



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Satisfacción laboral y variables ocupacionales en colaboradores del Gobierno  
Regional La Libertad

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Kasumy Brenda Betzabeth, Arteaga Sotomayor (ORCID: 0000-0001-9706-0904)

Rut Melisa, Leyva García (ORCID: 0000-0002-5087-0843)

ASESORAS:

Dra. Mirtha Mercedes, Fernández Mantilla (ORCID: 000-0002-8711-7660)

Dra. Haydee Mercedes, Aguilar Armas (ORCID: 000-0001-9368-6184)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2020

## DEDICATORIA

**A nuestro padre amado;** por su guía espiritual y su amor incondicional en todo momento.

**A nuestras queridas madres;** por su incondicional apoyo y perseverancia diaria, por ser nuestro ejemplo, guía, fortaleza y llenarnos de amor; gracias por ser mi motivo a lograr todas mis metas.

**A nuestra querida familia,** *por* apoyarme y motivarme desde el inicio de mi vida universitaria, por cada café en la madrugada y palabra de aliento ante una dificultad; gracias querida familia.

*Las autoras*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, nuestro padre amado por permitir el logro de nuestros objetivos y por su amor infinito.

A nuestra familia, por brindarnos su confianza durante todo el proceso universitario y su motivación en el logro de nuestras metas.

A nuestras madres, por sus consejos, apoyo y motivación; gracias por tus sabios consejos de vida.

A nuestras asesoras Fernández Mantilla Mirtha Mercedes y Aguilar Armas Haydee Mercedes, por su enseñanza y orientación en este proceso de construcción de este trabajo de investigación.

*Las autoras*

## **PÁGINA DEL JURADO**

## PÁGINA DEL JURADO

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Kasumy Brenda Betzabeth Arteaga Sotomayor, identificado con el DNI 75257954 y Rut Melisa Leyva García, identificado con el DNI 73757291, en consecuencia, de cumplir con las normas establecidas dentro del estatuto de grados y títulos de la universidad César Vallejo, facultad de Humanidades y escuela profesional de Psicología:

Declaro bajo juramento que toda la documentación e información que acompañan la investigación “Satisfacción laboral y variables ocupacionales en los colaboradores del Gobierno Regional La Libertad” son auténticos.

Así mismo asumo toda responsabilidad ante cualquier falsedad u ocultamiento de información y documentación expuesta, por tanto, nos sometemos a lo establecido en las normas académicas de la Universidad.

Trujillo, *17* de febrero del 2020



Arteaga Sotomayor, Kasumy Brenda Betzabeth  
75257954



Leyva García, Rut Melisa  
73757291

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iii</b>
<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Tipo y diseño de investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.2. Operacionalización de Variables</b>	<b>6</b>
<b>2.3. Población, Muestra y Muestreo</b>	<b>9</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	<b>9</b>
<b>2.5. Procedimiento</b>	<b>10</b>
<b>2.6. Método de análisis de datos</b>	<b>10</b>
<b>2.7. Aspectos éticos</b>	<b>10</b>
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>12</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>14</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>16</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>17</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>18</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>23</b>

## RESUMEN

El objetivo central de nuestra investigación fue encontrar la relación entre la satisfacción laboral y variables ocupacionales en colaboradores del Gobierno Regional La Libertad. La investigación fue tipo transversal descriptivo y con un diseño descriptivo correlacional, se desarrolló en una muestra de 300 colaboradores de las diversas gerencias del gobierno regional y para la recolección de información de utilizó como instrumento la escala general de satisfacción NTP 394 (Pérez y Fidalgo 1995), el cual estuvo constituido por tres preguntas de información básica: tiempo de servicio, puesto de trabajo y salario. Para ver la distribución de datos se realizó por asimetría y curtosis, la correlación de variables se desarrolló mediante Rho de Spearman y posteriormente se usó el Chi cuadrado para encontrar los resultados de nuestra variable continua. Se determinó la confiabilidad por consistencia interna del cuestionario NTP 394 mediante el Alfa de Cronbach del cuestionario, el cual reporta un valor de .85 a .92 donde se asume que los resultados son consistentes. La información final obtenida se basa en correlaciones pequeñas y triviales; pequeñas enfocadas en las variables salario y tiempo de servicio con puntuaciones desde .165 y .171 lo cual indica una correlación muy baja y trivial enfocada en la variable puesto de trabajo, se encontraron puntuaciones desde .04 y .017 lo cual da a indicar que no existe asociación entre las variables.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, variables ocupacionales, salario, tiempo de servicio y puesto de trabajo.

## **ABSTRACT**

The central objective of our research was to find the relationship between job satisfaction and occupational variables in employees of the Regional Government La Libertad. The research was a descriptive transversal type and with a correlational descriptive design, it was carried out in a sample of 300 collaborators from the various regional government departments and for the collection of information the general satisfaction scale NTP 394 was used as an instrument (Pérez and Fidalgo 1995), which consisted of three basic information questions: service time, job position and salary. To see the distribution of data was performed by asymmetry and kurtosis, the correlation of variables was developed using Spearman's Rho and subsequently Chi square was used to find the results of our continuous variable. The internal consistency reliability of the NTP 394 questionnaire was determined using the Cronbach Alpha of the questionnaire, which reports a value of .85 to .92 where it is assumed that the results are consistent. The final information obtained is based on small and trivial correlations; small ones focused on the salary and service time variables with scores from .165 and .171 which indicates a very low and trivial correlation focused on the job variable, scores from .04 and .017 were found which indicates that there is no association between the variables.

**Keyword:** Job satisfaction, occupational variables, salary, service time and job.

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral se puede ver reflejada en la actitud del personal, en la forma en cómo se relacionan y el equilibrio personal que presentan (Cantón y Téllez, 2016). Para las diversas organizaciones es un tema de interés, tanto del lado económico como social debido que los beneficios o consecuencia de ella llegan a impactar a la sociedad, la organización y la vida del colaborador. Es por ello fundamental que se logre identificar ciertos aspectos que influyen en la satisfacción para a raíz de ello realizar estrategias en beneficio al colaborador y la empresa (Seda, 2016).

Los colaboradores por su lado manifiestan su poca satisfacción en el trabajo mediante conductas las cuales pueden ser, rotación y baja producción, este tipo de conductas pueden ser influenciadas por factores internos de la organización y a pesar que la empresa mejore e incorpore diversas estrategias sin antes haber modificado los problemas en factores internos no se encuentran grandes resultados (Sánchez, Sánchez, Cruz y Sánchez, 2014; Oyeniya & Sigurd, 2016). Dentro de los problemas de factores internos se pueden encontrar la forma en que la organización maneja o administra a los colaboradores, el salario, la estructura y funciones no establecidas las cuales llegan a influir y tener una relación con la satisfacción laboral (Cernas, Mercado y Cazeris, 2017). Por otro lado, encontramos que diversos factores como, salarios tardíos y poca comunicación entre parte administrativa y operaria, son aspectos que afectan en el adecuado desarrollo del trabajador y la satisfacción. Diversos factores internos que muchas veces pasan desapercibidos por la organización (H. Figueroa, comunicación personal, 30 de mayo del 2019).

Ante esta situación sobre satisfacción laboral y las organizaciones se han realizado a lo largo del tiempo diversos estudios que demuestran en cifras el impacto de la satisfacción, así tenemos: en nivel mundial se realizó un ranking de satisfacción en donde se concluyó que los países que fomentan la satisfacción son México (83%), Austria (81%) y Estados Unidos con (80%) los cuales trabajan en función al colaborador (Randstad, 2018). En el ámbito internacional se encuentra que en Chile un 55% de colaboradores poco satisfechos ocasionado por los aspectos internos de la empresa, un 45% de ellos presentan insatisfacción por pagos tardíos y horas extras no recompensadas (El Andino, 2019). A nivel nacional se evidencian que debido a la participación de todos los colaboradores y el desarrollo de condiciones de trabajo se lograron grandes resultados de productividad

incrementó en un 1.5% para el 2017, teniendo como producción final un 6.4% (Instituto nacional de estadísticas e informática [INEI], 2017). Así mismo se halló que un 86% de los colaboradores indicaron que se sintieran más satisfechos si tuvieras mejores beneficios y condiciones de trabajo (Diario Gestión, 2018).

En el ámbito local no existe información actualizada, sin embargo, en el Gobierno Regional de la Libertad existe un sin número de colaboradores que luchan por obtener un contrato estable y gozar de los beneficios de este, el personal administrativo y operario realizan horas extras sin ser remuneradas o reconocidas de alguna forma, los pagos son retrasados de acuerdo a la modalidad de pago del área y los trabajadores con mayor tiempo de servicio no reciben incentivos. Si bien es anteriormente no se había realizado una investigación sobre satisfacción dentro de la organización, el año pasado 2018 se encontró una reducción de un 5% en la productividad a diferencia del año 2017, esto nos pone en alerta y se desea identificar el problema actual (H. Figueroa, comunicación personal, 30 de mayo del 2019).

Ante esta situación se han tratado de dar varias explicaciones en donde se expone que existen variables que influyen ante del problema. Por ejemplo, los factores internos como la remuneración y promoción tienen gran relación con la insatisfacción. Así mismo los sistemas de pago claros y justos, y el reconocimiento por antigüedad de trabajo llegan a impactar en las empresas (Díaz, 2016; Chinchere & Onyeluka, 2017).

Si bien es cierto existen factores internos que influyen en la satisfacción, las empresas le toman poca importancia debido a las consecuencias que trae consigo y se enfocan en erradicarlas sin éxito (Muñoz y Morillejo, 2015). Es por ello fundamental trabajar en función a las variables internas u ocupacionales para un mejor resultado. Debido a ello es que se cree de gran importancia trabajar satisfacción laboral y la relación con variables ocupacionales en colaboradores del Gobierno Regional, teniendo como base tres variables como, antigüedad en el trabajo, puestos de trabajo y salario.

Para poder alcanzar la relevancia pertinente en la investigación, presentamos las siguientes investigaciones previas:

En Venezuela se realizó un estudio en donde se encontró que los colaboradores con mayor tiempo de servicio y aquellos que manejan personal, presentan un mayor grado de satisfacción (Montero, Fernández, Cáceres, Almeida y Cáceres, 2015).

En el Perú se realizó un estudio el cual fue de tipo correlacional y descriptivo. Al finalizar se halló una relación entre las variables económica y la satisfacción (Ccatamayo, 2016; Huamán, 2017).

En España se realizaron dos investigaciones en donde se buscaba encontrar determinantes de la satisfacción laboral, los estudios deseaban encontrar la relación entre variables. Al terminar se encontró que el grado de satisfacción fue bajo en función al salario y que este aumentaba según la permanencia del colaborador (Sánchez, Sánchez, Sánchez & Cruz, 2017; Sánchez y Sánchez, 2018).

El soporte conceptual, el cual fue propicio para la descripción que respalda a la variable satisfacción laboral, de modo tal que se considera como el resultado de factores intrínsecos y extrínsecos tales como logros personales, crecimiento, responsabilidad, reconocimiento, salario, políticas administrativas, prestaciones, condiciones laborales y seguridad laboral. Es decir que la satisfacción resulta de la combinación de factores intrínsecos y extrínsecos Herzberg (como se citó por Boularte y Merino, 2015). De manera tal, existen varios autores que han brindado conceptos descritos de la siguiente manera: en primer plano se refiere que la satisfacción es un estado emocional, el cual es el resultado de la experiencia de una persona en el trabajo. Dentro de la definición operacional encontramos que resulta de circunstancias o experiencias del mismo trabajo del cual se obtiene como resultado final la satisfacción o insatisfacción (Locke, 1976). Así también Spector (1997 citado por Singh & Slack, 2016) considera la satisfacción como el grado en que a los colaboradores les gusta o no su trabajo y como la actitud que presenta el colaborador en función a su trabajo y el grado de identificación con la empresa (Casana, 2015; Arana, 2016). Por último, descripción evaluativa de las condiciones o características del trabajo (Brief & Weiss, 2002).

El trabajo presentado se apoyó en la teoría de Herzberg (1959 citado por Lacayo, 2017) el cual desarrolla la teoría bifactorial. Estos factores sean internos o externos pueden generar insatisfacción en los colaboradores a diferencia de los que producen la satisfacción, así mismo, se enfatiza en que el ser humano posee diversas necesidades las cuales pueden estar destinadas a situaciones que no son de su agrado y a su autorrealización. Es por ello que se detalla los dos tipos de factores que se plantea para a través de ella explicar el comportamiento de los individuos frente al trabajo. El primer factor intrínseco llamado

factores motivacionales se asociaba a las experiencias satisfactorias que los trabajadores experimentan atribuyendo a su puestos laborales, abarca aspectos como logros, reconocimiento, crecimiento y responsabilidad y no de una motivación externa, el efecto de este factor sobre la conducta de las personas se da de manera más profunda y estable; por otro lado se encuentra el factor extrínsecos llamado factor de higiene, dicho factor no motivan a los trabajadores sino que, evitan la insatisfacción, este factor abarca la supervisión, condiciones laborales, remuneración, prestaciones, seguridad laboral, políticas organizacionales y prácticas administrativas.

Dentro de esta teoría encontramos aspectos satisfactorias e insatisfactorias, así como (reconocimiento del éxito, realización exitosa del trabajo, status elevado, incremento del salario y promociones entre colaboradores) a su vez de se hace mención de que cuando están encaminado de manera negativa producen insatisfacción en ellas tenemos, malas condiciones de trabajo, bajos salarios, trabajo rutinario, malas relaciones interpersonales y falta de responsabilidades (Manso, 2002; Arias, Rivas y Ceballos, 2017). Así mismo la escala desarrollada por Warr, Cook y Wall presenta una adaptación en la ciudad de Arequipa investigación fue análisis psicométrico en una muestra multifactorial, obteniendo un alto índice de confiabilidad .945 (Arias et al., 2017).

En relación a las variables ocupacionales dentro de este proyecto se encontró, que son definidas como factores internos que llegan a influir en los colaboradores (Cisneros, 2011). Dentro nuestras variables ocupacionales destacan tres, así tenemos: el salario el cual está definido como toda retribución que recibe un individuo a cambio de cumplir sus funciones dentro de su centro laboral. Se presenta un salario nominal y real, el primero representa la cantidad establecida en el contrato del puesto ocupado y el segundo representa la cantidad de objetos que el sujeto puede adquirir con su salario establecido (Chiavenato, 2011; Urquillo y Bonilla 2015).

Así también tenemos el puesto de trabajo, la cual es considerada como una unidad de la organización, siendo los deberes y obligaciones lo que hace la diferencia de los otros puestos. Los deberes y obligaciones le corresponden al colaborador desempeñarlo mediante medios de la organización para el cumplimiento de objetivos (Chiavenato, 2011). Entre las características podemos destacar que presentan la variedad de habilidades el cual consiste en el cambio de funciones poniendo en práctica sus habilidades; la identidad de tarea que se refiere a cuando el colaborador trabaja en su totalidad en un producto; la importancia de la tarea, grado del impacto del puesto que presenta en la vida o trabajo del individuo; la

autonomía, aspecto en donde se da la oportunidad al colaborador de determinar procedimientos para la ejecución de labores y la retroalimentación, grado en que el colaborador recepciona información clara de su efectividad acerca de su trabajo (Ibarra y García, 2015)

Y finalmente la variable tiempo de servicio la cual es considerada como el tiempo de servicios que ha acumulado el trabajador estableciéndose de forma positiva la cual le asignan una remuneración al colaborador con un incremento salarial de carácter personal (Pascual, 2015).

Por lo antes mencionado es que se creyó encontrar grandes resultados relacionando nuestras variables (satisfacción y variables ocupacionales), de este punto nace formularnos la siguiente pregunta: ¿cuál es la relación entre la satisfacción laboral y variables ocupacionales en colaboradores del Gobierno Regional La Libertad?

Esta investigación se justifica mediante el valor teórico y social.

Con el valor teórico, se hará para evaluar lo expuesto por (Pérez & Fidalgo, 1995) con la población a trabajar y a su vez observar si corresponde con la teoría. Y en nivel social, porque va a permitir que las organizaciones identifiquen diferencias y similitudes de la satisfacción laboral en relación a variables ocupacionales, logrando realizar a futuro intervenciones con grandes resultados de productividad.

Nuestro objetivo de investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y variables ocupacionales en colaboradores del Gobierno Regional La Libertad. Los objetivos específicos se enfocaron en: - Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la variable salario, tiempo de servicio y puesto de trabajo en colaboradores del Gobierno Regional La Libertad.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio fue tipo transversal descriptivo, el cual sirve para describir los resultados de una población definida (León y Montero, 2002).

Se enfoca en un diseño descriptivo correlacional, en donde se obtiene como objetivo obtener información puntual de la población y se exploran relaciones entre las variables con coeficiente de correlación simple (Alto, López y Benavente, 2013)

### 2.2. Operacionalización de Variables

**Tabla 1**

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nivel De Medición</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	La satisfacción es el resultado de circunstancias o características del mismo trabajo de donde se obtiene como resultado final la satisfacción o insatisfacción, (Locke, 1976)	Adaptada por (Pérez y Fidalgo, 1995). NTP 394: Escala general de satisfacción laboral (Warr, Cook & Wall, 1975).	Se medirá a través de la siguiente puntuación: 1: Muy insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Moderadamente insatisfecho 4: Ni satisfecho-ni insatisfecho 5:	Subescalas de factores intrínsecos: Ítems 2,4,6,8,10, 12 y 14 Subescala de factores extrínsecos: Ítems 1,3,5,7,9,11,13 y 15	- Ordinal

---

Moderadamente satisfecho  
6: Satisfecho  
7: Muy satisfecho

<b>Variables Ocupacionales</b>	<p>Urquillo y Bonilla (2015) definen el salario como toda retribución que recibe un individuo a cambio de sus servicios prestados en su trabajo para la realización de una actividad productiva.</p> <p>Chiavenato (2011) define al puesto de trabajo como una unidad de la empresa, siendo los deberes y obligaciones lo que hace la diferencia de los otros puestos.</p>	<p>Se usará una ficha sociodemográfica</p> <p>Se contabilizará la cantidad de respuestas por variable.</p>	<p>-Salario -Puesto de trabajo -Tiempo de servicio</p>	<p>Nominal</p>
--------------------------------	--	--	--	----------------

---

Pascual (2015) define como el tiempo de servicios a lo que ha acumulado el trabajador estableciéndose de forma positiva la cual le asignan una remuneración al colaborador con un incremento salarial de carácter personal.

---

### **2.3. Población, Muestra y Muestreo**

La población es definida como un grupo en el cual se toman casos donde sujetos de similares características y cualidades van a determinar su selección para que de esta manera puedan ser estudiados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En tal sentido, la población Diana estuvo constituida por los trabajadores de la entidad pública Gobierno Regional La Libertad y nuestra población accesible por colaboradores de las Subgerencias de Educación, Deporte, Cultura y Trabajo y Promoción del empleo.

La muestra contó con 300 colaboradores de las diversas gerencias del gobierno regional debido a que es nuestra población accesible. El 80% de los participantes se encontraba dentro de puestos administrativos y el 28 % en obreros. En cuanto al salario, el 35% contaba con un sueldo base de 1500 según la estructura de la organización y el 65% con sueldos superiores y en relación al tiempo de servicio, 40% tenía entre 21 a 25 años dentro de la organización, el 25% 16 a 20 años dentro de la empresa, el 20% restante tenía entre 11 a 15 años y el 15% 5 a 10 años.

El tipo de muestreo utilizado fue por conveniencia, el cual se encuentra en el grupo de muestreos no probabilísticos, puesto que se trabaja con la población accesible que aceptan ser incluidos dentro de la investigación (Otzen y Manterola, 2017).

Para considerar la participación de los colaboradores, se tuvo en cuenta los criterios de selección incluyendo a colaboradores del área administrativa y operativa, con más de 5 años de antigüedad, y que pertenezcan a las Sub Gerencias de Educación, Deporte, Cultura y Trabajo y Promoción del empleo.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica trabajada fue el cuestionario, el cual se suele usar para obtener datos y está conformado por un número de preguntas en relación a la variable a medir (Briones, 2002)

Así mismo el instrumento utilizado fue la escala general de satisfacción NTP 394 el cual estuvo constituido por tres preguntas de información básica: tiempo de servicio, puesto de trabajo y salario. Así también presentó 15 ítems divididos en dos subescalas: factores

intrínsecos y extrínsecos, manejados en base a la escala Likert puntuadas del 1 al 7 contando con una confiabilidad entre 0.85 y 0.88 mediante el método Alfa de Cronbach (Pérez y Fidalgo 1995).

## **2.5. Procedimiento**

Se solicitó los permisos para cada gerencia del Gobierno Regional, obteniendo el permiso se pasó a coordinar con los jefes inmediatos para la realización de las evaluaciones grupales de los participantes de la investigación previa fecha establecida. Se les explicó el llenado del cuestionario el cual tuvo una duración de 20 minutos. Las evaluaciones se realizaron en diferentes momentos (debido a las Gerencias) respetando horarios y tiempos de los colaboradores.

## **2.6. Método de análisis de datos**

El proceso se desarrolló mediante el programa de Excel 2016 en el cual se realizó la distribución de puntuaciones, posteriormente lo obtenido se procesó en el programa IBM SPSS 26, para hallar la confiabilidad se usó el coeficiente de Alpha Cronbach, el cual muestra los resultados mediante un proceso más rápido (Ramada, Serra y Delclós, 2013; Viladrich, Bruneth & Doval, 2017).

Para el análisis se utilizó técnicas estadísticas; para ver la distribución de datos se realizó por asimetría y curtosis determinando de este modo el estadístico que se utilizará para la relación variables (Hernández, 2012). Para la correlación de variables se utilizó Rho de Spearman para medir el grado de asociación de dos grupo de datos (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez y Cánovas, 2009). Posteriormente de usó el Chi cuadrado para encontrar los resultados de nuestra variable continua la cual también es útiles para determinar las asociaciones variables (Briones, 2002).

## **2.7. Aspectos éticos**

La participación de los colaboradores consistió en el llenado del consentimiento informado en donde se autorizó la plena participación del colaborador de manera voluntaria y anónima, la libre participación y la confidencialidad de la información, es decir, si el colaborador no desea participar es libre de no ser parte del proyecto. Así mismo teniendo la autorización del colaborador se procedió al llenado del instrumento (la escala de

satisfacción en el trabajo), la cual tuvo una duración de 20 minutos en donde se evaluó el grado de satisfacción en función a variables ocupacionales tales como tiempo de servicio, puesto de trabajo y salario.

### III. RESULTADOS

Tabla 2

*Información descriptiva de la escala de satisfacción laboral*

	Intrínseco	Extrínseco	General
Media	35.84	41.32	77.16
Desviación estándar	6.151	6.580	12.265
Asimetría	-.914	-.933	-.921
Curtosis	1.695	1.843	1.935

En la tabla 2 las puntuaciones obtenidas en la medida de curtosis y asimetría de la satisfacción laboral, intrínseca y extrínseca, refieren que la distribución de los datos recogidos es asimétrica por lo que se necesita de estadísticos no paramétricos para correlacionar los datos.

Tabla 3

*Confiabilidad de la escala de satisfacción laboral*

Dimensiones	N de ítems	Alpha de Cronbach
Satisfacción laboral total	15	.923
Satisfacción intrínseca	7	.854
Satisfacción extrínseca	8	.859

En la Tabla 3 se aprecia que la confiabilidad por consistencia interna obtenida con Alpha de Cronbach es óptima tanto para la satisfacción laboral general, como para la intrínseca y extrínseca.

Tabla 4

*Correlaciones entre la satisfacción laboral y salario y años de servicio*

	Intrínseco	Extrínseco	General
Años de servicio	.165**	.170**	.171**
Salario	.106	.127*	.120*

**Nota.** \*Significativo, \*\*Muy significativo

En la tabla 4 se aprecia las relaciones de los años de servicio con la satisfacción laboral: general, intrínseca y extrínseca; así encontramos que todas las relaciones son significativas pero pequeñas. Sucede lo mismo cuando se relaciona el salario con satisfacción laboral y sus dimensiones.

Tabla 5

*Asociación entre la satisfacción laboral y los puestos de trabajo*

Satisfacción laboral			Puesto de trabajo		Prueba
			Obrero	Administrativo	
Nivel general	Bajo	Fo	12	33	$X^2 = .575$ p = .75
		Fe	12.8	32.3	
	Medio	Fo	60	156	V de Cramer = .04
		Fe	61.2	154.8	
	Alto	Fo	13	26	
		Fe	11.1	28.0	
Intrínseco	Bajo	Fo	12	30	$X^2 = 1.105$ p = .576
		Fe	11.9	30.1	
	Medio	Fo	58	157	V de Cramer = .061
		Fe	60.9	154.1	
	Alto	Fo	15	28	
		Fe	12.2	30.8	
Extrínseco	Bajo	Fo	12	31	$X^2 = .089$ p = .956
		Fe	12.2	30.8	
	Medio	Fo	60	154	V de Cramer = .017
		Fe	60.6	153.4	
	Alto	Fo	13	30	
		Fe	12.2	30.8	

**Nota.** Fo Frecuencia observada, Fe frecuencia esperada,  $X^2$  Chi cuadrada, p nivel de significancia,

En la tabla 5 se puede apreciar que no existe asociación entre los niveles de satisfacción laboral general, intrínseco y extrínseco con los puestos de trabajo obrero y administrativo. Los valores de significancia de la Chi cuadrada son  $>.05$ , y la V de Cramer trivial.

#### IV. DISCUSIÓN

El estudio realizado tuvo como objetivo central encontrar la relación entre la satisfacción laboral y variables ocupacionales en colaboradores del Gobierno Regional La Libertad, en una muestra de 300 colaboradores de las diversas gerencias del gobierno regional, enfocada en el contexto nacional, puesto que la ciudadanía tiene como particularidad recibir pagos tardíos, falta de incentivos y horas extras no recompensadas (H. Figueroa, comunicación personal, 30 de mayo de 2019), aspectos que tienen relación en la satisfacción de los colaboradores dentro de sus centros laborales (Cernas, Mercado & Caceres, 2017) por lo cual, el encontrar la relación entre variables, es de suma importancia.

En función a los resultados se obtuvieron puntuaciones pequeñas y triviales, las relaciones pequeñas dan a indicar efectos bajos (Cohen, citado por Ledesma, Macbeth y Cortada 2008). En relación a las puntuaciones pequeñas enfocadas en las variables salario y tiempo de servicio se encontró puntuaciones desde .165 y .171 lo cual indica una correlación muy baja a diferencia de Venezuela y Perú en donde se encontró relaciones altas en función a las variables antes mencionadas (Montero, Fernández, Cáceres, Almeida y Cáceres, 2015; Ccatamayo, 2016; Huamán, 2017) y en España en donde coincide con resultados de investigación con puntuaciones bajas en función a la variable salario (Sánchez, Sánchez, Cruz & Sánchez, 2017). Ante ello podemos decir que los factores internos dentro de las organizaciones tienen diferentes efectos, no es necesario tener estabilidad en el trabajo o una buena remuneración para sentir satisfacción pues existen factores externos que afectan, tales como la situación actual del país, la convivencia en el hogar y estrés ante situaciones de crisis las cuales llegar a tener un efecto dentro de las organizaciones cuando el colaborador realiza su trabajo y a pesar de tener años de permanencia y poseer un salario por debajo de lo que busca la misma situación lo obliga a permanecer en el puesto de trabaja sin necesidad de sentir satisfacción en las actividades que realiza (Montero, Fernández, Cáceres, Almeida y Cáceres, 2015; Sánchez, Sánchez, Cruz & Sánchez, 2017 ).

Por otro lado en función a la puntuación trivial enfocada en la variable puesto de trabajo, se encontraron puntuaciones desde .04 y .017 lo cual da a indicar que no existe asociación entre las variables a diferencia de Venezuela en donde se encontró una relación alta (Montero, Fernández, Cáceres, Almeida y Cáceres, 2015). Esto da a indicar que no es necesario tener un cargo administrativo para tener mayor satisfacción y que los resultados

se pueden ver afectados por las mismas condiciones laborales existentes como el nivel de promoción, carga laboral y delegación de funciones (Sánchez y Sánchez, 2018).

Así mismo se determinó la confiabilidad por consistencia interna del cuestionario NTP 394 mediante el Alfa de Cronbach del cuestionario, el cual reporta un valor de .85 a .92 donde se asume que los resultados son consistentes (Ramada, Serra y Delclós, 2013). Resultados similares de confiabilidad se observa en el estudio de Huamán (2017) con un valor de .87 de criterio aceptable, probablemente por características de la muestra, que fue de colaboradores del sector operativo y administrativo.

Dentro de las limitaciones dentro del trabajo podemos decir que por tener un muestreo no probabilísticos los resultados no se pueden generalizar, sin embargo, servirían para interpretar los resultados alcanzados en la muestra escogida.

Frente a los hallazgos podemos decir que si bien es cierto existen relaciones pequeñas en función a dos variables estudiadas a diferencia de lo que se pensaba obtener a un inicio esta investigación sirve como evidencia para la población de Trujillo, presentando aportes que contribuirán en las investigaciones futuras y a las organizaciones para evaluar qué factores internos se asocian con la satisfacción de los colaboradores e intervenir de manera inmediata y por otro lado es para la revisión de la teoría y del instrumento el cual a través de los resultados obtenido podemos garantizar que es confiable.

## **V. CONCLUSIONES**

Se halló relaciones pequeñas en función a las variables satisfacción laboral, salario y tiempo de servicio.

Se halló una relación trivial en función a las variables satisfacción laboral y puesto de trabajo.

Se determinó la confiabilidad por consistencia interna del cuestionario de NTP 394, por medio del Alfa de Cronbach el cual reporta un valor de .85 a .92 lo cual da a indicar una confiabilidad óptima del cuestionario.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Realizar investigaciones en función a la identificación de variables externas que tienen asociación con la satisfacción laboral para poder identificar los porcentajes de relación.
2. Realizar un estudio previo de la organización en donde se desea trabajar para poder obtener resultados más óptimos y relaciones de variables con mayor efecto.
3. Estimar otros métodos para lograr los resultados de relación entre variables que se desean estudiar para mejores resultados.
4. Realizar una investigación en donde se trabaje en una población extensa para poder generalizar los resultados alcanzados.

## REFERENCIAS

- Alto, M, López, J y Benavente, A. (2013). Un sistema de Clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Revista Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/cielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282013000300043h](http://scielo.isciii.es/cielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282013000300043h)
- Arana, J. (2016). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa minera peruana. *Revista Ex Cathedra en negocios*, 1(1), 1-10. Recuperado de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/EXCATHEDRAENNEGOCIOS/article/view/1040/814>
- Arias, W., Rivera, R. y Ceballos, K. (2017). Análisis psicométricos de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Revista de Avances en Psicología*, 3(2), 79-85. Recuperado de C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-AnalisisPsicometricoDeLaEscalaDeSatisfaccionLabora-6093599.pdf
- Boularte, A. y Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *Revista scielo*, 21(2) 235-243. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272015000200006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200006)
- Brief, A. y Weiss, H. (2002). *Organizational Behavior: Affect in the Workplace*. *Annual Review of Psychology*, 53(1), 279-307. Recuperado de <https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.psych.53.100901.135156>
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá: Arfo.
- Cantón, I. y Téllez, S. (2006). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista lasallista de investigación*, 13(1), 214-226. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69545978019>
- Casana, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de chiquitoy. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Tujillo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_CLIM](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIM)

A.ORGANIZACIONAL.SATISFACCIÓN LABORAL TRABAJADORES.  
EMP.AZUCARERA\_TESIS.pdf

- Ccatamayo, G. (2016). *Niveles de satisfacción laboral y relación con las variables ocupacionales en la municipalidad provincial de Churcampa, Huancavelica, Perú-2015*. (Tesis de Magister). Universidad César Vallejo, Perú.
- Cernas, D., Mercado, P y Cazerres, F. (2017). La varianza del método común en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 33(145), 321-329. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21254609002/21254609002.pdf>
- Cisneros, C. (2011). *Satisfacción Laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones del trabajo hospitalario*. (Tesis Magistral). Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, México.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. (2ª ed.). México: Mc Graw-Hill
- Chinchere, T. y Onyeluka, S. (2017). Job crafting-satisfaction relationship in electrical/electronic technology education programme: Do work engagement and commitment matter? *Revista de Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 33(3), 165-173. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v33n3/1576-5962-rpto-33-03-00165.pdf>
- Diario Gestión (2018). *Davos: Conozca el secreto para la felicidad y el compromiso de los empleados*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/davos-conozca-secreto-felicidad-compromiso-empleados-225591-noticia/>
- Díaz, C. (2016). Estilos de vida y satisfacción laboral. *Revista dialnet*, 11(3), 87-95. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=17183>
- El Andino (2019). *Satisfacción por los buenos resultados*. Recuperado de <http://www.elandino.cl/2019/04/23/satisfaccion-por-los-buenos-resultados-de-filan-2019/>
- Hernández, M (2012). *Métodos de análisis de datos: apuntes*. Recuperado de [https://www.unirioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD\\_710/Lib489791.pdf](https://www.unirioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD_710/Lib489791.pdf)
- Hernández, S., Fernández, B, y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (5a ed.). México: Mc Graw-Hill
- Herzberg, F. (2004). Una vez más: ¿Cómo se motiva a los empleados? En *Harvard*

- Business Review*, 2(2), 53-80. Recuperado de <https://www.academia.edu/9220579/Frederick-herzberg-harvard-business-review>
- Huamán, A. (2017). *La satisfacción laboral de los trabajadores del comedor de la universidad nacional de Piura* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Ibarra, L. y García, M. (2015). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. (1ª ed.). Guanajuato: Mc Graw Hill. Recuperado de [http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/autonomia\\_hackman\\_oldham.html](http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/autonomia_hackman_oldham.html)
- Instituto nacional de estadística e informática (2017). *Indicadores de empleo e ingresos por departamento*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1537/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1537/libro.pdf)
- Lacayo, J. (2017). *Factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de seguros en Guatemala* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Ledesma, R. Macbeth, G, y Cortada, N (2008). Tamaño del efecto: revisión teórica y aplicaciones con el sistema estadístico. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 40(3), 425-439. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80511493002.pdf>
- León, O y Montero, I. (2002). Clasificación y descripción de las metodologías en investigaciones de Psicología. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de Salud*, 2(3), 503-508. Recuperado de [http://www.aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-53.pdf](http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-53.pdf)
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. (1a ed.). Estados Unidos: Rand McNally
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista redalyc*, 128(2), 79-86. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Martínez, R. Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A, y Cánovas (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 3-20. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Montero, C. Fernández, M. Cáceres, E. Almeida, S. y Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa

- manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente*, vol. 27(4), 586-594. Recuperado <https://www.redalyc.org/pdf/4277/427744808009.pdf>
- Muñoz, C. y Morillejo, E. (2015). La satisfacción laboral como indicador de calidad. *Revista Dialnet*, 15(5), 38-43. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=155197>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0717-95022017000100037&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95022017000100037&lng=es&nrm=iso)
- Oyeniya, O y Sigurd, H. (2016). Employees' psychological capital, job satisfaction, insecurity, and intentions to quit: The direct and indirect effects of authentic leadership. *Revista de Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 32(3), 163-171
- Pérez, J y Fidalgo, M (1995). NTP 394: *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Recuperado de [https://prl-sectoreducativo.saludlaboral.org/documentos/documentacion/bibliografia/ntp\\_394.pdf](https://prl-sectoreducativo.saludlaboral.org/documentos/documentacion/bibliografia/ntp_394.pdf)
- Pascual, J. (2015). Principales dudas sobre antigüedad laboral en Educación Superior. *Revista redalyc*, 2(3), 87-104. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18412520008>
- Ramada, R. Serra, P. y Delclós, C. (2013). Sobre el uso del coeficiente alfa: comentarios. *Revista scielo*, 58(6), 586-597. Recuperado de [https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S003636342016000600596&script=sci\\_abstract](https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S003636342016000600596&script=sci_abstract)
- Randstad, H. (2018). *Satisfacción Laboral sube 9 posiciones en el ranking global en un año*. Recuperado de [https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/satisfaccion-laboral-sube-9-posiciones-en-el-ranking-global-en-un-ano\\_1738/](https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/satisfaccion-laboral-sube-9-posiciones-en-el-ranking-global-en-un-ano_1738/)
- Sánchez, M. Sánchez, P. Cruz, M. y Sánchez, F. (2014). Características Organizacionales de la Satisfacción Laboral en España. *Revista de Administración de empresas*, 54(5), 537--547. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155131802006>

- Sánchez, M. Sánchez, P. Cruz, M. y Sánchez, F. (2017). Stability and Satisfaction at Work During the Spanish Economic Crisis. *Revista Prague Economic Papers* 26(1): 72-89. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/316110072\\_Stability\\_and\\_Satisfaction\\_at\\_Work\\_During\\_the\\_Spanish\\_Economic\\_Crisis](https://www.researchgate.net/publication/316110072_Stability_and_Satisfaction_at_Work_During_the_Spanish_Economic_Crisis)
- Sánchez, M. y Sánchez, P. (2018). Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: estudio en España y hallazgos en otros países. *Revista de madera, ciencias y tecnología*, 20(4), 641-660. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718221X2018005041101&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718221X2018005041101&script=sci_arttext)
- Seda, T. (2016). Effects of motivation and job satisfaction on the productivity. *Revista de International journal of electronics, mechanical and mechatronics engineering*, 6(2), 1151-1163. Recuperado de <https://dergipark.org.tr/ijemme/issue/26185/275778>
- Singh, G. y Slack, M. (2016). Job Satisfaction of Employees Undergoing Public Sector Reform in Fiji. *Revista Scientific Research*, 6(2), 313-323. Recuperado de [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/journal/PaperInformation.aspx?PaperID=66055#ref32](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/journal/PaperInformation.aspx?PaperID=66055#ref32)
- Urquillo, G. y Bonilla, J. (2015). La remuneración del trabajo, manual para la gestión de sueldos y salarios. *Revista Scielo*, 25(2), 70-81. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2014000200005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2014000200005)
- Viladrich, C. Brunet, A. y Doval, E. (2017). A journey around alpha and omega to estimate internal consistency reliability. *Revista Anales de Psicología*, 33(3), 755-782. Recuperado de <https://revistas.um.es/analeps/article/view/analeps.33.3.268401>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Consentimiento informado

#### **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### **Facultad de Humanidades – Escuela de psicología**

Nuestros nombres son Rut Melisa Leyva García y Kasumy Brenda Betzabeth Arteaga Sotomayor, estamos cursando el décimo ciclo de la carrera de psicología en la universidad César Vallejo de la sede de Trujillo. Actualmente estamos realizando una investigación para poder terminar nuestra carrera profesional.

Mediante el documento presentado, quisiéramos tener su colaboración para poder realizar una investigación sobre satisfacción laboral y variables ocupacionales en colaboradores del Gobierno Regional La Libertad. Por ese motivo solicito su colaboración voluntaria en este estudio. Para poder realizar esta investigación se aplicará un cuestionario que consta de un conjunto de preguntas que se dirigen hacia un tema mencionado (satisfacción laboral).

Cabe resaltar que la información obtenida será totalmente confidencial y anónima, por ello se pide que sean totalmente sinceros. Si usted no desea participar de la investigación es totalmente libre de no ser parte de la investigación.

Se le pide que responda todas las preguntas y no deje ninguna sin responder. La firma de este documento es que usted está totalmente de acuerdo en participar en la presente investigación.

¡Gracias por su colaboración!

---

Firma del Colaborador

## ANEXO 2: Cuestionario de satisfacción laboral

ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN							
Salario:			Tiempo de servicio:				
Puesto de trabajo:							
Instrucción: A continuación se le presentará una serie de ítems, donde deberá marcar con una (X) en los casilleros en blanco.							
ÍTEMS							
	Muy insatisf.	Insatisf.	Moderad. Insatisf.	Ni satisf. Ni insatisf.	Moderad. satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo.							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
3. Tus compañeros de trabajo.							
4. Reconocimiento que obtienes.							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores de tu empresa							
10. Tu posibilidad de promocionar.							
11. El modo en que tu empresa está gestionada.							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces.							
13. Tu horario de trabajo.							

14. La variedad de tarea que realizas en tu trabajo.							
15. Tu estabilidad en el empleo.							