



## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

### **SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAS DE LA GENERACIÓN MILLENIALS DE UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA**

**Línea de investigación:**

**Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología

**Autora:**

Benavente Sovero, Stefanie Sara

**Asesor:**

Portocarrero Ramos, Carlos Alberto

(ORCID: 0000-0001-8874-2348)

**Jurado:**

Figueroa Gonzales, Julio

Castillo Gómez, Gorqui

Henostroza Mota, Carmela

**Lima - Perú**

**2020**

**Referencia:**

Benavente, S. (2020). *Satisfacción laboral en personas de la generación millenials de una universidad nacional de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5353>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

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



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAS DE LA GENERACIÓN  
MILLENIALS DE UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA

**Línea de investigación:**

**Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

**Autora:**

Benavente Sovero, Stefanie Sara

**Asesor:**

Portocarrero Ramos, Carlos Alberto

**Jurado:**

Figuroa Gonzales, Julio

Castillo Gómez, Gorqui

Henostroza Mota, Carmela

Lima - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermana que han sido mi motivación y nunca me han dejado caer.

A mi abuelita en el cielo quien me enseñó, con su ejemplo, a no rendirme.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco eternamente a mis padres, a mis tíos y a mis abuelitas, por siempre apoyarme en la decisión de ser Psicóloga.

A mi hermana, porque con el logro de sus metas me motivaba a luchar por las mías.

A mi querida Universidad Nacional Federico Villarreal, gracias por albergarme 6 años en sus aulas, definitivamente me llevo los mejores momentos.

A mi asesor, infinitas gracias, por su paciencia, por su tiempo y su dedicación.

A mis amigas, que con palabras de aliento hicieron que no me rindiera.

Al director de la Institución, sin su apoyo esta investigación no tendría lugar.

## ÍNDICE

Título	IV
Dedicatoria	II
Agradecimientos	III
Índice	IV
Índice de tablas	VI
Índice de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción y formulación del problema	1
1.2. Antecedentes	2
1.3. Objetivos	9
1.3.1. Objetivo General	9
1.3.2. Objetivos Específicos	9
1.4. Justificación	10
1.5. Hipótesis	11
<b>II. Marco teórico</b>	<b>12</b>
2.1. Bases teóricas	12
<b>III. Método</b>	<b>24</b>
3.1. Tipo de investigación	24
3.2. Ámbito temporal y espacial	24
3.3. Variables	24
3.4. Población y muestra	26
3.5. Instrumentos	28
3.6. Procedimientos	31
3.7. Análisis de datos	32

<b>IV. Resultados</b>	33
<b>V. Discusión de resultados</b>	46
<b>VI. Conclusiones</b>	51
<b>VII. Recomendaciones</b>	52
<b>VIII. Referencias</b>	53
<b>IX. Anexos</b>	60

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Operacionalización de las variables utilizadas	26
<b>Tabla 2.</b>	Estimación de validez de ítems mediante el Método de Constructo: Correlación Ítem-Test en la presente muestra	30
<b>Tabla 3.</b>	Estimación de la confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral con el Método Alfa de Cronbach en la presente muestra	31
<b>Tabla 4.</b>	Estadísticos descriptivos para la variable satisfacción laboral y sus indicadores.	34
<b>Tabla 5.</b>	Estimación, con la prueba de Kolmogorov – Smirnov, de la distribución de datos en satisfacción laboral y sus indicadores de acuerdo a la condición del trabajador.	36
<b>Tabla 6.</b>	Comparación de los diversos indicadores y de la percepción de la satisfacción laboral según la condición laboral	37
<b>Tabla 7.</b>	Estimación, con la prueba de Kolmogorov – Smirnov, de la distribución de datos en satisfacción laboral y sus indicadores de acuerdo al sexo.	38
<b>Tabla 8.</b>	Comparación de los diversos indicadores y de la percepción de la satisfacción laboral según el sexo de los evaluados	39
<b>Tabla 9.</b>	Estimación, con la prueba de Kolmogorov – Smirnov, de la distribución de datos en satisfacción laboral y sus indicadores de acuerdo al tipo de organización donde laboran.	40
<b>Tabla 10.</b>	Comparación de los diversos indicadores y de la percepción de la satisfacción laboral según el tipo de institución en la que laboran los evaluados	41
<b>Tabla 11.</b>	Estimación, con la prueba de Kolmogorov – Smirnov, de la distribución de datos en satisfacción laboral y sus indicadores de turno de trabajo.	42
<b>Tabla 12.</b>	Comparación de los diversos indicadores y de la percepción de la satisfacción laboral según el turno de trabajo	43

<b>Tabla 13.</b> Estimación, con la prueba de Kolmogorov – Smirnov, de la distribución de datos en satisfacción laboral y sus indicadores de acuerdo al año de estudio.	44
<b>Tabla 14.</b> Comparación de los diversos indicadores y de la percepción de la satisfacción laboral según el año de estudios	45

**INDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1.</b> Distribución de los resultados de los evaluados según el nivel alcanzado en satisfacción laboral	33
<b>Figura 2.</b> Distribución de los resultados de los evaluados según el nivel alcanzado en el indicador satisfacción con la organización	63
<b>Figura 3.</b> Distribución de los resultados de los evaluados según el nivel alcanzado en el indicador satisfacción relaciones humanas	63
<b>Figura 4.</b> Distribución de los resultados de los evaluados según el nivel alcanzado en el indicador promoción y remuneraciones	64
<b>Figura 5.</b> Distribución de los resultados de los evaluados según el nivel alcanzado en el indicador control y supervisión	64
<b>Figura 6.</b> Distribución de los resultados de los evaluados según el nivel alcanzado en el indicador producción de bienes y servicio	65

## RESUMEN

Se planteó como objetivos describir la satisfacción laboral en personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima y comparar ésta según variables demográficas como condición laboral, sexo, tipo de organización, turno de trabajo y año académico. La muestra quedó conformada por 248 estudiantes de la facultad de Psicología de una universidad nacional de Lima, seleccionados de manera no probabilística. Estos respondieron una Escala de Satisfacción de Sánchez (2009). El resultado descriptivo permite apreciar que el 42.70% de evaluados se ubica en el nivel alto y muy alto; 36.84% en los niveles bajo y muy bajo y el 21.46% se ubica en el nivel promedio de satisfacción laboral. Comparativamente se encontraron diferencias en el indicador satisfacción organizacional y en la variable satisfacción cuando se comparó a los evaluados de acuerdo a la condición laboral, siendo los que están por planilla los más satisfechos que los que emiten recibos por honorarios profesionales. Se concluye que hay una alta tendencia en los evaluados del presente estudio hacia la satisfacción laboral y que la condición de estar en planilla contribuye más a ésta.

**Palabras clave:** Generación millennials, Lima, satisfacción laboral, universidad nacional.

## ABSTRACT

The objective was to describe the job satisfaction of millennials of a national university in Lima and compare this according to demographic variables such as work condition, sex, type of organization, work shift and year of study. The sample was made up of 248 students from the faculty of Psychology of a national university in Lima, selected in a non-probabilistic manner. They answered a Sanchez Satisfaction Scale (2009). The descriptive result allows to appreciate that the 42.70% of evaluated ones are located in the high and very high level; 36.84% in the low and very low levels and 21.46% is located in the average level of job satisfaction. Comparatively, differences were found in the indicator of organizational satisfaction and in the satisfaction variable when compared to those evaluated according to the working condition, being those who are by payroll more satisfied than those who issue receipts for professional fees. It is concluded that there is a high tendency in the evaluated ones of the present study towards the job satisfaction and that the condition of being in payroll contributes more to this one.

**Keywords:** Generation millennials, Lima, job satisfaction, national university.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Descripción y formulación del problema

La satisfacción laboral de las personas de la generación millennials, es un tema que cada vez cobra mayor interés en el ámbito de la gestión moderna. Según Locke, citado por Caballero (2002) La satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Se trata de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta un trabajador en relación a su trabajo.

Por otro lado, para Roth y Pinto (2010) se entiende por satisfacción laboral que está vinculada con el modo de gestión que se da en la organización y también con el interés que se muestra por el bienestar de sus trabajadores.

En la actualidad, el mercado laboral está conformada por varios grupos generacionales, cada quién con características y necesidades distintas. Según Molinari (2011) este grupo se clasifica en: Baby Boomers, que comprenden a los nacidos entre 1945 - 1964, la generación X, quienes nacieron entre 1965 - 1980 y la generación millennials, nacidos entre 1981 – 2000. Son los millennials los que están comenzando a liderar en las organizaciones, pero también son los responsables de los altos índices de rotación de personal. (Navassi, 2013)

Ahora bien, existen en Lima, diversas organizaciones que ofrecen líneas de carrera, capacitaciones constantes, sueldos de acuerdo al mercado, alimentación y seguros sociales cubiertos en su totalidad o en un porcentaje, horarios flexibles, entre otros; sin embargo, existen empresas, frecuentemente informales, que no brindan los beneficios que en un inicio

ofrecieron y que solo fueron netamente estrategias de atracción. Así también, encontramos otras empresas que, si otorgan estos beneficios a sus colaboradores, pero, aun así, se ven afectadas por índices altos de rotación mediante el abandono laboral intempestivo o bajo previo aviso de renuncia o no renovación.

Es así que nace la idea de analizar por la realización del presente estudio que se orientó a establecer:

¿Cuál es la satisfacción laboral en personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima?

## **1.2. Antecedentes**

### **1.2.1. Nacionales**

Cornejo y Polanco (2017) investigaron la “Satisfacción Laboral en los millennials en comparación con la generación X en Arequipa”. Su muestra estuvo conformada por 200 pobladores de la ciudad, de los cuales 118 pertenecen a la generación millennials y 82, a la generación X. Para evaluar a los participantes, utilizaron la encuesta realizada por la organización Grace Place to Work en Perú en el año 2014; que consta de 20 preguntas con cinco opciones de respuesta. Esta encuesta mide la satisfacción laboral en cinco dimensiones, 3 de estas preguntas se refieren a la comunicación y feedback del jefe, 6 están relacionados con la cultura organizacional, 4 con integridad de los jefes, 3 con oportunidad de crecimiento y 4 con salario económico y emocional. Al evaluar dicho constructo en las personas de la generación millennials obtuvieron lo siguiente: del total de 118 trabajadores, el 50% presenta una parcial satisfacción laboral y del total de 82 trabajadores pertenecientes

a la generación X, el 49% presenta también una parcial satisfacción laboral. Al comparar los resultados obtenidos entre los millennials y la generación X determinaron que la satisfacción laboral entre ellos no muestra una diferencia significativa; sin embargo, concluyeron que los integrantes de la generación X tienen mayor satisfacción laboral a comparación de los millennials.

Ramos (2016) realizó una investigación descriptiva sobre el “Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la unidad de banquetes del Swissotel en Lima”, para este estudio midió el nivel de satisfacción a una muestra de 25 colaboradores a través de encuestas que permitieron medir la variable en la escala de Likert validado, basándose en dos dimensiones; satisfacción de faceta y satisfacción general. (Floréz, 2010). Como resultado obtuvo que el nivel de satisfacción laboral es medio, así lo evidencia el 92% de los encuestados, lo que quiere decir que están satisfechos.

Vargas y Muñoz (2015) estudiaron a los “Grupos generacionales y su actitud de satisfacción laboral en Arequipa”. Para su muestra utilizaron a 300 colaboradores de una empresa de rubro construcción y consideraron como criterios de inclusión el estar contratados directamente por la empresa, y el pertenecer a cualquiera de los siguientes rangos de edad: de 23 a 27 años, de 32 a 45 años y/o de 50 a 64 años, así mismo que sean de ambos géneros.

Elaboraron un instrumento basado en la información que encontraron y los resultados que obtuvieron fueron que el grupo generacional “Y” se asocia a una actitud de satisfacción laboral más alta que los grupos generacionales “X” y “Baby Boomers”, de igual manera sucede con el grupo generación Baby Boomers, ya que presentan un nivel más alto que los miembros de la generación X. De este modo, evidenciaron que la actitud de satisfacción laboral varía según el grupo generacional significativamente. Así mismo

encontraron que existe una relación positiva entre el grado de instrucción y el nivel de satisfacción laboral de cada uno de los grupos generacionales. Ahora bien, los integrantes de ambos géneros pertenecientes al grupo generacional Baby Boomer y al grupo generacional “X” no presentan diferencias en el nivel de satisfacción laboral; sin embargo, en el grupo generacional “Y”, si existe una diferencia significativa, ya que los varones presentan un nivel más alto de satisfacción laboral.

