguna de ellas es una empresa orientada a la actividad económica; una es una Organización sin Fines de lucro (ONG) y la otra es una Institución Pública, ambas orientadas a brindar un servicio. Por lo cual podríamos inferir que en instituciones y organizaciones que su fin no es lucrativo, la inversión e interés es menor en sus trabajadores conllevando que sus niveles de Satisfacción Laboral no son los esperados.

Otro de los objetivos planteados en la presente investigación es identificar el factor que más prevalece en los trabajadores administrativos, entendiendo que según el cuestionario aplicado son cuatro los factores que miden la Satisfacción Laboral, y estos son: la significación de tarea, el reconocimiento personal/social,

las condiciones de trabajo y los beneficios económicos. Los resultados obtenidos indican que el factor que obtuvo mayores porcentajes de Satisfacción Laboral son los beneficios económicos, que según Palma (2005) lo define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, el otro factor de prevalencia es la Significación de la tarea, que según Palma (2005) lo define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material). Estos resultados encontrados son similares a las investigaciones de (Alfaro, Leyton, Meza , & Sáenz, 2012) y (Neyra, 2014). En el primero se evaluó el nivel de Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en 3 municipalidades de Lima, que en el párrafo anterior ya se había mencionado, en esta ocasión los resultados indican que los factores Significación de tareas y Beneficios Económicos son los que tienen mayor impacto en sus trabajadores, lo que indicaría que los trabajadores tienen buena disposición a su trabajo y están de acuerdo con el salario percibido. Asimismo Neyra quien analizó la satisfacción laboral en trabajadores de una consultora en Lima y utilizó el mismo instrumento en una versión anterior, obtuvo como resultados que la significancia de tareas y los beneficios económicos son los de mayor importancia para su población. Ambas investigaciones obtuvieron resultados muy similares a la presente investigación, por lo cual podríamos inferir que los trabajadores que fueron encuestados consideran que su remuneración cubre completamente sus expectativas personales (económicas).

A partir de los resultados mostrados en el párrafo anterior podríamos analizar otro aspecto, relacionado con teorías conceptuales como la propuesta de Herzberg (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959) sobre la Teoría de Higiene – Motivacional que nos dice que los factores de higiene están relacionados con el pago, la supervisión, las condiciones de trabajo y los de Motivación relacionados con la tarea en sí, la sensación de logro, la responsabilidad respecto al trabajo y el reconocimiento (Palomo, 2000) Esta teoría propone que los factores de higiene no producen satisfacción en sí, sólo reducen o eliminan

la insatisfacción. Como dice Furnham (2004) cuando los factores de higiene se presentan, se traduce en un estado neutro, ni satisfacción ni insatisfacción. Esta teoría guarda relación con la presente investigación, pues los resultados indican que el factor de mayor prevalencia es el de Beneficios Económicos con los mayores niveles de satisfacción laboral a diferencia de los otros factores, sin embargo el resultado general indica que los trabajadores administrativos de la ONG en estudio se encuentran en la categoría promedio, lo que indicaría que no es suficiente que los trabajadores se sientan conformes con su salario para sentirse Satisfechos en su trabajo.

. Por otro lado la investigación ha tenido como objetivo ver si existen diferencias significativas con las variable sociodemográficas como: género, edad y tiempo de trabajo, el resultado encontrado fue que solo existen diferencias significativas en la variable edad, siendo el rango de 32 a 42 años que presentan mayores niveles de Satisfacción laboral ($F= 3.443$, $df=2$ y $p=0.039$) a diferencia del grupo etario de 20 a 31 años y 43 a 53 años. Esta relación es aceptada en algunos estudios y rechazadas en otros. En la investigación que realizaron Carrillo, Solano, Martinez & Gomez (2013), concluyeron que sí existe relación directa entre la edad y la satisfacción laboral, estableciendo que a mayor edad, mayor la satisfacción laboral. Por lo cual avala los resultados de la presente investigación.

En conclusión, la presente investigación confirma que los niveles de Satisfacción Laboral no son los esperados en organizaciones que no tiene un fin lucrativo, como el de las ONGs y públicas, por lo que se deberían de tomar conciencia para invertir un mayor presupuesto y acciones que logren mejorar este aspecto, por otro lado hemos visto que los beneficios económicos que perciben los trabajadores no son suficiente para logran la Satisfacción Laboral. En el contexto peruano existen pocos estudios en ONGs que permitan ampliar la discusión sobre los resultados obtenidos y así contar con mayor información sobre esta población.

