

NIVEL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA UBICADA EN LA REGIÓN ORIENTAL DE VENEZUELA

JOB SATISFACTION LEVEL OF ADMINISTRATIVE PROFESSIONAL WORKERS AT A MANUFACTURING COMPANY LOCATED IN EASTERN VENEZUELA

CARMEN MONTERO¹, MARYORI FERNÁNDEZ³, EDUARDO CÁCERES³, SAID ALMEIDA¹, SUSANA CÁCERES²

*Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui, ¹Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Económicas (CICAE), ²Departamento de Computación del Núcleo de Anzoátegui, Barcelona, Venezuela, ³PDVSA, Proyectos de Gas División Ayacucho, Ingeniería de Proyectos, San Tomé, Venezuela.
E-mail: clmdec3110@gmail.com*

RESUMEN

En esta investigación se determinó el nivel de la satisfacción laboral de trabajadores del departamento de recursos humanos de una empresa ubicada en la región oriental de Venezuela. El trabajo de campo se desarrolló entre junio y julio de 2014. El estudio incluyó a 39 (de un total posible de 65) profesionales administrativos que aceptaron colaborar. Se aplicó un cuestionario ($\alpha = 0,832$) solicitando las características inmodificables más relevantes de los trabajadores, como: género, antigüedad en la empresa, tipo de cargo y educación formal, así como preguntas que reflejaron el sentir del trabajador relacionado con la calidad de vida en el trabajo. El instrumento fue autoaplicado y sin control de tiempo. Se analizó la satisfacción en el trabajo de acuerdo a la escala *Overall Job Satisfaction* (OJS) que incluye elementos como: conocimiento de tareas, incentivos, remuneración, compañerismo y relación con el jefe. El promedio obtenido de satisfacción de los empleados de la muestra fue cercano a 80%, sobre un máximo del 100%. Se constató a través de la prueba U de Mann-Whitney que el género de los trabajadores de la empresa no modifica su nivel de bienestar. A su vez, las personas con mayor antigüedad y quienes tienen personal a su cargo, exhiben mayor grado de confort en la organización. El perfil del empleado en este estudio, con alta satisfacción laboral, se sintetiza como: hombre o mujer con una antigüedad mayor a siete años y con cargo de supervisión.

PALABRAS CLAVE: Valoración de satisfacción laboral, perfil, trabajador.

ABSTRACT

In this study the level of job satisfaction of workers was determined in the human resources department of a company located in eastern region of Venezuela. The fieldwork was carried out between June and July 2014. The study included 39 (out of a possible 65) administrative professionals who agreed to collaborate. A questionnaire ($\alpha = 0,832$) was applied asking the most relevant unchangeable characteristics of workers, such as gender, seniority, position and formal education as well as questions that reflected the feelings of the worker-related quality of life at work. The instrument was self-administered without time control. Satisfaction at work was analyzed according to the *Overall Job Satisfaction* (OJS) scale which includes items such as: knowledge of tasks, incentives, compensation, fellowship and interaction with the boss. The average obtained from the employee satisfaction sample was close to 80% from a maximum of 100%. It was found through the Mann-Whitney U test that gender of workers of the company does not alter the level of wellbeing, and length of service and people who manage subordinates exhibit greater degree of comfort. The profile of an employee with high job satisfaction according to this study is synthesized as a man or woman with a seven-year seniority and a supervisory job.

KEY WORDS: Job satisfaction assessment, profile, worker.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral (SL) es un tópico frecuentemente estudiado en la investigación de la conducta organizacional. Se constituye en uno de los elementos relacionados con la actitud y la motivación como variables integrantes del capital humano de una empresa. Existe una serie de factores, determinantes o características que pueden hacer o no sentir satisfecho a un individuo (Gamboa 2010). Este estudio pretende

determinar el grado de satisfacción laboral de empleados de oficina del departamento de recursos humanos de una empresa manufacturera, en función de los aspectos especificados en la escala general de satisfacción (OJS). Según Robbins (1998), los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: reto del trabajo (conocimiento de tareas), sistema de recompensas justas (incentivos laborales), condiciones favorables de trabajo (remuneración), colegas que brinden apoyo (compañerismo laboral) y relación con el jefe. Se intenta

también comprobar si existe relación significativa entre la SL y otras variables que de acuerdo a la literatura y a estudios realizados recientemente por investigadores en Venezuela puedan modificar el bienestar del individuo en su área de trabajo tales como el género, la antigüedad en la empresa y el hecho de que trabaje con subordinados o no a su cargo. La justificación que ha llevado a elegir este sector para la realización del estudio empírico reside en el creciente interés por la medición de la satisfacción de la plantilla de profesionales administrativos de empresas con numeroso personal de apoyo administrativo que se evidencia en los trabajos presentados a partir de principios de la década de los 90 (Farber 1991, Norton y Kelly 1997, Shana 1998, Dinham y Scott 1996, 2002 citados por Sánchez *et al.* 2007).

Un estudio descriptivo-transversal con una muestra de 80 sujetos pertenecientes al personal de administración y servicios de una universidad pública, donde se ha utilizado el cuestionario de satisfacción en el trabajo (Warr *et al.* 1979), los resultados mostraron un nivel más alto de satisfacción laboral en las mujeres, en los trabajadores de más edad y los trabajadores con un mayor nivel de antigüedad y con un contrato de interino. Se dedujo que son los factores externos, más concretamente, las relaciones sociales con los mandos superiores los que producen menor satisfacción en esta muestra, independientemente de las distintas variables medidas (Alonso 2008).

En el trabajo realizado por Sánchez *et al.* (2007) se analiza la influencia del género sobre la satisfacción laboral sobre una muestra de 1.804 personas empleadas en centros de enseñanza en Andalucía, confirmando este resultado. Asimismo, se revisan las diferencias entre varones y mujeres respecto a la influencia de otras variables sociodemográficas, del puesto y de la organización sobre la satisfacción con el trabajo, detectando diferencias notables entre ambos sexos en algunos aspectos como el estado civil, el nivel educativo o la presencia o no en cargos directivos. En el estudio que se presenta también se analiza el comportamiento del género con respecto al bienestar de los empleados.

Álvarez (2010) en el estudio descriptivo sobre satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior en Guatemala, realizado con 90 sujetos tanto del género masculino como femenino, utilizó un cuestionario de 14 preguntas, profundizó en factores importantes para la satisfacción como el crecimiento profesional, el sentirse parte de la institución, el ser reconocido por las metas alcanzadas

y la estabilidad laboral como aspectos que influyen altamente en la satisfacción laboral. Con base en los resultados, concluye que en el personal administrativo existe un alto nivel de satisfacción de los colaboradores técnicos y secretariales administrativos de la institución, además de la satisfacción en el género femenino, esta encierra aspectos importantes dentro de la organización tales como; sentirse parte de la organización, ser tomado en cuenta, mejor comunicación con jefes inmediatos en comparación con el género masculino, asimismo la antigüedad no es un factor vital para la satisfacción laboral de los colaboradores.

Lasio (2003) señala que las escalas más conocidas para la medición de satisfacción en el trabajo como el JDI2, el OJS y el MSQ3 se fundamentan en las características o facetas del trabajo consideradas relevantes en la satisfacción.

Así, el OJS contempla la satisfacción con los compañeros de trabajo, el pago, las oportunidades de promoción, la supervisión y el trabajo per se, aunque no la mide directamente sino a través de atributos de estos aspectos que podrían hacer el trabajo satisfactorio. La escala OJS es la escogida para ser utilizada en el presente trabajo. La escala OJS fue creada a partir de la necesidad de aplicar escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales (Pérez y Figaldo 1999). Esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser llenada personalmente y de ser aplicada colectivamente. Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente calificados (Pérez y Figaldo 1999). La posibilidad de garantizar el anonimato a los respondientes de la escala se constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas. Por ello, es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales en que puede preverse como causa generadora de importancia de perturbaciones en las respuestas (Pérez y Figaldo 1999).