Gómez y O’Donell (2011) realizaron un estudio sobre el “Nivel de satisfacción laboral en banca comercial: un caso aplicado”. El objetivo principal de esta investigación 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 ello utilizaron el instrumento ESL – VO creado por Anaya y Suárez en el 2004 y su muestra estuvo conformada por 312 trabajadores de la banca comercial, pertenecientes a 38 agencias de un banco líder del Perú. Como resultado de la investigación, encontraron 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 encontraron que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Alfaro et al. (2012) realizaron una investigación sobre la “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, teniendo como objetivo general aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. Para recolectar los datos utilizaron la Escala de Opiniones SL – SPC, elaborado por Sonia Palma

en el 2005 y su población estuvo 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, haciendo un total de 3,179. Para elegir la muestra realizaron un muestreo no probabilístico, 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 realizaron un muestreo por cuotas. Una vez realizado los cálculos respectivos la muestra estuvo conformada por 369 participantes; 82 de la Municipalidad A, 126 de la Municipalidad B y 161 de la Municipalidad C. Los resultados que obtuvieron fueron los siguientes: el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad A es de nivel promedio al igual que el de la Municipalidad C; sin embargo, el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad B es satisfecho. Cabe resaltar que a pesar de haber obtenido diferentes niveles de satisfacción laboral, tomaron 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 de cada municipalidad es igual y corresponde al nivel de satisfacción promedio según la escala de Opiniones SL – SPC. Así mismo obtuvieron que si existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral por condición laboral en las tres municipalidades, también determinaron 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.

Guerrero (2005) estudió la “Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de Satisfacción Laboral SL – SPC”, cuyo objetivo fue identificar las diferencias de satisfacción laboral teniendo en cuenta la variable sexo, grado de instrucción y tiempo de servicio. El instrumento que utilizó para

medir la satisfacción laboral fue la versión experimental de la escala SL – SPC, la cual consideraba siete factores y 36 ítems. Los factores que consideró fueron: condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. La población consistía en 406 trabajadores, 244 de ellos son nombrados y el resto contratados. La muestra para este estudio fue conformada por 239 trabajadores que cubrían las variables a estudiar. La investigación concluyó que no existen diferencias entre los puntajes alcanzados de satisfacción laboral respecto al sexo, sin embargo, si existe relación entre la satisfacción laboral y el nivel de instrucción, también entre la satisfacción laboral y el tiempo de servicio.

Además, 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.

### ***1.2.2. Internacionales***

Frías (2014) estudió el “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y de una ONG” en Chile. Su muestra estuvo conformada por 26 trabajadores pertenecientes a dicha generación y para medir sus variables diseñó una encuesta cuyo objetivo fue levantar información acerca del nivel de satisfacción y compromiso de los trabajadores de la ONG. El autor señala que encontró distintos resultados por lo que resulta difícil generalizar respecto a si los jóvenes profesionales de esta organización están teniendo o no una experiencia significativa y más aún, si están satisfecho y comprometidos con sus trabajos.

Fernández et al. (1995) estudiaron la “Satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid”. Tuvo como principal 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); para ello utilizó el cuestionario Font Roja y su muestra estuvo conformada por 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 fueron: las dimensiones con puntuaciones más bajas son la tensión relacionada con el trabajo y promoción profesional (grupo de enfermería y administrativos); así también, existe diferencia significativa entre los factores, grupo profesional y nivel asistencia de trabajo y como último resultado el grado de satisfacción es medio.

Carvallo (2014) estudió a los “Millennials chilenos en el mercado laboral”, el cual tiene como objetivo elaborar propuestas para las empresas orientadas a mejorar su capacidad de aumentar la atracción y retención de los jóvenes millennials a través de acciones o medidas que incrementen sus niveles de satisfacción; consideró para ello estudiantes universitarios de 5to año y profesionales titulados, haciendo un total de 12 evaluados. Para el estudio de esta investigación estableció dos etapas; en la primera, hizo una encuesta grupal inicial para reunir ideas o medidas orientadas a aumentar la permanencia de los jóvenes en las organizaciones considerando lo que ellos valoran o valorarían en sus trabajos. En la segunda etapa contactó a un grupo de doce profesionales jóvenes chilenos y con una metodología de encuesta grupal, buscó validar y priorizar las medidas obtenidas en el trabajo inicial de acuerdo a su importancia. Para ello, al grupo contactado le pidió responder dos cuestionarios, el primero para validar las dimensiones motivadoras en el ámbito laboral

que entregan los estudios analizados y el segundo para establecer su grado de preferencia respecto de las 54 ideas medidas o acciones obtenidas en la encuesta grupal inicial. Posteriormente, a través de un focus group con los mismos profesionales que participaron en la encuesta grupal, exploró respecto de sus expectativas de permanencia en cargos y/o empresas y también conversó respecto de posibles propuestas de intervención. Con los resultados de esta investigación pudo concluir que las principales dimensiones que valoran los jóvenes chilenos son: conciliación entre vida laboral y personal, entorno laboral cercano, agradable y que permita relaciones sociales, oportunidades de aprendizaje, desarrollo y promoción, flexibilidad laboral, autonomía, estilos de supervisión cercanos, abiertos y colaborativos, retribución de acuerdo a intereses y resultados.

Magdalena (2013) realizó un estudio sobre “Generación Y: sus expectativas laborales”, con el objetivo de identificar las expectativas laborales que poseen los graduados de la Universidad de San Andrés, pertenecientes a la generación Y o millennials, procurando detectar las preferencias que tienen acerca de ciertos atributos, mediante el nivel de importancia que le atribuyen a cada uno, para aquí lograr jerarquizarlos. Para esta investigación elaboró una encuesta en google surveys con preguntas cerradas y abiertas, la cual fue enviada a 650 graduados de los cuales solo 179 contestaron la encuesta y 29 fueron eliminados por no cumplir con algunas variables. Los resultados acerca de las expectativas laborales de estos graduados demostraron una tendencia a elegir trabajos que sean interesantes y desafiantes, como segunda elección las oportunidades de crecimiento que ofrece la empresa en la que elijan trabajar o en la que se encuentran trabajando, seguido de un buen nivel salarial con beneficios adicionales.

Carrillo et al. (2013) realizaron una investigación de “Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios” la cual tuvo como objetivo analizar la

influencia del género y edad en la satisfacción de la vida laboral en los profesionales sanitarios de un hospital universitario. Para este estudio utilizó un cuestionario general con preguntas sociodemográficas y una Escala General de Satisfacción (Desarrollada por War, Cook y Wall, adaptada y validada para el castellano); su muestra estuvo conformada por 546 participantes. Los resultados mostraron que las mujeres muestran mayor satisfacción que los hombres con el trabajo que desempeñan (influencia de género) y que los participantes que se encuentran en edades extremas (20 a 40 años y de 50 a 70 años) tienen un nivel de satisfacción más alta que los que se encuentran en edades intermedias (41 a 50 años).

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

- Describir la satisfacción laboral en personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima.

#### ***1.3.2. Objetivos Específicos***

- Comparar la satisfacción laboral en personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima según su condición laboral.
- Comparar la satisfacción laboral en personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima según sexo.
- Comparar la satisfacción laboral en personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima según el tipo de organización en la que laboran.

- Comparar la satisfacción laboral en personas de la generación millennials de universidad nacional de Lima según el turno de trabajo.
- Comparar la satisfacción laboral en personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima según su año académico.

#### **1.4. Justificación**

En la actualidad, las organizaciones afrontan muchos cambios en sus áreas, normalmente conocemos a esto como rotación de personal y las causas son diferentes, es por ello que es importante investigar por qué las personas, específicamente los millennials, no permanecen por un largo tiempo en su organización.

El presente estudio busca conocer de manera actualizada y confiable cuál es la satisfacción laboral en las personas de la generación millennials con la finalidad de diseñar y establecer planes que permitan desarrollar y retener a esta generación talentosa.

Esta investigación es conveniente porque también nos permite identificar si existen o no niveles de satisfacción laboral y si guardan relación o no con los diferentes indicadores demográficos que muestra este grupo en particular.

Los principales beneficiarios con esta investigación serán las organizaciones, ya que a partir de los resultados de este estudio podrán promover estrategias de inclusión y permanencia para sus trabajadores y así disminuir sus porcentajes de rotación de personal, pero sobre todo incrementar su productividad.

## 1.5. Hipótesis

### 1.5.1. *Hipótesis general*

Este estudio no presenta hipótesis general, debido a que, en correspondencia al objetivo general, éste se orienta a describir cómo se presenta la variable principal de estudio, planteando para ello diversos indicadores.

### 1.5.2. *Hipótesis específicas*

- Existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral según la condición laboral de las personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima.
- Existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral según el sexo de las personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima.
- Existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral según el tipo de organización en las que laboran las personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima.
- Existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral según el turno de trabajo de las personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima.
- Existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral según el año académico de las personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### Satisfacción Laboral

Maslow (1943) planteó una teoría relacionada a las necesidades humanas y su repercusión en la conducta humana, afirma que al estar satisfechos con una necesidad, esta deja de ser necesidad y se manifiesta otra. Maslow clasificó a esas necesidades humanas en cinco fases, estas son:

En primer lugar, las necesidades fisiológicas: estas son las necesidades básicas del organismo humano, por ejemplo, hambre, sueño, oxígeno, entre otros. En segundo lugar, las necesidades de seguridad: en los inicios del desarrollo de la persona, es de gran importancia el rol de los padres y este se encuentre en un medio estable y libre de amenazas, dependencia, ausencia de miedo, entre otras. En tercer lugar, la necesidad de pertenencia y las necesidades de amor: cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad se encuentran satisfechas, surgen las necesidades afectivas, estas se mantienen relacionadas al hecho de dar y recibir afecto, así mismo ser reconocido y aceptado como miembro de un grupo. En cuarto lugar, las necesidades de estima: nos muestra que la persona pretende obtener una valoración alta de sí mismo, con una base firme de autoestima de sí mismo y la estima de los otros hacia él. Por último, las necesidades de autorrealización: se busca llegar a la autosatisfacción, esta se podría interpretar como el deseo de llegar a ser cada vez más lo que uno tiene planteado realizar, todo esto de acuerdo a su tipo de peculiaridad.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1957), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Según Herzberg la satisfacción en el trabajo depende de algunas condiciones establecidas, mientras que la insatisfacción en el trabajo es el resultado de una serie completamente distinta de condiciones. Por lo tanto, aunque es posible pensar que la satisfacción y la insatisfacción son dos extremos de un solo continuo, están determinadas por diferentes factores. En consecuencia, tal vez sea más útil pensar en dos factores.

Herzberg comprobó la relación entre satisfacción y desempeño y estableció una teoría basada en sus resultados, según esta teoría, las personas tienen dos tipos de necesidades. Herzberg denominó a las primeras necesidades de higiene, las cuales son influidas por las condiciones físicas y psicológicas en las que trabajan las personas. Asimismo, llamó a las segundas necesidades de motivación y las describió muy parecidas a las necesidades de Maslow.

Herzberg aseguraba que estos dos tipos de necesidades eran satisfechas por diferentes tipos de resultados y recompensas. Se dijo que las necesidades de higiene eran satisfechas por el nivel de algunas condiciones conocidas como factores de higiene o insatisfacción. Los factores que Herzberg observó que se relacionaban con las necesidades de higiene son los siguiente: supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo físicas, salario, políticas empresariales y prácticas administrativas, prestaciones y seguridad laboral. Todos estos factores se relacionan con el contexto o ambiente en donde se realiza el trabajo. Cuando esos factores no son favorables se genera insatisfacción en el trabajo. Por otra parte, si los factores de higiene son positivos, como cuando los empleados consideran que su salario es justo y que sus condiciones de trabajo son positivas, entonces se eliminan

las barreras de la satisfacción laboral. No obstante, la satisfacción de las necesidades de higiene no puede, por sí misma, traducirse en satisfacción laboral, sino solo en la reducción o eliminación de la insatisfacción. Herzberg comparó los factores de higiene con los controles modernos de la contaminación del agua y el aire: aunque tales controles no curan las enfermedades, si ayudan a prevenir que se presenten. Asimismo, este autor y sus colegas creían que los factores de higiene no generaban satisfacción, pero que podían prevenir la insatisfacción.

A diferencia de las necesidades de higiene, las de motivación son satisfechas con lo que Herzberg denominó, factores de motivación o satisfacción. Estos son los factores que identificaron: logro, reconocimiento, trabajo, responsabilidad y ascenso. Mientras que los factores de higiene se relacionan con el contexto laboral, los de motivación tienen que ver con la naturaleza y las consecuencias del trabajo. Según la teoría, los factores que conducen a la satisfacción laboral son los que satisfacen las necesidades de realización personal (autorrealización) del individuo en su trabajo y es solo mediante el desempeño de la tarea como las personas pueden disfrutar las recompensas que reforzaran sus aspiraciones. Comparados con los factores de higiene, que cuando se presentan se traducen en un “estado neutro” (ni satisfecho ni insatisfecho), los factores positivos de motivación provocan satisfacción laboral. Sin embargo, si el reconocimiento, la responsabilidad y otros factores de motivación no están presentes en un trabajo, el resultado no será la insatisfacción, como sucede con los factores de higiene, sino el mismo estado neutro asociado con la presencia de los factores de higiene.

Seashore (1974) y Clark (1998) definen la satisfacción laboral como un output de la organización y el mercado laboral, como una medida directa de bienestar.

Mientras que para Schultz (1982) es una actitud generalizada, que resulta de muchas actitudes específicas en muchos campos: factores de trabajo, ajuste individual y relaciones de grupo. La satisfacción dependerá de factores como son: la atmósfera laboral, comunicación con sus jefes, edad, salud, relaciones familiares, entre otras.

Veenhoven (1984) la define como el componente cognitivo del bienestar subjetivo que resume la calidad de vida de un individuo, que, a su vez, para (Arglye, 1987) se define como una actitud.

Weinert (1985) afirma que la satisfacción laboral guarda relación con el desarrollo histórico de la organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo.

Dicho autor propone las siguientes razones:

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

El mismo autor señala cómo, en el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Aclara: “en este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)”.

Robbins y Coulter (1996) coinciden con Weinert al momento de definir a la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiendo a la satisfacción como “la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo”. También nos indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto.

Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleador implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación.

En esta manifestación encontramos factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una

mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales.

Para Blum y Naylor (1976) los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y se interrelacionan entre ellos, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos: las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas y a su vez, la satisfacción influye en la moral.

Estos autores proponen las siguientes definiciones:

- Actitud laboral: es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.
- Satisfacción laboral: es el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.
- Moral laboral: desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables. La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales: el sentimiento de solidaridad del grupo, la necesidad de un objetivo común, progreso observable hacia este objetivo y la participación individual en las tareas que son consideradas como necesarias para alcanzar dicho objetivo.

Zubieta y Susinos (1992) plantean la existencia de variables que influyen en el nivel de satisfacción, dentro de las cuales existe una gran influencia por parte de la edad sobre la satisfacción laboral.

Judge y Hulin (1993) sugirieron que existen tres enfoques diferentes en el campo del estudio de la satisfacción laboral: (a) el primero es que las actitudes que desarrolla el trabajador en el trabajo son básicamente disposicionales, es decir, que son modos de ser relativamente estables y que han sido aprendidos por medio de la experiencia o tienen como base la herencia genética del individuo; (b) el segundo es el modelo del procesamiento de la información social que sugiere que la satisfacción laboral y otras actitudes desarrolladas por los trabajadores hacia la organización se desarrollan basadas en las experiencias y la información dada por otros trabajadores, y (c) el tercer enfoque es el modelo de procesamiento de información, que se basa en la acumulación de información cognitiva acerca del lugar de trabajo (p. 388-421).

Locke (1976) definió a la satisfacción laboral como un estado emocional placentero o positivo, resultados del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de éste. Se trata pues de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Este sentimiento puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo, por lo que se puede decir de “satisfacción laboral general”, sin embargo; este sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos o facetas del trabajo, por lo que se puede entonces de “satisfacción laboral por facetas”. Es así que una persona puede estar satisfecha con respecto al sueldo que percibe, a sus relaciones con los compañeros, al grado de responsabilidad que ostenta, etc. En este caso, la satisfacción en el trabajo es el resultado de una serie de satisfacciones específicas, que contribuyen las facetas de la satisfacción.

Cabe mencionar que este concepto de satisfacción en el trabajo (general y por facetas) implica claramente un modelo “compensatorio”, de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede compensar deficiencias existentes

en otras determinadas áreas. Es así que se produce un determinado flujo e interacción entre los diversos factores o áreas de trabajo, de forma que unas facetas pueden ser compensadas y condicionadas por otras. Por ejemplo, un alto nivel de satisfacción con las oportunidades de formación puede condicionar y afectar a la satisfacción con la remuneración. Del mismo modo, los niveles de satisfacción general y global en el trabajo no tienen por qué implicar niveles similares de satisfacción en cada una de las áreas o facetas.

Peiró et al. (1995) son quienes describen a la satisfacción laboral como una respuesta actitudinal y afectiva de carácter global ante el entorno, las condiciones de trabajo y las actividades que se han de realizar en el empleo.

Para Spector (1997) que ha definido simplemente como el contenido de un individuo es con su trabajo; si él o ella gustan del trabajo o no. Se evalúa tanto a nivel global (si el individuo está satisfecho o no con el trabajo en general), o en el nivel de facetas (independientemente de si el individuo está satisfecho con diferentes aspectos del trabajo). El autor enumera 14 facetas comunes: apreciación, comunicación, compañeros de trabajo, beneficios complementarios, condiciones laborales, naturaleza de trabajo, organización, crecimiento personal, políticas y procedimientos, oportunidades de promoción, reconocimientos, seguridad y supervisión.

Zuluaga y Giraldo (2001) afirma que el concepto de satisfacción hace referencia al grado que puede experimentar un individuo en su realidad laboral. Representando así al componente emocional de la percepción y que tiene además componentes cognitivos y conductuales. La variación de este sentir puede variar de acuerdo a la comparación de lo que se desee tener y de lo que se tiene, como consecuencia de este análisis se obtendrá un sentimiento positivo o de satisfacción o un sentimiento negativo o de insatisfacción según las condiciones que el empleado encuentre en la organización.

Davis y Newstrom (2003) definen a la satisfacción laboral como el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo. Esta definición es más amplia que la primera, pues incluye las emociones y al igual que al anterior considera que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción).

Según 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.

Hegney, et al. (2006), aluden que la satisfacción en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente.

Gan y Triginé (2012) señalan que la satisfacción puede entenderse de dos formas: como una suma de la satisfacción en diversos aspectos del trabajo, o como la diferencia que existe entre el grado en que se satisfacen las necesidades (real) y el grado en que debería satisfacerse (ideal).

Nieto (2014) considera que la satisfacción en el trabajo gira en torno a la medida en que se satisfacen determinadas necesidades del trabajador y la medida en que ve realizadas diversas aspiraciones que tiene en el trabajo.

Zayas et al. (2015) menciona que la satisfacción laboral hace referencia a la valoración de un objeto, proceso o fenómeno cuando se experimenta, o se vivencia algo, y la satisfacción cuando culmina una meta. La satisfacción laboral implica los resultados ya experimentados, como concepto plantea que la satisfacción laboral es el resultado de la valoración cognoscitiva y afectiva de lo que se percibe de las características del trabajo y su reflejo en el medio.

## **Generación Millennials**

Antes comenzar a definir la Generación Millennials, es preciso comprender qué es generación.

Vázquez (2006) propone que el término “Generación” es un concepto útil que nos ayuda a contextualizar la personalidad social – histórica de un momento dado, así como las visiones de mundo de las personas de una época histórica. Siendo útil también para agrupar los padrones de conducta y las actitudes sociales de un momento particular.

Para Kupperschmidt (2008) generación es aquel grupo identificable que comparte la fecha de nacimiento, edad, ubicación y eventos importantes de la vida en las fases críticas del desarrollo.

Según Johnson y Johnson (2010) generación es “un grupo de individuos que nacieron y viven contemporáneamente con conocimientos y experiencias comunes que afectan sus pensamientos, valores, creencias y comportamientos”, y que por ende se los puede distinguir de sus predecesores.

Ahora bien, entendiendo el concepto de Generación, comprendamos entonces qué es Generación Y o generación millennials.

Existen muchos rangos de edad propuestos por varios autores, pero para esta investigación nos basaremos en la propuesta por Molinari (2011) quien considera a los millennials como un grupo generacional nacidos entre 1981 y 2000, caracterizado por haber crecido en una época de avances tecnológicos y de amplia diversidad.

Dytchwald et al. (2006) menciona que es la generación de la globalización o también llamada Generation / Net Generation (el haber nacido en el boom tecnológico). Dentro de los principales acontecimientos memorables de este grupo generacional, se puede mencionar el surgimiento de la globalización y las novedades tecnológicas, siendo uno de las mayores diferencias entre la cultura generacional del grupo Y o millennials y las demás generaciones la convivencia con esta tecnología y su capacidad de interacción entre ellas.

Lo mismo opina Simon y Gayle (2007) al mencionar que la generación Y es la primera en la historia que ha convivido desde nacida con las nuevas tecnologías de la información. Internet, el mundo de las comunicaciones y de la informática forman parte de sus rutinas vitales y condicionan sus hábitos de vida, comunicación y por supuesto, trabajo. Por lo que son considerados como literatos en tecnología; su vida depende y gira, desde lo recreacional hasta lo vital, de todas las comodidades que les ofrece la tecnología.

Según Peirano (2008) la generación millennials valora el respeto por la diversidad, la justicia, solidaridad, la libertad intelectual, temporal y geográfica y la autenticidad. Dentro de algunas características de esta generación podemos mencionar que no le dan mucha importancia al dinero, pueden trabajar de día o de noche, balancean el trabajo con su vida personal, son sensibles a los problemas sociales y del medio ambiente, son sofisticados en sus gustos, se inclinan a la comida orgánica y están siempre actualizados con la tecnología. Así también, son cuestionadores, desafiantes, irreverentes, individualistas, ciudadanos del mundo y energéticos.

En el ámbito laboral, Begazo y Fernández (2015) mencionan que los millennials prefieren trabajar desde casa, no se sienten cómodos con los horarios de oficina y buscan ser emprendedores. Por lo general duran poco tiempo en un empleo gracias a las grandes

expectativas que generan hacia el trabajo. El tener múltiples opciones en diversos puestos de trabajo y no tener obligaciones, hace que los millennials puedan experimentar cosas nuevas.

Para muchos autores se destaca que los millennials son independientes, individualistas y firmes creyentes de que el éxito es un camino y no una meta. Además, las personas que pertenecen a esta generación buscan permanentemente un balance adecuado entre trabajo y vida social/familiar. (Connell et al., 2012)

Medina (2009) nos menciona que quiénes pertenecen a este grupo generacional tienen características comunes, sin hacer diferencias de cultura, sexo, raza, etc. Lo que distingue a este grupo es la creatividad, creen que tienen un gran potencial que aún no fue explorado y que solo se necesita las herramientas y los jefes para que puedan desarrollarlo y que surjan espontáneamente nuevas ideas; han sido dotados con capacidades innovadoras que se manifiestan en su enfoque al logro de resultados, descentralización respecto a los procesos y su disposición a aprender continuamente. Son cortoplacistas, quieren resultados rápidos y dedican todo su esfuerzo para que sus objetivos se hagan realidad.

Varias investigaciones los encasillan, aunque hay otras que prefieren diferenciarlos de otras generaciones por las habilidades y destrezas que adquirieron en la etapa de crecimiento. (De la Cruz, 2015)

### **III. METODO**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

La presente investigación es descriptiva ya que está orientada a explicar o identificar las razones causales de la presencia de ciertos acontecimientos.

Es de tipo comparativa porque parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es, recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto en interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellos (Sullcaray,2013).

#### **3.2. Ámbito temporal y espacial**

La presente investigación se llevó a cabo en el año 2018 en una universidad nacional perteneciente a la ciudad Lima Metropolitana.

#### **3.3. Variables**

##### **Variable de estudio**

- Satisfacción laboral

### **Indicadores**

- Condición laboral: Planilla - Recibo por honorarios
- Sexo: Masculino – Femenino
- Tipo de organización: Pública – Privada
- Turno de trabajo: Mañana – Tarde
- Año académico: 4to, 5to y 6to

### **Definición conceptual de las variables**

- **Satisfacción laboral.** Sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades. (Ardouin et al. 2000).
- **Generación Millennials.** Grupo generacional nacidos entre 1981 y 2000, caracterizado por haber crecido en una época de avances tecnológicos y de amplia diversidad. (Molinari, 2011)

### 3.3.1. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables utilizadas*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Satisfacción laboral</b>	Sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades. Ardouin, et al (2000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción con la organización.</li> <li>- Satisfacción con las relaciones humanas.</li> <li>- Satisfacción con promoción y remuneraciones.</li> <li>- Satisfacción con el control y supervisión.</li> <li>- Satisfacción con la producción de bienes y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 – 08</li> <li>- 09 – 15</li> <li>- 16 – 22</li> <li>- 23 – 29</li> <li>- 30 - 36</li> </ul>
<b>Generación Millennials</b>	Grupo generacional nacidos entre 1981 y 2000, caracterizado por haber crecido en una época de avances tecnológicos y de amplia diversidad. Molinari (2011)	1981 - 2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexo</li> <li>- Año académico</li> <li>- Tipo de organización</li> <li>- Turno de trabajo</li> <li>- Condición laboral</li> </ul>

### 3.4. Población y muestra

**Población.** La población está compuesta por 697 alumnos del 4to, 5to y 6to año de la Facultad de Psicología de una universidad nacional de Lima.

**Muestra.** La selección de la muestra fue de tipo intencionado y ha sido calculada en función de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Valores estadísticos para determinar la muestra:

$N = 697$ ,  $p = 0,50$ ,  $q = 0,50$ ,  $d = 0.05$ ,  $z = 1.96$

Sustituyendo los valores:

$$n_o = \frac{(1,96) (0,50) (0,50)}{(0,05)^2} \quad n_o = 384,16$$

### Cálculo de la muestra

$$nf = \frac{N}{1 + \frac{N}{n}}$$

$$nf = \frac{697}{1 + 1,81}$$

$$nf = \frac{697}{2,81}$$

$$nf = 248,04$$

La muestra quedó conformada por 248 alumnos, que representan el 35.58 % de la población de estudio y se determinó en forma no probabilística - intencional, dado que previamente se decidió trabajar con una universidad, se optó por estudiantes de la facultad de Psicología, se ingresó a aulas y finalmente participaron los que aceptaron de manera voluntaria.

### **Criterios de Inclusión**

- Alumnos nacidos entre los años 1981 al 2000
- Alumnos de la generación millennials que aceptaron voluntariamente ser evaluados, después de tener conocimiento el objetivo de la investigación.
- Protocolos de respuesta debidamente llenados.
- Alumnos que actualmente se encuentran trabajando.
- Alumnos que pertenecen al 4to, 5to y 6to año de la facultad de Psicología de una universidad nacional de Lima.

### **Criterios de Exclusión**

- Alumnos que no aceptaron voluntariamente ser evaluados.
- Protocolos de respuesta incompletos e incorrectamente llenados.
- Alumnos que no se encuentran trabajando.
- Alumnos que no pertenecen al 4to, 5to y 6to año de la facultad de Psicología de una universidad nacional de Lima.

### **3.5. Instrumentos**

- **Ficha de Datos Personales**

La cual permitió recoger datos como sexo, tipo de organización en la que labora, turno de trabajo, condición laboral y año académico.

- **Escala de Satisfacción (ESL – GSN)**

Autor: Graciela Sánchez Navarro

Año: 2009

La escala está conformada por 45 ítems, distribuidos en 5 dimensiones y una sub escala de mentiras. La dimensión satisfacción con la organización (8 ítems), satisfacción con las relaciones humanas (7 ítems), satisfacción con la producción de bienes y servicios (7 ítems), satisfacción con el control y supervisión (7 ítems), satisfacción con promoción y remuneraciones (7 ítems) y la sub escala de mentiras compuesta por 9 ítems, las cuales fueron tomadas del inventario de personalidad de Eysenck Forma B.

La escala puede aplicarse de forma individual o colectiva. Los evaluados deben responder todas las preguntas, en caso de dudas deben marcar aquellas respuestas que les parezcan más adecuados; las opciones de respuesta varían de 0 a 5 puntos, teniendo en cuenta que en la sub escala de mentiras un puntaje mayor a 4 anularía los resultados de la prueba.

Con relación a la validez y a la confiabilidad de la escala se reporta que este instrumento de recolección de información cuenta con la validez de contenido, realizada a través del sistema de jueces (05 psicólogos y 05 administradores), los que revisaron su redacción y la direccionalidad del ítems, respecto a que si cada uno de ellos media lo que se proponía medir. Mediante el Coeficiente de Validez de Aiken (obtuvo un índice de 0.85) estableciendo que entre los evaluadores existía una alta concordancia de la capacidad de discriminación de cada ítem.

Por otro lado, para evaluar la confiabilidad de la escala y de sus indicadores utilizó el estadístico Alpha de Cronbach. Determinó, la confiabilidad del instrumento es altamente significativa, tanto en la escala general como en cada una de sus dimensiones, como se especifica a continuación: Escala de Satisfacción Laboral (Alfa 0.84 y sig =0.001) y



Con relación a la confiabilidad de la escala y de sus dimensiones, obtenidas mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, en la siguiente tabla se presentan los valores obtenidos, los que corroboran la consistencia del instrumento para la medición de la variable estudiada. Tomando en consideración a Rosenthal (citado por Landero y Gonzales, 2005) este autor sostiene que la confiabilidad más que una propiedad estática y definitiva sugiere concebirla como un valor de uso y para propósitos de investigación sugiere tomar en cuenta un valor mínimo de hasta 0.50.

**Tabla 3**

*Estimación de la confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral con el Método Alfa de Cronbach en la presente muestra*

<b>Indicador</b>	<b>Alfa Cronbach</b>	<b>Nº Items</b>
<b>Satisfacción con la organización</b>	,576	8
<b>Satisfacción con las relaciones humanas</b>	,532	7
<b>Satisfacción con la promoción y remuneraciones SPSBS</b>	,620	7
<b>Satisfacción con el control y supervisión</b>	,591	7
<b>Satisfacción con la producción de bienes y servicio</b>	,491	7

### 3.6. Procedimientos

Para la recolección de datos se solicitó autorización verbal de los profesores de cada aula de la Facultad. Luego de haber obtenido el permiso, se les informó a los evaluados el

objetivo de la investigación y se recalcó que tanto la información como los resultados serán confidenciales.

Seguidamente se distribuyó primero la Ficha de datos personales y la Escala de Satisfacción Laboral (ESL – GSN). Posteriormente, se seleccionó los protocolos debidamente contestados procediendo a codificarlos en forma consecutiva.

Una vez concluida la recolección de datos, estos se organizaron en una base de datos para su tabulación en el paquete estadístico IBM - SPSS 24. (Landro y Gonzales, 2005), (Quezada, 2017)

### **3.7. Análisis de datos**

En cuanto a la estadística a utilizar, se hizo uso de la descriptiva a nivel de frecuencias, porcentajes, promedio y desviación estándar.

Para determinar la validez de los ítems se trabajó con el método de constructo en la modalidad de análisis factorial y la confiabilidad de la escala se halló mediante el Alfa de Cronbach.

Para los diversos análisis comparativos, que dan respuesta a los objetivos e hipótesis específicas, se determinó inicialmente si los datos tenían o no distribución normal; para ello se utilizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov, teniendo en consideración que la muestra estaba conformada por más de 30 evaluados, es decir, ser considerado un grupo grande. A partir de este proceso se consideró pertinente trabajar tanto con la prueba no paramétrica U de Man Whitney y con la prueba paramétrica T de Student para grupos independientes.

Se consideró trabajar con un nivel de significación del  $p < .05$ . Los resultados son presentados en tablas y figuras, las cuales tienen su respectiva descripción.

## IV. RESULTADOS

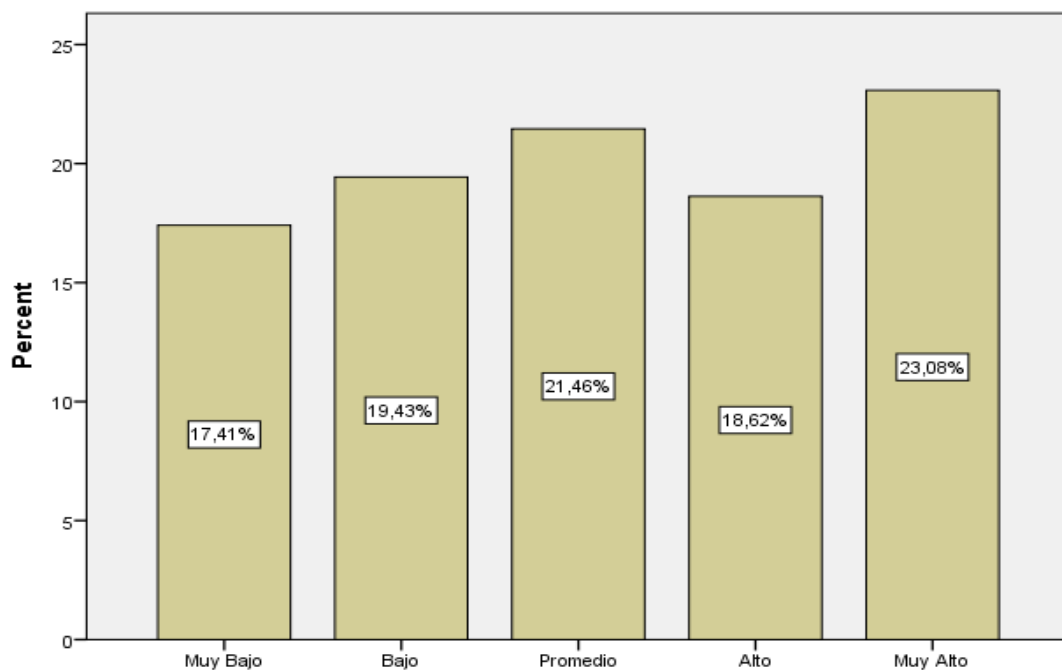
A continuación, se procede a realizar la presentación de los resultados obtenidos, inicialmente se presentan a nivel descriptivo y en un segundo momento a nivel inferencial

### Análisis descriptivos

En la figura 1 se representa la distribución de los resultados obtenidos por los evaluados según el nivel alcanzado en satisfacción laboral. Se puede apreciar que el 21.46% se ubica en el nivel promedio mientras que el 42.70% en el nivel alto y muy alto y 36.84% en los niveles bajo y muy bajo.

**Figura 1**

*Distribución de los resultados de los evaluados según el nivel alcanzado en satisfacción laboral*



En la siguiente tabla se presentan los estadísticos descriptivos de acuerdo a los diversos indicadores de la escala. Se puede observar que las categorías con mayor coeficiente de variación y por ende una mayor variabilidad entre sus encuestados es el de “Satisfacción con Promoción y Remuneraciones” y el de menor variabilidad el de Satisfacción con el control y Supervisión”.

**Tabla 4**

*Estadísticos descriptivos para la variable satisfacción laboral y sus indicadores.*

<b>Indicador</b>	<b>Evaluados</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación Estándar</b>	<b>Coficiente de Variación</b>
<b>Satisfacción Organizacional</b>	248	24,51	3,590	14,65
<b>Satisfacción con las Relaciones Humanas</b>	248	21,19	2,980	14,06
<b>Satisfacción con la Producción de Bienes y Servicios</b>	248	20,98	3,183	15,17
<b>Satisfacción con el Control y Supervisión</b>	248	22,77	3,058	13,43
<b>Satisfacción con Promoción y Remuneraciones</b>	248	21,75	3,354	15,42
<b>Suma General: Satisfacción Laboral</b>	248	111,20	7,072	6,36

## **Análisis inferencial**

A continuación, se procede al análisis inferencial de los datos para ello inicialmente se determinará si estos tienen o no distribución normal y, a partir de ello, se procederá a elegir una prueba paramétrica o una no paramétrica para hacer la inferencia correspondiente que permita contrastar cada una de las hipótesis planteadas.

Para determinar si los datos obtenidos tenían o no distribución normal al analizarlos de acuerdo a su condición (planilla - recibo por honorarios) se aplicó la prueba de Kolmogorov – Smirnov, teniendo en consideración que cada uno de los grupos estaba conformado por más de cincuenta personas. Los resultados obtenidos (Tabla 4) permiten apreciar que tanto para la satisfacción laboral como para la mayoría de sus indicadores (satisfacción organizacional, satisfacción con las relaciones humanas, satisfacción con la producción de bienes y servicios, satisfacción con el control y supervisión, y satisfacción con promoción), se deberá utilizar una prueba estadística no – paramétrica (U – Mann Whitney) para contrastar las hipótesis, debido a que prevalecen las distribuciones que no poseen normalidad. Por el contrario, para el indicador “Suma General: Satisfacción Laboral”, se utilizó una prueba del tipo “T de Student para Muestras Independientes”.

**Tabla 5**

*Estimación, con la prueba de Kolmogorov – Smirnov, de la distribución de datos en satisfacción laboral y sus indicadores de acuerdo a la condición del trabajador.*

Indicador	Condición	Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
<b>Satisfacción Organizacional</b>	Planilla	,091	165	,002
	Recibo por Honorarios	,110	82	,015
<b>Satisfacción con las Relaciones Humanas</b>	Planilla	,096	165	,001
	Recibo por Honorarios	,109	82	,017
<b>Satisfacción con la Producción de Bienes y Servicios</b>	Planilla	,161	165	,000
	Recibo por Honorarios	,149	82	,000
<b>Satisfacción con el Control y Supervisión</b>	Planilla	,140	165	,000
	Recibo por Honorarios	,198	82	,000
<b>Satisfacción con Promoción y Remuneraciones</b>	Planilla	,141	165	,000
	Recibo por Honorarios	,139	82	,001
<b>Suma General: Satisfacción Laboral</b>	Planilla	,068	165	,063
	Recibo por Honorarios	,079	82	,200*

Se aplica la prueba T de Student y la prueba U – Mann Whitney, para la primera previamente se analiza la prueba de Levene (sig ,688) y se asume que las varianzas entre los grupos eran iguales, finalmente se procedió a utilizar el valor de significancia T Student para este caso. Los resultados obtenidos a partir de la prueba (Tabla 5) permiten apreciar que existen diferencias estadísticamente significativas cuando se compara la satisfacción laboral entre quienes están registrados por planilla en comparación a los que emiten recibos por honorarios profesionales. Al respecto, los puntajes promedio, permiten establecer que los de mayor satisfacción son quienes están en planilla (M = 111.96) que los de recibos por honorarios (M = 109.68). También se puede apreciar en los hallazgos que tienen diferencias

estadísticamente significativas entre los evaluados cuando son comparados en el indicador satisfacción organizacional. Así, se establece que más satisfechos están los de planilla (M = 24,92) en comparación a los de recibo por honorarios (23,70). En los otros indicadores de este grupo no se encontraron diferencias.

**Tabla 6**

*Comparación de los diversos indicadores y de la percepción de la satisfacción laboral según la condición laboral de los evaluados*

Indicador - Variable	Planilla		Recibo por Honorarios		Tipo de Prueba	
	Promedio	Desviación Estándar	Promedio	Desviación Estándar	U Mann Whitney y (Sig)	T Student (Sig)
<b>Satisfacción Organizacional</b>	24,92	3,72	23,7	3,18	,008	
<b>Satisfacción con las Relaciones Humanas</b>	21,47	2,76	20,65	3,33	,118	
<b>Satisfacción con Promoción y Remuneraciones</b>	21,84	3,35	21,59	3,38	,614	
<b>Satisfacción con el Control y Supervisión</b>	22,75	3,09	22,82	3,02	,554	
<b>Satisfacción con la Producción de Bienes y Servicios</b>	20,99	3,111	20,94	3,34	,963	
<b>Suma General: Satisfacción Laboral</b>	111,96	7,11	109,68	6,79	,017	

A continuación, se procedió a determinar si los datos obtenidos tenían o no distribución normal al analizarlos de acuerdo al sexo (masculino - femenino). Para ello se aplicó la prueba de Kolmogorov – Smirnov, teniendo en consideración que cada uno de los grupos estaba conformado por más de cincuenta personas. Los resultados obtenidos (Tabla

6) permiten apreciar que tanto para la satisfacción laboral como para la mayoría de sus indicadores (satisfacción organizacional, satisfacción con las relaciones humanas, satisfacción con la producción de bienes y servicios, satisfacción con el control y supervisión, y satisfacción con promoción y remuneraciones y la suma general: satisfacción laboral), se deberá utilizar una prueba estadística no – paramétrica (U – Mann Whitney) para contrastar las hipótesis, debido a que prevalecen las distribuciones que no poseen normalidad. Por el contrario, para el indicador “Suma General: Satisfacción Laboral”, se utilizó una prueba del tipo “T de Student para Muestras Independientes”.

**Tabla 7**

*Estimación, con la prueba de Kolmogorov – Smirnov, de la distribución de datos en satisfacción laboral y sus indicadores de acuerdo al sexo.*

Indicador	Sexo	Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
<b>Satisfacción Organizacional</b>	Femenino	,104	131	,001
	Masculino	,082	116	,051
<b>Satisfacción con las Relaciones Humanas</b>	Femenino	,099	131	,003
	Masculino	,110	116	,002
<b>Satisfacción con la Producción de Bienes y Servicios</b>	Femenino	,147	131	,000
	Masculino	,163	116	,000
<b>Satisfacción con el Control y Supervisión</b>	Femenino	,156	131	,000
	Masculino	,191	116	,000
<b>Satisfacción con Promoción y Remuneraciones</b>	Femenino	,160	131	,000
	Masculino	,115	116	,001
<b>Suma General: Satisfacción Laboral</b>	Femenino	,074	131	,076
	Masculino	,068	116	,200*

Se aplica la prueba T de Student y la prueba de U – Mann Whitney, al realizar el análisis se puede apreciar que no existen resultados estadísticamente significativos entre los grupos de estudio para el caso de sexo.

**Tabla 8**

*Comparación de los diversos indicadores y de la percepción de la satisfacción laboral según el sexo de los evaluados*

Indicador - Variable	Masculino		Femenino		Tipo	De Prueba
	Promedio	Desviación Estándar	Promedio	Desviación Estándar	U Mann Whitney (Sig)	T Student (Sig)
<b>Satisfacción Organizacional</b>	24,54	3,79	24,48	3,41	,924	
<b>Satisfacción con las Relaciones Humanas</b>	21,28	3,24	21,12	2,75	,869	
<b>Satisfacción con Promoción y Remuneraciones</b>	22,03	3,22	21,5	3,46	,281	
<b>Satisfacción con el Control y Supervisión</b>	22,73	3,2	22,8	2,94	,568	
<b>Satisfacción con la Producción de Bienes y Servicios</b>	20,71	3,43	21,21	2,94	,454	
<b>Suma General: Satisfacción Laboral</b>	111,29	7,29	111,12	6,9		,850

A continuación, se procedió a determinar si los datos obtenidos tenían o no distribución normal al analizarlos de acuerdo al tipo de organización en la cual labora (pública - privada). Para ello se aplicó la prueba de Kolmogorov – Smirnov, teniendo en consideración que cada uno de los grupos estaba conformado por más de cincuenta personas. Los resultados obtenidos (Tabla 8) permiten apreciar que tanto para la satisfacción laboral como para la mayoría de sus indicadores (satisfacción organizacional, satisfacción con las relaciones humanas, satisfacción con la producción de bienes y servicios,

satisfacción con el control y supervisión, y satisfacción con promoción y remuneraciones), se deberá utilizar una prueba estadística no – paramétrica (U – Mann Whitney) para contrastar las hipótesis para la mayoría de los casos, debido a que prevalecen las distribuciones que no poseen normalidad. Por el contrario, para el indicador “Suma General: Satisfacción Laboral”, se utilizó una prueba del tipo “T de Student para Muestras Independientes”.

**Tabla 9**

*Estimación, con la prueba de Kolmogorov – Smirnov, de la distribución de datos en satisfacción laboral y sus indicadores de acuerdo al tipo de organización donde laboran.*

Indicador	Tipo de Organización	Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Organizacional	Pública	,108	77	,028
	Privada	,091	170	,001
Satisfacción con las Relaciones Humanas	Pública	,108	77	,028
	Privada	,084	170	,005
Satisfacción con la Producción de Bienes y Servicios	Pública	,145	77	,000
	Privada	,160	170	,000
Satisfacción con el Control y Supervisión	Pública	,162	77	,000
	Privada	,137	170	,000
Satisfacción con Promoción y Remuneraciones	Pública	,140	77	,001
	Privada	,140	170	,000
Suma General: Satisfacción Laboral	Pública	,089	77	,200*
	Privada	,067	170	,061

Para la comparación de los diversos indicadores y de la percepción de la satisfacción laboral según el tipo de institución en la que laboran los evaluados se aplica la prueba T de Student y la prueba de U – Mann Whitney, al realizar el análisis se puede apreciar que no

existen resultados estadísticamente significativos entre los grupos de estudio para el caso de la categoría de la institución en donde trabaja.

**Tabla 10**

*Comparación de los diversos indicadores y de la percepción de la satisfacción laboral según el tipo de institución en la que laboran los evaluados*

Indicador - Variable	Pública		Privada		Tipo de Prueba	
	Promedio	Desviación Estándar	Promedio	Desviación Estándar	U Mann Whitne y (Sig)	T Student (Sig)
<b>Satisfacción Organizacional</b>	24,16	3,93	24,67	3,43	,463	
<b>Satisfacción con las Relaciones Humanas</b>	21,36	2,94	21,12	3	,486	
<b>Satisfacción con Promoción y Remuneraciones</b>	21,65	2,95	21,8	3,53	,415	
<b>Satisfacción con el Control y Supervisión</b>	22,99	2,46	22,67	3,3	,289	
<b>Satisfacción con la Producción de Bienes y Servicios</b>	20,86	3,12	21,03	3,22	,623	
<b>Suma General: Satisfacción Laboral</b>	111,01	7,1	111,29	7,08		,778

A continuación, se procedió a determinar si los datos obtenidos tenían o no distribución normal al analizarlos de acuerdo al turno de trabajo (mañana – tarde - noche). Para ello se aplicó la prueba de Kolmogorov – Smirnov, teniendo en consideración que cada uno de los grupos estaba conformado por más de cincuenta personas. Los resultados obtenidos (Tabla 10) permiten apreciar que tanto para la satisfacción laboral como para la mayoría de sus indicadores (satisfacción organizacional, satisfacción con las relaciones

humanas, satisfacción con la producción de bienes y servicios, satisfacción con el control y supervisión, y satisfacción con promoción y remuneraciones), se deberá utilizar una prueba estadística no – paramétrica (U – Mann Whitney) para contrastar las hipótesis para la mayoría de los casos, debido a que prevalecen las distribuciones que no poseen normalidad. Por el contrario, para el indicador “Suma General: Satisfacción Laboral”, se utilizó una prueba del tipo Análisis de Varianza.

**Tabla 11**

*Estimación, con la prueba de Kolmogorov – Smirnov, de la distribución de datos en satisfacción laboral y sus indicadores de turno de trabajo.*

Indicador	Turno	Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Organizacional	Mañana	,129	83	,002
	Tarde	,095	96	,033
	Noche	,087	68	,200*
Satisfacción con las Relaciones Humanas	Mañana	,100	83	,041
	Tarde	,090	96	,051
	Noche	,096	68	,196
Satisfacción con la Producción de Bienes y Servicios	Mañana	,137	83	,001
	Tarde	,166	96	,000
	Noche	,148	68	,001
Satisfacción con el Control y Supervisión	Mañana	,194	83	,000
	Tarde	,125	96	,001
	Noche	,138	68	,002
Satisfacción con Promoción y Remuneraciones	Mañana	,120	83	,005
	Tarde	,157	96	,000
	Noche	,140	68	,002
Suma General: Satisfacción Laboral	Mañana	,096	83	,059
	Tarde	,086	96	,079
	Noche	,064	68	,200*

Al comparar los diversos indicadores y la percepción de la satisfacción laboral según el turno de trabajo de los evaluados se aplican las pruebas Kruskal Wallis y la de Análisis de

Varianza. Se aprecia en la tabla siguiente que no existen resultados estadísticamente significativos entre los grupos de estudio para el turno de trabajo de los evaluados.

**Tabla 12**

*Comparación de los diversos indicadores y de la percepción de la satisfacción laboral según el turno de trabajo de los evaluados*

Indicador - Variable	Mañana		Tarde		Noche		Tipo de Prueba	
	Promedio	Desviación Estándar	Promedio	Desviación Estándar	Promedio	Desviación Estándar	Kruskal Wallis (Sig)	ANOVA (Sig)
<b>Satisfacción Organizacional</b>	24,58	2,92	24,39	3,85	24,6	3,98	,978	
<b>Satisfacción con las Relaciones Humanas</b>	21,43	2,99	21,3	3,06	20,75	2,85	,338	
<b>Satisfacción con Promoción Y Remuneraciones</b>	22,24	3,19	21,77	3,3	21,13	3,58	,153	
<b>Satisfacción con el Control y Supervisión</b>	22,82	2,85	22,6	3,3	22,94	2,99	,671	
<b>Satisfacción con la Producción de Bienes y Servicios</b>	20,75	3,41	21,2	3,05	20,94	3,11	,619	
<b>Suma General: Satisfacción Laboral</b>	111,82	6,19	111,26	7,52	110,37	7,44	,454	

A continuación, se procedió a determinar si los datos obtenidos tenían o no distribución normal al analizarlos de acuerdo al grado de estudio (cuarto – quinto - sexto). Para ello se aplicó la prueba de Kolmogorov – Smirnov, teniendo en consideración que cada uno de los grupos estaba conformado por más de cincuenta personas. Los resultados

obtenidos (Tabla 12) permiten apreciar que tanto para la satisfacción laboral como para sus diversos indicadores (satisfacción organizacional, satisfacción con las relaciones humanas, satisfacción con la producción de bienes y servicios, satisfacción con el control y supervisión, satisfacción con promoción y remuneraciones y la suma general: satisfacción laboral), se deberá utilizar una prueba estadística no – paramétrica (U – Mann Whitney) para contrastar las hipótesis, debido a que prevalecen las distribuciones que no poseen normalidad.

**Tabla 13**

*Estimación, con la prueba de Kolmogorov – Smirnov, de la distribución de datos en satisfacción laboral y sus indicadores de acuerdo al año de estudio.*

Indicador	Año	Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
<b>Satisfacción Organizacional</b>	Cuarto	,125	94	,001
	Quinto	,107	80	,024
	Sexto	,114	73	,020
<b>Satisfacción con las Relaciones Humanas</b>	Cuarto	,101	94	,020
	Quinto	,102	80	,040
	Sexto	,115	73	,018
<b>Satisfacción con la Producción de Bienes y Servicios</b>	Cuarto	,187	94	,000
	Quinto	,154	80	,000
	Sexto	,129	73	,004
<b>Satisfacción con el Control y Supervisión</b>	Cuarto	,150	94	,000
	Quinto	,143	80	,000
	Sexto	,169	73	,000
<b>Satisfacción con Promoción y Remuneraciones</b>	Cuarto	,141	94	,000
	Quinto	,143	80	,000
	Sexto	,151	73	,000
<b>Suma General: Satisfacción Laboral</b>	Cuarto	,111	94	,006
	Quinto	,103	80	,037
	Sexto	,105	73	,045

Para la comparación de los diversos indicadores y de la percepción de la satisfacción laboral según año de estudio en la que laboran los evaluados se aplica la prueba Kruskal

Wallis, al realizar el análisis se puede apreciar que no existen resultados estadísticamente significativos entre los grupos de estudio para el año de estudio que cursa del trabajador.

**Tabla 14**

*Comparación de los diversos indicadores y de la percepción de la satisfacción laboral según el año de estudios*

Indicador - Variable	Cuarto		Quinto		Sexto		Kruskal Wallis (Sig)
	Promedio	Desviación Estándar	Promedio	Desviación Estándar	Promedio	Desviación Estándar	
<b>Satisfacción Organizacional</b>	24,83	3,6	24,46	3,74	24,15	3,41	,263
<b>Satisfacción con las Relaciones Humanas</b>	21,3	2,94	20,59	3,28	21,73	2,58	,118
<b>Satisfacción con Promoción y Remuneraciones</b>	21,53	3,45	21,84	3,49	21,95	3,09	,712
<b>Satisfacción con el Control y Supervisión</b>	23,04	3,23	22,98	3,21	22,19	2,59	,099
<b>Satisfacción con la Producción de Bienes y Servicios</b>	21,11	3,14	21,34	2,9	20,41	3,49	,187
<b>Suma General: Satisfacción Laboral</b>	111,81	7,05	111,2	7,15	110,42	7,05	,196

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se procede a realizar el análisis correspondiente en función a los diversos resultados obtenidos.

Con relación a los resultados descriptivos, cuando los evaluados son ubicados de acuerdo al nivel de satisfacción, se aprecia que el 36.84% logra los niveles bajo y muy bajo; 21.46% el nivel promedio, y el 42.70% el nivel alto y muy alto. Este indicador muestra que la satisfacción laboral de los estudiantes de la Universidad en la que se realizó la investigación tiene tendencia, en general, a alta.

Por otro lado, se puede apreciar que solo el 21.46% de la totalidad de individuos se encuentran en el nivel bajo y muy bajo, por lo cual se puede inferir que una de cada cinco personas no se encuentra satisfechos con respecto a su entorno laboral. Sin embargo, la mayoría tiene una respuesta positiva hacia la escala. Este resultado es la consecuencia de muchos factores a tener en cuenta, y para apreciar el por qué existen estas diferencias, se puede hacer referencia a las variables de este estudio.

Además, se observa que las categorías con mayor coeficiente de variación y por ende una mayor variabilidad entre las respuestas de los evaluados es el de “satisfacción con promoción y remuneraciones” y el de menor variabilidad el de “satisfacción con el control y supervisión”. El primer resultado podría tener relación con las diferencias que existen entre tipos de empleos, muchas veces existe un pago desigual entre los trabajadores de una misma empresa dependiendo del rubro en el cual laboren. Estas condiciones pueden generar un comportamiento de alta variabilidad entre los sueldos de los mismos, y las respuestas a los indicadores de la escala que se relacionan con este indicador.

En cuanto a la menor variabilidad de la “satisfacción con el control y supervisión” podría ser explicada considerando que los encuestados fueron estudiantes de psicología, en general esto puede conllevar a que el grado de control y supervisión de los mismos sea de alguna manera similar, en esta etapa de la carrera. Este hallazgo, además lleva a pensar que en este grupo hay tolerancia por el control y la supervisión; siendo esta posición concordante con la de Palacios y Moncayo (2017) quienes sostienen que la supervisión ayuda a elevar los niveles de satisfacción laboral, y, es más alto aún, cuando el grado de supervisión es apreciado como estricto.

Con relación al objetivo específico 1 que se orienta a comparar la satisfacción laboral en personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima según condición y su respectiva hipótesis la cual enuncia que existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral y sus diversos indicadores según la condición de las personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima, el análisis de resultados se reporta a continuación.

A partir de las pruebas de U de Mann Whitney y T de Student para muestras independientes se aprecia la existencia de diferencias estadísticamente significativas ( $p < 0,017$ ) cuando se compara la satisfacción laboral entre quienes están registrados por planilla en comparación a los que emiten recibos por honorarios profesionales. Al respecto, el puntaje promedio en quienes están en planilla ( $M = 111,96$ ) son mayores que los de recibos por honorarios ( $M = 109,68$ ). También se puede apreciar en los hallazgos que diferencias estadísticamente significativas entre los evaluados cuando son comparados en el indicador satisfacción organizacional ( $p < ,008$ ). Así, se establece que más satisfechos están los de planilla ( $M = 24,92$ ) en comparación a los de recibo por honorarios ( $23,70$ ). En los otros indicadores de este grupo no se encontraron diferencias.

Estos hallazgos sugieren que el hecho de que un trabajador esté en planilla hace que el mismo se sienta más identificado con la organización con la cual trabaja. El autor de esta investigación sugiere que esto se puede deber a que es una práctica común que las empresas contraten a personas en la modalidad recibo por honorarios, cuando necesitan a terceros para realizar un servicio de carácter no – fundamental para la empresa, y las mismas no establecen vínculos formales con estas personas. Usualmente los trabajadores de planilla gozan de un contrato que demuestra cierto carácter de interés por parte de la empresa al trabajador, así como mayores beneficios a los mismos. Lo señalado concuerda con Herrera (2018), quien menciona que los trabajadores que son contratados por recibos por honorarios no gozan de gratificaciones, asignación familiar, afiliación a la Administradora de Fondos de Pensiones, etc.

Seguidamente, respecto al objetivo específico 2 el cual compara la satisfacción laboral en personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima según sexo, y su respectiva hipótesis la cual enuncia que existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral según el sexo de las personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima.

A partir de las pruebas de U de Mann Whitney y T de Student para Muestras Independientes no se aprecia la existencia de diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los indicadores cuando se compara la satisfacción laboral entre el sexo de los trabajadores. Por ende, los resultados muestran que, conforme a los indicadores de satisfacción laboral para la muestra estudiada, tanto el sexo masculino como femenino muestran niveles similares. Este resultado demuestra que el rol de la mujer en la sociedad ha ido aumentando, y que para este grupo las condiciones de satisfacción laboral se encuentran de una manera muy homogénea. Este resultado se puede deber al nivel de educación de las personas que tomaron esta prueba y se debe hacer un análisis a profundidad para entender

los factores que llevan a este resultado, para que se pueda extrapolar a la sociedad peruana en su conjunto. Este hallazgo difiere de lo analizado por Carrillo et al. (2013), quien menciona que las mujeres tienen un mayor nivel de satisfacción laboral que los hombres (factor de género). Esta diferencia se puede deber a las sociedades de los países en donde se realizan los estudios, y la proyección social y normas de las empresas en donde trabajan las personas que fueron partícipes de la investigación.

Al continuar con el análisis, respecto al objetivo específico 3, que se orienta a comparar la satisfacción laboral en personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima según el tipo de organización en la que laboran, y su respectiva hipótesis, la cual enuncia que existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral según el tipo de organización en las que laboran las personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima.

A partir de las pruebas de U de Mann Whitney y T de Student para Muestras Independientes no se aprecia la existencia de diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los indicadores cuando se compara la satisfacción laboral entre el tipo de organización en la cual laboran. Por ende, los resultados muestran que conforme a los indicadores de satisfacción laboral para la muestra estudiada tanto el trabajar para una institución pública o privada muestran niveles similares entre sus trabajadores. Este resultado señala importantes similitudes entre lo que viene a ser las condiciones de trabajo para ambos tipos de instituciones.

Seguidamente, respecto al objetivo específico 4 que se orienta a comparar la satisfacción laboral en personas de la generación millennials de universidad nacional de Lima según el turno de trabajo y su respectiva hipótesis la cual enuncia que existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral según el turno de trabajo de las personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima.

A partir de las pruebas de U de Mann Whitney y T de Student para Muestras Independientes no se aprecia la existencia de diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los indicadores cuando se compara la satisfacción laboral con el turno de trabajo. Por ende, los resultados muestran que conforme a los indicadores de satisfacción laboral para la muestra estudiada tanto el turno mañana, como el de tarde, y noche niveles similares. Este resultado demuestra que existen personas dentro de la muestra que prefieren trabajar el turno en el que se encuentran y que no existe diferencias de satisfacción entre los grupos.

Finalmente, respecto al objetivo específico 5 que se orienta a comparar la satisfacción laboral en personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima según su año académico, y su respectiva hipótesis la cual enuncia que existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral según el grado académico de las personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima.

A partir de las pruebas de U de Mann Whitney y T de Student para Muestras Independientes no se aprecia la existencia de diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los indicadores cuando se compara la satisfacción laboral según el año académico de los trabajadores. Por ende, se puede apreciar que tanto los estudiantes que se encuentran en cuarto, quinto y sexto año tienen un resultado similar en cuanto a la escala de satisfacción en el trabajo. De esta manera, se puede agrupar a toda esta categoría en “Estudiantes de último año” y afirmar que no existen diferencias en todo este aglomerado.

## VI. CONCLUSIONES

- Al evaluar la satisfacción laboral en niveles (Muy baja, baja, promedio, alta, y muy alta), el mayor porcentaje de los evaluados se ubica en el nivel alto y muy alto; seguidamente en los niveles bajo y muy bajo, y finalmente en el nivel promedio.
- Existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral según la condición laboral (Planilla – Recibo por Honorarios) de las personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima.
- No Existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral según el sexo de las personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima.
- No Existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral según el tipo de organización en las que laboran las personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima.
- No Existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral según el turno de trabajo de las personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima.
- No existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral según el año académico de las personas de la generación millennials de una universidad nacional de Lima.

## VII. RECOMENDACIONES

- Considerando que un 36.84% de los evaluados se encuentra en el nivel bajo o muy bajo de satisfacción laboral resulta pertinente trabajar con ello aspectos relacionados a fomentar un mayor grado de bienestar con relación a sus propias organizaciones en las que se desempeñan.
- Realizar otros estudios con otros grupos poblacionales para identificar la caracterización de esta variable estudiada.
- Aumentar el tamaño muestral de futuras investigaciones para obtener una base de datos inclusive más representativa que la actual y para que se pueda extrapolar a distintos tipos de poblaciones.

## VIII. REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Universidad Ricardo Palma.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). Satisfacción y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1&isAlloved=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAlloved=y)
- Ardouin, J., Bustos C., Gayó R. y Jarpa, M. (2000). *Motivación y satisfacción laboral*. Universidad de Concepción. <http://www.udec.cl/bustos/apsique/labo/motysatis.htm>
- Argyle, M. (1987). *The psychology of happiness*. Methuen
- Begazo, I., y Fernández, W., (2015). Los millennials peruanos: características y proyecciones de vida. *Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas*, 9-15. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Blum, M. y Naylor, J. (1990). *Psicología Industrial: Sus Fundamentos teóricos y sociales*. Trillas.
- Caballero, K. (2002). *El concepto de "Satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza*. Universidad de Granada.  
<https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M., y Gómez, C. (2013). Influencia del Género y edad: Satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Americana de Enfermería General*, 1314 – 1320.

- Carvallo, P. (2014). *Estudio de los millennials chilenos en el mercado laboral* [Tesis de Maestría, Universidad de Chile].  
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117375/Carvallo%20Rencoret%20Paulina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Clark, A. (1998). Measures of job satisfaction: What makes a good job? Evidence from OECD countries. *Journal of Labour Market and Social Policy Occasional Papers*, 2, 30-34.  
[http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.oecdilibrary.org%2Fmeasuresofjobsatisfaction\\_5lgsjhvj7sf3.pdf%3FitemId%3D%2Fcontent%2Fworkingpaper%2F670570634774&ei=mhifVdSNClivyQTblqqABA&usg=AFQjCNF8M9YFnhqT9mlGNcDpWSf3y\\_hiOA](http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.oecdilibrary.org%2Fmeasuresofjobsatisfaction_5lgsjhvj7sf3.pdf%3FitemId%3D%2Fcontent%2Fworkingpaper%2F670570634774&ei=mhifVdSNClivyQTblqqABA&usg=AFQjCNF8M9YFnhqT9mlGNcDpWSf3y_hiOA)
- Connell, J., McMinn, N.E., y Bell, N. (2012). How will the next generation change de business world? A report on a survey. *Insights to a Changing World Journal*.
- Cornejo, J. y Polanco, F. (2017). *Satisfacción laboral en los Millennials en comparación a la generación X*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica San Pablo].  
[https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15206/1/LIMA\\_CORNEJO\\_JOR\\_MIL.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15206/1/LIMA_CORNEJO_JOR_MIL.pdf)
- De la Cruz, C. (2015). *Millennials en el Perú: Una generación con grandes oportunidades laborales*. Dirección de Asuntos Estudiantiles PUCP.  
<https://btpucp.pucp.edu.pe/archivo-reportajes/millennials-en-el-peru-una-generacion-con-grnades-oportunidades-laborales/>
- Dytchwald, K., Erickson, T. & Morison, R. (2006). *Workforce crisis: How to beat the coming shortage of skills and talent*. Harvard Business School Press.

- Fernández, M., Villagrasa, J., Gamo, M., Vásquez, J., Cruz, E., Aguirre, M., y Andradas, V. (1995). Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Salud Pública Española*, 69(6), 487 – 497.  
[http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/VOL69/69\\_6\\_487.pdf](http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL69/69_6_487.pdf)
- Frías P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y de una ONG* [Tesis de Maestría, Universidad de Chile].  
[https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Clima laboral*. Díaz de Santos.
- Gómez, C., Incio, O., y O'Donnell, G. (2011). *Nivel de satisfacción laboral en banca comercial: un caso aplicado* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4552/GOMEZ\\_INCIO\\_ODONNELL\\_BANCA\\_COMERCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4552/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guerrero, E. (2005). *La Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de Satisfacción Laboral SL – SPC*. Universidad Ricardo Palma.
- Hegney, D., Plank, A. y Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, 271-281.  
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16629841>
- Herrera, V. (2018). *Síndrome de quemarse por el trabajo, factores demográficos, laborales y psicosociales en trabajadores de recursos humanos de empresas de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].  
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3693>

Herzberg, F. (1975). *Motivación al trabajar*.

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1456/TE0003.pdf?sequence=1>

Johnson, M. y Johnson, L. (2010). *Generations Inc. Managing Boomers to Linksters, Managing the friction between generations at work*. American Management Association.

Judge, T. y Hulin, C. (1993). *Job satisfaction as a reflection of disposition: A multiple source causal analysis*. Cornell University IRL School.

Kline, R. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford

Kupperschmidt, B. (2008). Multigenerational employees: Strategies for effective management. *The Health Care Manager*, 19, 65-76.

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11183655>

Landero, R. y Gonzales M. (2005). *Estadística con Spss y metodología de la investigación*. Trillas.

Locke, E. A. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo en Dunnette*. Rand McNally College.

Magdalena, S. (2013). *Generación Y: sus expectativas laborales. Investigación acerca de los factores que buscan los jóvenes millennials en sus trabajos y su impacto sobre el contrato psicológico*. Universidad de San Andrés.

Maslow, A. (1943). *Theory of Human Motivation*. Psychological Review.

Medina, C., (2009). *La generación Y y el surgimiento del trabajador 2.0*. Gestión y estrategia.

Molinari, P. (2011). *Turbulencia generacional*. Temas Grupo.

Navassi, G. (2013). *¿Cómo gestionar y retener al Talento Humano según su generación?*.

<http://www.5consultores.com/gestionarporgeneracion/>

- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=a85qBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Los+efectos+del+trabajo+con+personas+mayores+dependientes+institucionalizadas&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Los%20efectos%20del%20trabajo%20con%20personas%20mayores%20dependientes%20institucionalizadas&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=a85qBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Los+efectos+del+trabajo+con+personas+mayores+dependientes+institucionalizadas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Los%20efectos%20del%20trabajo%20con%20personas%20mayores%20dependientes%20institucionalizadas&f=false)
- Palacios, J. y Moncayo, C. (2017). *Grado de supervisión entre liderazgo y satisfacción del personal ejecutivo comercial del banco Falabella open plaza Chiclayo* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/890/1/TL\\_PalaciosAlcocerJudityMoncayoYImaClaudiaPaola.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/890/1/TL_PalaciosAlcocerJudityMoncayoYImaClaudiaPaola.pdf)
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) Manual*. Cartolan Eirl.
- Peirano, D.B. (2008). *La convivencia de diferentes generaciones: Una ecuación difícil de resolver*. <https://www.ucema.edu.ar/rrhh2008/download/barbieri.pdf>
- Peiró, J., González, V., Bravo, M. y Zurriaga, R. (1995). *Evaluación de la satisfacción laboral: Ansiedad y estrés*. HIE
- Quezada, N. (2017). *Estadística con SPSS 24*. Macro.
- Ramos, S. (2016). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la unidad de banquetes del Swissotel Lima del distrito de San Isidro* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3912/Ramos\\_NSS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3912/Ramos_NSS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. y Coulter, M. (1996). *Administración*. Prentice Hall Hispanoamericana.

- Roth, E. y Pinto, B. (2010). *Síndrome de Burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la Ciudad de La Paz*. Boliviana
- Salazar, J. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. Universidad Rafael Landívar.
- Schultz, D. (1982). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. S.L.
- Seashore, S.(1974). *Job satisfaction as an indicator of the quality of employment*. *Social Indicators Research*.
- [http://www.researchgate.net/publication/4932483\\_Job\\_satisfaction\\_as\\_an\\_indicator\\_of\\_the\\_quality\\_of\\_work](http://www.researchgate.net/publication/4932483_Job_satisfaction_as_an_indicator_of_the_quality_of_work)
- Simón, C. y Gayle, A. (2007). *Generación “Y” y el mercado laboral: Modelos de gestión de recursos humanos para jóvenes profesionales*.
- <http://www.iegd.org/links/pdf/7.Generacion-Y-y-mercado-laboral-Modelos-de-gestion-de-Recursos-Humanos-para-los-jovenes-profesionales.pdf>
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks
- Sullcaray, S. (2013). *Manual de metodología de la investigación*. Universidad Continental.
- Vargas, E. y Muñoz, M. (2015). *Grupos generacionales y actitud de Satisfacción Laboral* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa María].
- <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3525/76.0270.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vázquez, A. (2006). *Reflexiones sobre identidad y generaciones*.
- <http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fpsicopediahoj.com%2Fidentidad-y>

generaciones%2F&ei=PvieVeuPPIaLyATxkY6QCQ&usg=AFQjCNF\_YaxmakXxA  
PBJ5L8YmkSzzSWXoA

Veenhoven, R. (1984). *Conditions of happiness*. D.Reidel Publishing Company.

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=cRIACQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP9&dq=Veenhoven,+R.+\(1984\).+Conditions+of+happiness.+Dordrecht,+Holland.+Reidel&ots=r93T7ohUWe&sig=DUHQDFflCw6WecXcfkZmWBKc5LQ#v=onepage&q=Veenhoven%2C%20R.%20\(1984\).%20Conditions%20of%20happiness.%20Dordrecht%2C%20Holland.%20Reidel&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=cRIACQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP9&dq=Veenhoven,+R.+(1984).+Conditions+of+happiness.+Dordrecht,+Holland.+Reidel&ots=r93T7ohUWe&sig=DUHQDFflCw6WecXcfkZmWBKc5LQ#v=onepage&q=Veenhoven%2C%20R.%20(1984).%20Conditions%20of%20happiness.%20Dordrecht%2C%20Holland.%20Reidel&f=false)

Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización: La conducta humana en las organizaciones*. Herder.

Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. y Hernández, M. (2015). *Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista*. Universidad Militar Nueva Granada.

<https://www.redalyc.org/pdf/909/90943601004.pdf>

Zubieta, J. y Susinos, T. (1992). Las satisfacciones e insatisfacciones de los enseñantes.

*Revista Madrid*. 7(9), 76 – 89.

[http://www.researchgate.net/publication/28254920\\_Actitudes\\_de\\_los\\_maestros\\_hacia\\_su\\_profesion\\_docente](http://www.researchgate.net/publication/28254920_Actitudes_de_los_maestros_hacia_su_profesion_docente)

Zuluaga, M., Giraldo, G. (2001). *Clima Organizacional. Departamento administrativo de la función pública*.

<http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/Clima%20Organizacional.pdf>

## IX. ANEXOS

### Anexo A

#### Ficha de datos

**Edad:** ..... años    **Sexo:** M (  ) F (  )

**Tipo de organización en la que labora:** Privada (  ) Pública (  )

**Condición laboral:** Planilla (  ) Recibo por honorarios (  )

**Año académico:** .....

**Turno de trabajo:** Mañana (  ) Tarde (  ) Noche (  ) Otro (  )

### Anexo B

#### ESL-09

**Instrucciones:** A continuación se presenta un conjunto de reactivos que especifican situaciones que se presentan a nivel organizacional, que generan en usted un rango de respuestas jerarquizadas que van desde: Nunca a Siempre, tal como se puede observar en los casilleros que se encuentran a la derecha de cada reactivo. Usted deberá marcar solo una alternativa de las seis probables, la cual representa por lo general su sentir en estos últimos dos años. Responda a todas las preguntas (reactivos) de manera sincera. Las alternativas de respuesta son las siguientes:

**Nunca (0), Rara vez (1); A veces (2), Regularmente (3); Casi siempre (4), Siempre (5).**

	<b>Satisfaccion con la organización (so)</b>	<b>N</b>	<b>Rv</b>	<b>Av</b>	<b>R</b>	<b>Cs</b>	<b>S</b>
1	La organización cumple con las disposiciones y leyes laborales dentro de los plazos previstos						
2	Los directivos de la organización manejan adecuadamente las negociaciones con sus trabajadores en aspectos laborales						
3	La organización brinda seguridad en el empleo						
4	Reconocen los directivos de la organización el tipo de participación que usted realiza a través de su departamento en la consecución de las metas organizacionales						
5	Se preocupan los directivos por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores						
6	Los cargos jefaturales se otorgan a los más capaces						
7	Cumple la organización puntualmente con otorgar los diferentes beneficios otorgados por el gobierno.						
8	Los jefes se identifican activamente con la misión y visión de la organización						
	<b>Satisfaccion con las relaciones humanas (srh)</b>						
9	Se respira un trato de igualdad y justicia en la organización						
10	Por el tipo de trabajo es importante establecer una relación empática con los clientes internos y externos						
11	Le tiene sin cuidado el establecer relaciones interpersonales con sus compañeros de labores						
12	Es capaz de establecer límites con sus compañeros en los roles que desempeña cuando asume alguna delegatura o cargo						
13	Llevarse bien y establecer una relación amical con sus compañeros es una característica de la organización						
14	Sus compañeros de trabajo se interesan por las situaciones personales que usted atraviesa en algún momento dentro de la organización						
15	Su nivel de tolerancia le permite adaptarse y adecuarse a las características de personalidad de sus compañeros						
	<b>Satisfaccion con la producción de bienes y servicios (spbs)</b>						
16	Considera que las metas y tasas de producción exigidos por la organización son adecuados						
17	Se le brinda los medios y materiales para alcanzar la tasa de producción exigida						
18	Puede decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo respetando las normas						
19	Es capaz de trabajar con eficiencia bajo presión de tiempo						
20	Sus superiores valoran y reconocen los esfuerzos que usted realiza para alcanzar las tasas de producción exigidas						
21	A pesar de la existencia de discrepancias al interior del grupo de trabajo todos participan activamente en el logro de los objetivos						
22	Es capaz de adaptarse y adecuarse en la producción de bienes y servicios dentro de los lineamientos presupuestales						

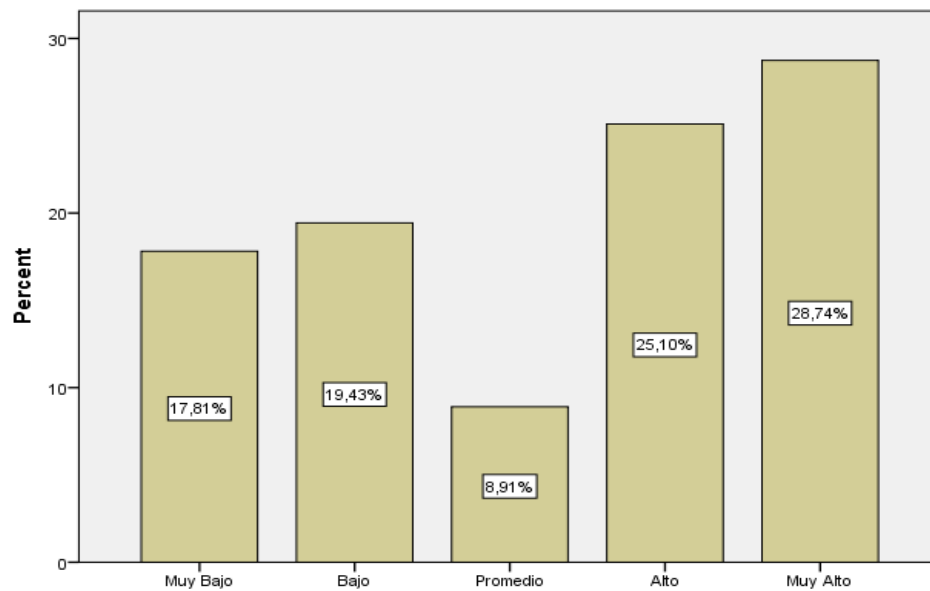
<b>Satisfaccion con el control y supervision (scs)</b>							
23	Le mortifica que le esten comprobando y verificando continuamente sus actividades						
24	Esta consciente que el control y supervision de las actividades es parte de la politica organizacional						
25	Le brindan retroinformacion de sus actividades realizadas despues del proceso de verificacion						
26	Observa que solo controlan minuciosamente a determinados trabajadores						
27	Considera que la supervision es usada como un instrumento de presion laboral						
28	La fiscalizacion a que es sometido usted en el trabajo le genera tensión emocional						
29	La realizacion de inspecciones generales cada cierto tiempo es parte de la politica de la organizacion						
<b>Satisfaccion con la promocion y remuneraciones (spr)</b>							
30	El salario que recibo corresponde a la tasa de produccion exigida por la organización						
31	Todos los trabajadores tienen las mismas posibilidades para someterse al sistema de comisiones, premios economicos e incentivos que ofrece la organización						
32	Todos tienen acceso al sistema de promocion en forma justa e igualitaria en la organización						
33	Todos los trabajadores tienen las mismas oportunidades de formacion que la organización ofrece						
34	Las dietas, horas extras y pluses que ofrece la organización son accesibles solo a determinados trabajadores						
35	El trabajo extra es recompensado de alguna forma por la organización						
36	Hay personas en la organización que son promocionados y/o ganan mas que muchos, sin que estos cuenten con las competencias que en el papel se exige para ello.						
Total							

<b>Escala de mentiras (I)</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>
1	Cuándo niño(a) hacía inmediatamente lo que decían, sin refunfuñar		
2	Se enoja a veces		
3	Se ríe a veces de chistes graciosos		
4	Está completamente libre de prejuicios de cualquier tipo		
5	Alardea (se jacta, se panudea) un poco a veces		
6	Contesta siempre una carta personal tan pronto como después de haberlo leído		
7	Deja algunas veces para mañana lo que debería hacer hoy.		
8	Ha dicho alguna vez mentiras en su vida		
9	Se le hace más fácil ganar que perder un juego		
Total			

## Anexo C: Figuras complementarias

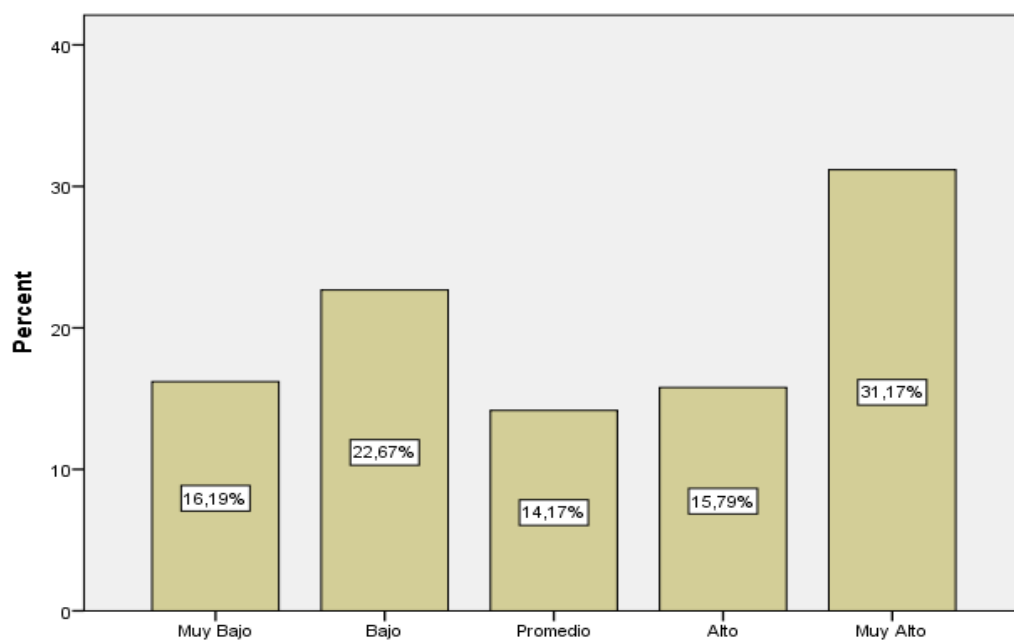
**Figura 2.**

Distribución de los resultados de los evaluados según el nivel alcanzado en el indicador satisfacción con la organización



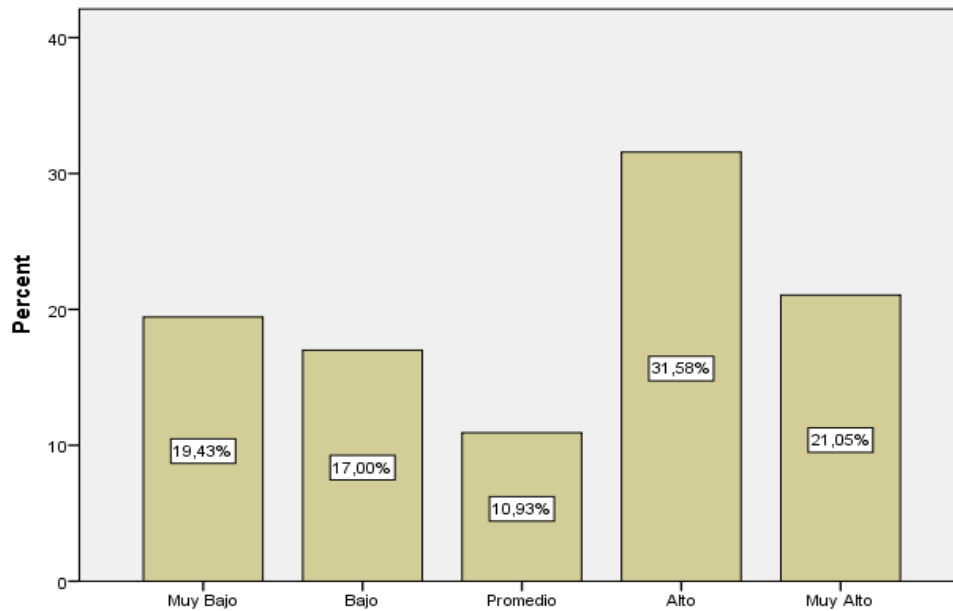
**Figura 3.**

Distribución de los resultados de los evaluados según el nivel alcanzado en el indicador satisfacción relaciones humanas

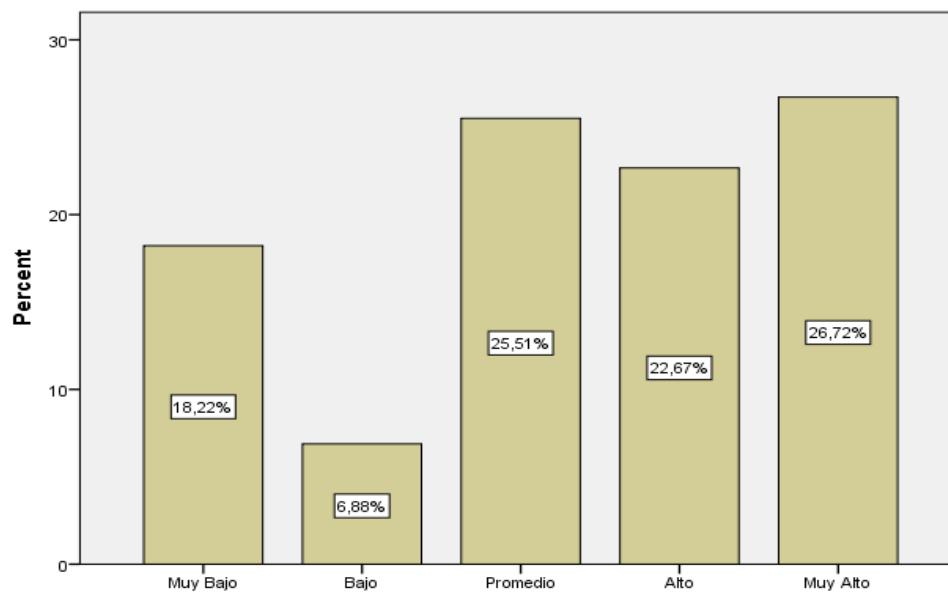


**Figura 4.**

Distribución de los resultados de los evaluados según el nivel alcanzado en el indicador promoción y remuneraciones

**Figura 5.**

Distribución de los resultados de los evaluados según el nivel alcanzado en el indicador control y supervisión



**Figura 6.**

Distribución de los resultados de los evaluados según el nivel alcanzado en el indicador producción de bienes y servicio