Conclusiones

1. Los trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana presentan un nivel promedio de Satisfacción Laboral
2. En los trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana prevalece el factor de Beneficios económicos con un 74.1 % seguido del factor de significación de la tarea con un 15.5%
3. El 37.9 % de trabajadores administrativos de una ONG se encuentran insatisfechos en relación al factor de Reconocimiento personal y/o social
4. De acuerdo a la variable edad de los trabajadores administrativos si se encontraron diferencias significativas ($p=0.039$) siendo el rango de 32 -42 años que presentan mayores niveles de satisfacción laboral
5. De acuerdo al tiempo de servicio ($p=0.852$) como variable de comparación no se estableció diferencias significativas, es decir los trabajadores administrativos presentan actitudes similares en cuanto al tiempo de servicio, lo mismo ocurre con la variable género ($p=0.133$) que no presenta diferencias significativas.

Recomendaciones

1. Realizar más investigaciones con variables organizacionales que tengan como población a los trabajadores de las ONGs y así poder ampliar los aspectos teóricos y conceptuales de esta población, a fin de que se cuente con herramientas idóneas para una gestión de Recursos Humanos óptima.
2. Ampliar el presente estudio a una cantidad más representativa de la ONG que involucre a los trabajadores a nivel nacional y no solo administrativos sino también a los pedagógicos, a fin de conocer si existen diferencias entre ambos y de esa manera los resultados encontrados puedan ser generalizados.
3. Sensibilizar a los directivos de la ONG sobre la importancia de mejorar los niveles de Satisfacción Laboral de la población estudiada y evitar repercusión negativa en la institución
4. Implementar programas de incentivos y reconocimiento grupales e individuales para mejorar el nivel de Satisfacción en el factor Reconocimiento Personal y/o social, el cual tiene altos índices de insatisfacción
5. Mejorar los factores de condiciones de trabajo y significación de tareas a través de políticas y lineamientos que permitan que los trabajadores se sientan más satisfechos.

Referencias

- Aguilar , N., Magaña, D., & Surdez, E. (2010). Importancia de la satisfacción laboral. Mexico. Recuperado el 26 de 2 de 2017, de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza , A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Lima (Tesis de Maestría). Pontificie Universitaria Catolica del Perú, Lima, Perú.
- Almeyda, M., Ipanaque, W., Paredes, M., & Pongo, P. (2016). *Determinantes de la Satisfacción Laboral de las Mujeres Ejecutivas en Lima Metropolitano* (Tesis de Maestría). Pontificie Universitaria Catolica del Perú, Lima, Perú.
- Anaya, D., & Suárez, J. (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.
- Arana, W. (2005). Diseño y validación de un modelo para la identificación y medición de los factores motivacionales de los trabajadores según la teoría de Frederick Herzberg. *Revista: Gestión en el Tercer Milenio*, Rev. Ed.De Investigación de la Fac. De Ciencias Administrativas, UNMSM. Vol. 8, N° 15, Julio, Lima.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral y productividad. *Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Año III. Nro 5. 46-47.
- Carrillo, C., Solano, M., Martinez, M., & Gomez, C. (2013). *Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios* (Tesis de Doctorado). Universidad de Murcia, España.

- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. (Tesis de Titulación) Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Colombia, Bogota, Colombia.
- Chiang, M., Martin, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontifica Comilla, Marid, España.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones (2a ed)*. Mexico: McGraw-Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el trabajo*. 11^a ed Mexico, DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Dawes, R. (2009). Theory of work adjustment. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- Furnham, A. (2004). *Psicología Orgnaizacional: El coportamiento del individuo en las organizaciones*. Mexico D.F.: Alfaomega Grupo Editor.
- Gomez, C., Inicio, O., & O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfaccion laboral en banca comercial: unn caso en estudio* (Tesis de Maestría). PUCP, Lima, Perú.
- Gomez, M. (2014). *Estudio de Clima Organizacional realizado en una ONG orientada a la protección de la infancia*. Envigado, Colombia: Editorial Khatarsis
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper.

- Landy, F., & Conte, J. (2007). *Psicología Industrial: introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. DF.Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.
- Locke, E. (1968). Recuperado el 15 de febrero de 2017, de http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_&ERICE
- Locke, E. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction En M.D. Dunnette (Ed)*. Chicago: Rand McNally: Handbook of industrial and organizational Psychology.
- Menacho, J. (2006). *Estudio exploratorio sobre los valores organizacionales de una organización no gubernamental de desarrollo internacional*. (Tesis de Maestría) PUCP, Lima, Perú.
- Neyra, E. (2014). *Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa consultora* (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: CARTOLAN EIRL.
- Palomo, M. (2000). *Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC Editorial.
- Piero, J., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo, Volumen I: Actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis S.A.

Quarstein, V., McAfee, R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job. 42, 859-873.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: 10ma Edic. Person Educación.

Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2008). *Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena (CEPA) Psicología Aplicada*. 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.

Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences*. New York: Harper & Row.

ANEXOS

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.

- Género: Masculino Femenino
- Edad:
- Tiempo de Servicio: años meses

Fecha: