



FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

INFORME DE DESARROLLO DE TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN GÉNERO Y EDAD EN TRABAJADORES
DE UNA EMPRESA DE AUDITORÍA DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN
PSICOLOGÍA**

PRESENTADO POR:

GIOVANNA FLOR SALGADO QUISPE

Línea de Investigación: Salud Ocupacional

ASESORES: Lic. William Cabanillas Rojas

Mg. Juan José Kaneko Aguilar

LIMA-PERU

2011

Dedicatoria

En primer lugar dedico el presente trabajo de investigación a Dios por su eterno amor; a mis padres que desde el cielo guiaron mis pasos; a mi esposo, mis hermanos y amigos, que gracias a su motivación, aliento y ayuda culmino este periodo de formación, aportando un granito de arena al inmenso cúmulo de información en el campo de la Psicología Organizacional.

Agradecimiento

Expreso un especial agradecimiento a cada una de las personas e instituciones que hicieron posible la realización del presente trabajo de investigación. A los directivos y colaboradores de la sociedad Auditora, que permitieron mi ingreso al corazón de su organización para el levantamiento de información, a la Universidad Cesar Vallejo por la asesoría permanente y orientación oportuna, a los expertos profesionales en Psicología Organizacional que aportaron su experiencia en la validación de la encuesta de investigación.

Además, agradezco a mis asesores Mg. Juan Kaneko Aguilar, quien gracias a su apoyo y orientación constante ha permitido que culmine este periodo de investigación; al profesor William Cabanillas, quien a su aporte de conocimientos enriqueció este trabajo.

Y finalmente, agradecer a mi familia y amigos por su apoyo constante y sus consejos acertados.

A todos, muchas gracias.

Presentación

La presente investigación se denomina Satisfacción Laboral según género y edad en trabajadores de una empresa de auditoría del distrito de San Isidro; se eligió este tema ya que hoy en día en nuestro país, las empresas más importantes y sobresalientes solicitan realizar este tipo de diagnósticos al interior de sus organizaciones, ya que el tema de la satisfacción laboral si bien es cierto, en otros países es muy estudiado, en nuestro país recién se le está dando importancia a este tema; es así que muchas empresas menores también están realizando este tipo de investigación, ya que se dan cuenta que los empleados hoy llamados colaboradores juegan un papel importante dentro de su organización y producción.

La importancia de la realización de la investigación sobre satisfacción laboral en la empresa es que la beneficiará aportando información real sobre sus colaboradores en cuanto a su nivel de satisfacción, datos que le permitirán desarrollar estrategias correctivas.

En el transcurso de la investigación encontramos algunos inconvenientes como la poca disposición inicial para que se aplique la prueba en la empresa elegida, porque la Gerencia General no veía muy conveniente la idea de que sus trabajadores sean evaluados en este aspecto, por considerar que la empresa se exponía a mayores exigencias económicas o beneficios adicionales, situación que fue superada con una exposición clara de los beneficios posteriores, basados en una gestión inteligente de los resultados.

Como ya sabemos, este tema que es muy importante y trascendental, ya que gracias a sus resultados se puede implementar mejoras y obtener mejores niveles de productividad y utilidades, como dice Palma (2003) los empleados satisfechos son más productivos.

Índice

Resumen (Español e inglés).....	viii
Introducción.....	x
Capítulo I.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Objetivos.....	2
1.3.1. General.....	2
1.3.2. Específico.....	3
1.4. Justificación.....	3
1.5. Limitaciones.....	3
1.6. Delimitación.....	4
Capítulo II.- MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	5
2.2 Bases Teóricas.....	11
2.2.1 Teoría de los dos factores de Herzberg.....	11
2.2.2 Teoría de la jerarquía de Maslow.....	14
2.2.3 Teoría de las necesidades básicas de Mc Clelland.....	16
2.2.4 Teoría de la equidad de Stacey Adams	17
2.2.5 Teorías del X e Y de McGregor.....	18
2.2.6 Teoría de la expectativa de Vroom.....	20
2.2.7 Teoría del ajuste en el trabajo de Dawis.....	21
2.2.8 Teoría dinámica sobre la satisfacción laboral.....	21
2.2.9 Importancia de la Satisfacción Laboral.....	22
2.2.10 Dimensiones o Componentes de la Satisfacción Laboral.....	22
2.2.11 Variables que influyen en la Satisfacción Laboral.....	25
2.3 Marco Conceptual.....	32

Capítulo III.- MARCO METODOLÓGICO

3.1	Hipótesis.....	36
3.2	Variables.....	36
3.2.1	Definición conceptual.....	36
3.2.2	Definición Operacional.....	36
3.2.3	Dimensiones.....	36
3.2.4	Variables Sociodemográficas..	37
3.3	Paradigma Metodológico.....	38
3.3.1	Tipo de estudio.....	38
3.3.2	Nivel de investigación.....	38
3.3.3	Diseño de investigación.....	38
3.4	Población, muestra, muestreo.....	38
3.5	Método de investigación.....	40
3.6	Técnicas e instrumentos.....	40
3.6.1	Validez y confiabilidad para la presente investigación.....	43
3.7	Procedimiento de recolección de datos.....	44
3.8	Métodos de análisis de datos.....	44

Capítulo IV.- RESULTADOS

4.1	Estadísticas descriptivas de la Satisfacción Laboral	46
4.2	Prueba de normalidad de la satisfacción laboral	47
4.3	Análisis de la Satisfacción laboral	47
4.4	Análisis comparativo	49
4.5	Discusión	57
	Conclusiones.....	61
	Sugerencias.....	62
	Referencias.....	63

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Teorías del X y Y: Características.....	19
---	----

Índice de figuras

Figura 1: Factores de la Teoría de Herzberg.....	12
Figura 2: Jerarquía de Necesidades de Maslow.....	14

Índice de Tablas

Tabla 1: Características de la Muestra	39
Tabla 2: Categorías Diagnosticas Escala SL-SPC	42
Tabla 3: Estadísticos descriptivos de la Satisfacción Laboral.....	46
Tabla 4: Prueba de Normalidad de la satisfacción laboral.....	47
Tabla 5: Niveles de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa de Auditoria del distrito de San Isidro	48
Tabla 6: Puntajes medios de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones según género.....	49
Tabla 7: Prueba Paramétrica T Student para muestras independientes: Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una empresa de Auditoria del distrito de San Isidro según género.....	50
Tabla 8a: Prueba Paramétrica T de Student para muestras independientes: Dimensiones II, III, V y VI de la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una empresa de Auditoria del distrito de San Isidro según género.....	51
Tabla 8b: Prueba No Paramétrica de U de Mann-Whitney para muestras independientes: Factores I, IV y VII de la variable Satisfacción Laboral en los Trabajadores de una empresa de Auditoria del distrito de San Isidro según género.....	52
Tabla 9: Puntajes medios de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones según edad.....	53
Tabla 10: Prueba Paramétrica T de Student para muestras independientes: Satisfacción Laboral Trabajadores de una empresa de Auditoria del distrito de San Isidro según edad	54

Tabla 11a: Prueba Paramétrica de T Student para muestras independientes: Factores II, III, V y VI de la variable Satisfacción Laboral en los Trabajadores de una empresa de Auditoria del distrito de San Isidro según edad.....	55
---	----

Tabla 11b: Prueba No Paramétrica U de Mann-Whitney para muestras independientes: Dimensiones I, IV y VII de la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una empresa de Auditoria del distrito de San Isidro según edad.....	56
---	----

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Distribución porcentual de los niveles de Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa de Auditoría del distrito de San Isidro....	48
---	----

Índice de Anexos

Anexo 1: Resultados Obtenidos a través del coeficiente V de Aiken.....	70
Anexo 2: Análisis de Fiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC..	71
Anexo 3: Descripción de la Satisfacción Laboral por niveles	73
Anexo 4: Escala de Satisfacción Laboral SL / SPC	78
Anexo 5: Ficha Sociodemográfica	80

RESUMEN

El tipo de investigación es descriptivo-comparativo, tomando una muestra de setenta (70) trabajadores, entre administrativos y auditores. Se comparó si existen diferencias a nivel de la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Auditoría del distrito de San Isidro según género y edad. Se empleó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Los resultados muestran que la media de Satisfacción Laboral es de 50.90, que ubica en un rango promedio, siendo el factor de relación con la autoridad el que presenta la media más alta (62.56) y el factor de beneficios laborales el que presenta la media más baja (45.93). El género no establece diferencia a nivel de la Satisfacción Laboral total, pero si en tres factores: condiciones físicas y/o materiales (a favor del género femenino), beneficios laborales y remunerativos (a favor del género masculino) y relaciones sociales (a favor del género femenino). La edad no establece diferencias significativas a nivel de la Satisfacción Laboral total, pero si en el factor de beneficios laborales y/o remunerativos, a favor del grupo etáreo comprendido entre 41 y 65 años. Se concluye que el género y la edad no establecen diferencias significativas a nivel de la satisfacción laboral total, pero si a nivel de algunos factores.

Palabras clave: Satisfacción laboral, edad, género.

SUMMARY

We compared whether there are differences in job satisfaction in an audit firm in the San Isidro district according to age and gender. The investigation is descriptive-comparative, with a sample of seventy (70) workers among the administrative staff and auditors. We used the Job Satisfaction Scale SL-SPC. The results show the average Job Satisfaction is 50.90, which is in the average range, with the highest average being the factor of the relationship with the authority (62.56) and the factor of job benefits has the lowest average (45.93). Gender does not establish a difference in the overall job satisfaction, but it does in three factors: physical conditions and/or materials (in favor of the female gender), job and remunerative benefits (in favor of the male gender) and social relations (in favor of the female gender). Age does not establish significant differences in overall job satisfaction, but it does in job and/or remunerative benefits, in favor of the 41-65 age group. We conclude that gender and age do not establish significant differences in overall job satisfaction, but they do in some factors.

Keywords: job satisfaction, age, gender