Con el propósito de lograr los objetivos trazados,

se presentan los postulados teóricos que orientan las relaciones de los factores a ser analizados con la satisfacción en el trabajo de individuos que realizan actividades en este tipo de empresas.

1. Se prevé que no existe relación de la SL y el género. La interrelación entre la condición masculina y femenina y la satisfacción laboral de las personas empleadas no se puede predecir para el personal analizado. Estudios relacionados con el género y la satisfacción laboral, citados por Sánchez *et al.* (2007), indicaron: mayor satisfacción en las mujeres en los trabajos realizados por Clark (1997), Sloane y Williams (2000) y Sanz de Galdeano (2001); inexistencia de relación entre el género y la satisfacción laboral en los resultados de Forgionne y Peters (1982), Ward y Sloane (2000) y Linz (2003); y en los estudios de Sousa-Poza (2000) y Kaiser (2002) la relación depende de la nacionalidad del individuo.

2. Se espera una relación positiva entre la antigüedad del trabajador en la empresa y la SL, a mayor antigüedad, mayor SL. Haberse mantenido en la institución por largo tiempo sugiere adaptación y aceptación. Los resultados de Warr *et al.* (1979) confirmaron esta relación. Por otra parte, Álvarez (2010) encontró que la antigüedad no es un factor vital para la satisfacción laboral de los colaboradores.

3. Se vaticina que los individuos con cargo supervisorio tendrán mayor SL que los que no manejan personal. Normalmente las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal y conlleva posiciones de mando. Álvarez (2010) evidenció esta relación de mayor satisfacción en el personal administrativo.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para alcanzar los objetivos trazados, se realizó una investigación de tipo cuantitativa. La variable dependiente del estudio fue SL, medida por el promedio final de los 13 componentes de la escala OJS. También se analizó en función de sexo, antigüedad en la empresa y si el empleado tenía a su cargo personal subordinado.

La población objetivo estuvo constituida por trabajadores del departamento de recursos humanos de una empresa ubicada en la región oriental de Venezuela. Se intentó aplicar el cuestionario de satisfacción laboral a toda la población de 65 empleados del departamento, no obstante, no todos los individuos aceptaron colaborar con el estudio de corte fundamentalmente académico

y manteniendo la privacidad y anonimato de los participantes. En la fase de recolección de datos, el trabajo de campo se desarrolló entre junio y julio de 2014. Tras finalizar este período, el número de personas que remitieron información fue de 39 cuestionarios respondidos. Por lo que el tamaño muestral definitivo quedó fijado en 39 individuos, con un porcentaje de respuesta del 60,0%; que si bien no es excesivamente alto, se puede considerar admisible teniendo en cuenta que la participación es voluntaria. Con esta muestra y la población inicial, el error muestral fue de 10,5%. La ficha técnica de la investigación se presenta a continuación:

Ficha técnica de la investigación

Ámbito geográfico de la empresa	Región oriental de Venezuela
Modo de aplicación	Cuestionario estructurado y cerrado
Universo	Profesionales administrativos
Tamaño del universo	65 empleados
Tamaño de la muestra	39 empleados
Tasa de respuesta	60,0%
Error	10,5%
Confianza en resultados	90,0%
Período de recolección de información	Junio-julio 2014

El cuestionario aplicado a los empleados estuvo constituido por cuatro preguntas de información personal: género, antigüedad en la empresa, escolaridad formal y tipo de cargo que ocupa (Tabla 1), además de 13 preguntas de opinión que compilan los 15 aspectos a ser evaluados de la escala OJS. Se validó el cuestionario a través del procedimiento de wording bias (sesgo en la redacción de las preguntas) (StatTrek 2013). La aplicación del cuestionario fue en forma personal, autoaplicado y sin control de tiempo. La confiabilidad del cuestionario fue evaluada por el análisis de consistencia interna de los ítems y dominios, utilizándose el coeficiente alfa de Cronbach, adoptándose como límite inferior el valor de 0,7 (Bland y Attman 1997). Los ítems del cuestionario tuvieron una opción de respuesta de insatisfecho, regular y satisfecho, asignándoseles los valores de 0, 50 y 100 respectivamente considerando el procedimiento de Lickert modificado para una escala que oscila entre 0 y 100 puntos. La SL de cada empleado es calculada como el promedio los valores de las 13 respuestas de las preguntas de opinión y la SL global de la muestra como el promedio de las SL de cada empleado (Tabla 2). Los datos fueron procesados en el programa computarizado

SPSS versión 21.0. Se calculó frecuencia y porcentaje de las variables personales categóricas: género, antigüedad en la empresa y tipo de cargo en la empresa. Se calculó la media, desviación y rango de las variables continuas: años de experiencia laboral, años de escolaridad formal y los 13 aspectos que componen la SL por la escala OJS cuyos valores aunque oscilan entre 0 y 100 puntos porcentuales, se comportan como variables continuas. Para comparar los promedios de c/u de los 13 aspectos de la SL con las categorías de género, antigüedad en la empresa y tipo de cargo, se aplicó la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney debido a que la data de la mayoría de las categorías no tuvo un comportamiento ajustado a una distribución normal, se utilizó el test de Kolmogorov-Smirnov (K-S) para una muestra en la verificación de la normalidad de la data. La validez estadística se ubicó en $p \leq 0,05$.

Tabla 1. Operacionalización en el SPSS de la variable Personal.

Variable Personal (Inherente al individuo)	Categoría	Codificación
Género	Femenino	1
	Masculino	2
Antigüedad en la empresa (*)	≤ 7 años	0
	> 7 años	1
Cargo de supervisión	No	0
	Sí	1
Escolaridad (Años formales de estudio)	-	-

(*) Se utilizó como punto de corte, el valor de la mediana que fue de 7 años, para dividir a la muestra en dos grupos casi iguales en frecuencia

Tabla 2. Operacionalización en el SPSS de los aspectos de SL por la escala OJS.

Variable	Aspecto	Categoría	Codificación (escala 0-100)
Escala OJS (Overall Job Satisfaction)	Relaciones con los compañeros de trabajo	Insatisfecho Regular Satisfecho	0 50 100
	Variedad de tareas		
	Estabilidad en el puesto		
	Responsabilidad asignada		
	Relación con el superior inmediato		
	Horario de trabajo		
	La posibilidad de utilizar tus capacidades		
	El salario		
	Atención a tus sugerencias		
	Condiciones físicas del trabajo		
	Reconocimiento por el trabajo bien hecho		
	Libertad para elegir tu propio método del trabajo		
	Posibilidades de promocionar		

Tabla 3. Aspectos considerados de acuerdo la escala OJS (N = 39).

Aspectos considerados	Media (% de aceptación)	Desviación típica
Relaciones con los compañeros de trabajo	97,4	11,2
Variedad de tareas	92,3	18,3
Estabilidad en el puesto	89,7	23,5
Responsabilidad asignada	86,4	27,5
Relación con el superior inmediato	85,9	25,5
Horario de trabajo	82,1	26,9
La posibilidad de utilizar tus capacidades	78,2	29,9
El salario	76,9	27,7
Atención a tus sugerencias	70,5	27,4
Condiciones físicas del trabajo	70,5	29,7
Reconocimiento por el trabajo bien hecho	67,9	31,4
Libertad para elegir tu propio método del trabajo	67,9	26,9
Posibilidades de promocionar	65,4	30,7
Satisfacción laboral global	79,3	15,2

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los empleados tenían un promedio de escolaridad formal de 17 años, mínimo: 13 años (Técnico Superior Universitario) máximo: 23 años (Doctorado académico). De ellos 24 (60,5%) fueron mujeres. Las 27 (69,2%) personas sin responsabilidad supervisora poseían una antigüedad promedio en la empresa de 6 años. La antigüedad promedio de los otros 12 (30,8%) empleados supervisores era de 9 años. El coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach ($\alpha = 0,832$) sugiere que existe confiabilidad en el cuestionario de preguntas que cubren los 13 aspectos de opinión que sobre SL fue aplicado a los empleados que aceptaron colaborar con el estudio. La mayoría de los aspectos considerados de acuerdo a la escala general de satisfacción (OJS) en el análisis de la satisfacción laboral tuvieron aceptación media superior al 70%, solo “Reconocimiento por el trabajo bien hecho”, “Libertad para elegir tu propio método del trabajo” y “Posibilidades de promocionar” obtuvieron promedios de aceptación ligeramente inferiores al 70%. Condensando, los trabajadores expresaron un cumplimiento promedio de aproximadamente 80% en los 13 elementos que la escala OJS. (Tabla 3). Más del 90% de los encuestados tienen un nivel de satisfacción laboral aceptable o alto (Tabla 4).

Al asociar la variable antigüedad de los empleados en la empresa con su apreciación sobre los elementos incluidos en el análisis de la SL en este trabajo, se observó que en 11 de los 13 aspectos considerados en el análisis no existió diferencia en los % promedios de valoración de los encuestados de los dos grupos de antigüedad, ≤ 7 años y > 7 años. No obstante, en el ítem: “Libertad para elegir tu propio método del trabajo” existió diferencia estadísticamente significativa en los % promedios de aceptación de los dos grupos ($p = 0,015$), 75,0% de los trabajadores con más de 7 años de experiencia en la empresa lo aprobaron contra solo un 61,9% de los del grupo de ≤ 7 años de experiencia. También en la pregunta: “La variedad de tareas que realizas en tu trabajo” existió diferencia en la opinión media de los dos

grupos de antigüedad ($p = 0,027$) (Tabla 6).

Al relacionar la variable “Tipo de cargo” de los empleados en la empresa con su apreciación sobre los elementos incluidos en el análisis de la satisfacción laboral se encontró que en 7 de los 13 aspectos considerados en el análisis y en el nivel de “Satisfacción laboral global”, se hallaron diferencias estadísticamente significantes ($p < 0,05$) en los % promedios de valoración de los encuestados de los dos grupos de cargo desempeñado, “No supervisorio” y “Supervisorio”. Los empleados con funciones de manejo de personas perciben un nivel de bienestar en la empresa superior en aproximadamente 6% más que los que no manejan subordinados (Tabla 7).

La investigación arrojó que para esta empresa el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del departamento de recursos humanos se ubicó en un nivel del 79,3%, que se considera “bueno”. Los empleados afirmaron que las buenas relaciones con los compañeros de trabajo, la variedad de tareas que realizan y la estabilidad en el puesto son los aspectos que contribuyen a una mejor SL. No se encontró relación entre el género y la satisfacción laboral al igual que en los resultados de Forgie y Peters (1982), Ward y Sloane (2000) y Linz (2003) (citados por Sánchez *et al.* 2007). “Libertad para elegir tu propio método del trabajo” y “La variedad de tareas que realizas en tu trabajo” son los aspectos más asociados con la SL por los individuos con más de siete años de antigüedad en la empresa. Consistente con lo hallado en el trabajo realizado por Alonso (2008), donde los empleados con mayor antigüedad sienten mayor SL. Los aspectos “Responsabilidad asignada”, “La posibilidad de utilizar tus capacidades”, “Atención a tus sugerencias”, “Reconocimiento por el trabajo bien hecho”, “Libertad para elegir tu propio método del trabajo” y “Posibilidades de promocionar” son los aspectos considerados positivos por los empleados que tienen personal a su cargo y les permite sentir un nivel de bienestar mayor confirmando la hipótesis planteada, concordando los resultados con el trabajo de Alonso (2008).

Tabla 4. Nivel de satisfacción laboral.

Grado de SL	Frecuencia	Porcentaje
0 a 65,9	3	7,7
66 a 80	14	35,9
> 80%	22	56,4
Total	39	100

Tabla 5. Apreciación de la satisfacción laboral según el género.

Aspectos considerados	Género	N	Media (% de aceptación)	Desviación	p
Relaciones con los compañeros de trabajo	Masculino	15	100,0	0,0	0,679
	Femenino	24	95,8	14,1	
	Total	39	97,4	11,2	
Variedad de tareas	Masculino	15	93,3	17,6	0,875
	Femenino	24	91,7	19,0	
	Total	39	92,3	18,3	
Estabilidad en el puesto	Masculino	15	86,7	29,7	0,831
	Femenino	24	91,7	19,0	
	Total	39	89,7	23,5	
Responsabilidad asignada	Masculino	15	84,7	29,7	0,809
	Femenino	24	87,5	26,6	
	Total	39	86,4	27,5	
Relación con el superior Inmediato	Masculino	15	80,0	31,6	0,484
	Femenino	24	89,6	20,7	
	Total	39	85,9	25,5	
Horario de trabajo	Masculino	15	80,0	25,4	0,638
	Femenino	24	83,3	28,2	
	Total	39	82,1	26,9	
La posibilidad de utilizar tus capacidades	Masculino	15	83,3	24,4	0,578
	Femenino	24	75,0	33,0	
	Total	39	78,2	29,9	
El salario	Masculino	15	76,7	32,0	0,898
	Femenino	24	77,1	25,4	
	Total	39	76,9	27,7	
Atención a tus sugerencias	Masculino	15	66,7	24,4	0,484
	Femenino	24	72,9	29,4	
	Total	39	70,5	27,4	
Condiciones físicas del Trabajo	Masculino	15	66,7	36,2	0,743
	Femenino	24	72,9	25,4	
	Total	39	70,5	29,7	
Reconocimiento por el trabajo bien hecho	Masculino	15	70,0	31,6	0,786
	Femenino	24	66,7	31,9	
	Total	39	68,0	31,4	
Libertad para elegir tu propio método del trabajo	Masculino	15	66,7	24,4	0,786
	Femenino	24	68,8	28,8	
	Total	39	68,0	26,9	
Posibilidades de Promocionar	Masculino	15	66,7	30,9	0,875
	Femenino	24	64,6	31,2	
	Total	39	65,4	30,7	
Satisfacción laboral Global	Masculino	15	78,6	15,7	0,743
	Femenino	24	79,8	15,2	
	Total	39	79,3	15,2	

p: Prueba estadística no paramétrica de U de Mann-Whitney.

Tabla 6. Apreciación de la satisfacción laboral según la antigüedad en la empresa.

Aspectos considerados	Antigüedad (*)	N	Media (% de aceptación)	Desviación Típica	p
Relaciones con los compañeros de Trabajo	≤ 7 años	21	95,2	15,0	0,626
	> 7 años	18	100,0	0,0	
	Total	39	97,4	11,2	
Variedad de tareas	≤ 7 años	21	88,1	21,8	0,027
	> 7 años	18	97,2	11,8	
	Total	39	92,3	18,3	
Estabilidad en el puesto	≤ 7 años	21	92,9	17,9	0,646
	> 7 años	18	86,1	28,7	
	Total	39	89,7	23,5	
Responsabilidad asignada	≤ 7 años	21	86,7	21,9	0,666
	> 7 años	18	86,1	33,5	
	Total	39	86,4	27,5	
Relación con el superior inmediato	≤ 7 años	21	88,1	21,8	0,791
	> 7 años	18	83,3	29,7	
	Total	39	85,9	25,5	
Horario de trabajo	≤ 7 años	21	83,3	24,2	0,922
	> 7 años	18	80,6	30,4	
	Total	39	82,1	26,9	
La posibilidad de utilizar tus capacidades	≤ 7 años	21	73,8	30,1	0,335
	> 7 años	18	83,3	29,7	
	Total	39	78,2	29,9	
El salario	≤ 7 años	21	78,6	25,4	0,835
	> 7 años	18	75,0	30,9	
	Total	39	76,9	27,7	
Atención a tus sugerencias	≤ 7 años	21	66,7	24,2	0,335
	> 7 años	18	75,0	30,9	
	Total	39	70,5	27,4	
Atención a tus sugerencias	≤ 7 años	21	66,7	24,2	0,335
	> 7 años	18	75,0	30,9	
	Total	39	70,5	27,4	
Condiciones físicas del trabajo	≤ 7 años	21	71,4	25,4	0,967
	> 7 años	18	69,4	34,9	
	Total	39	70,5	29,7	
Reconocimiento por el trabajo bien hecho	≤ 7 años	21	69,0	33,5	0,770
	> 7 años	18	66,7	29,7	
	Total	39	67,9	31,4	
Libertad para elegir tu propio método del trabajo	≤ 7 años	21	61,9	21,8	0,015
	> 7 años	18	75,0	30,9	
	Total	39	67,9	26,9	
Posibilidades de promocionar	≤ 7 años	21	69,0	29,5	0,512
	> 7 años	18	61,1	32,3	
	Total	39	65,4	30,7	
Satisfacción laboral global	≤ 7 años	21	78,8	12,4	0,410
	> 7 años	18	79,9	18,4	
	Total	39	79,3	15,2	

(*) Se utilizó como punto de corte, el valor de la mediana que fue 7 años, para dividir a la muestra en dos grupos casi iguales en frecuencia.

P: Prueba estadística de U de Mann-Whitney.

Tabla 7. Apreciación de la satisfacción laboral según el tipo de cargo.

Aspectos considerados	Cargo de supervisión	N	Media (% de aceptación)	Desviación Típica	p
Relaciones con los compañeros de trabajo	No	27	96,3	13,3	0,174
	Sí	12	100,0	0,0	
	Total	39	97,4	11,2	
Variedad de tareas	No	27	90,7	19,8	0,253
	Sí	12	95,8	14,4	
	Total	39	92,3	18,3	
Estabilidad en el puesto	No	27	92,6	18,1	0,229
	Sí	12	83,3	32,6	
	Total	39	89,7	23,5	
Responsabilidad asignada	No	27	84,1	27,1	0,048
	Sí	12	91,7	28,9	
	Total	39	86,4	27,5	
Relación con el superior inmediato	No	27	87	22,3	0,909
	Sí	12	83,3	32,6	
	Total	39	85,9	25,5	
Horario de trabajo	No	27	81,5	28,2	0,916
	Sí	12	83,3	24,6	
	Total	39	82,1	26,9	
La posibilidad de utilizar tus capacidades	No	27	72,2	32,0	0,007
	Sí	12	91,7	19,5	
	Total	39	78,2	29,9	
El salario	No	27	81,5	24,6	0,048
	Sí	12	66,7	32,6	
	Total	39	76,9	27,7	
Atención a tus sugerencias	No	27	66,7	27,7	0,046
	Sí	12	79,2	25,7	
	Total	39	70,5	27,4	
Condiciones físicas del trabajo	No	27	70,4	25,0	0,541
	Sí	12	70,8	39,6	
	Total	39	70,5	29,7	
Reconocimiento por el trabajo bien hecho	No	27	63,0	32,8	0,042
	Sí	12	79,2	25,7	
	Total	39	67,9	31,4	
Libertad para elegir tu propio método del trabajo	No	27	63,0	26,3	0,014
	Sí	12	79,2	25,7	
	Total	39	67,9	26,9	
Posibilidades de promocionar	No	27	59,3	27,9	0,003
	Sí	12	79,2	33,4	
	Total	39	65,4	30,7	
Satisfacción laboral global	No	27	77,6	13,6	0,019
	Sí	12	83,3	18,4	
	Total	39	79,3	15,2	

p: Prueba estadística no paramétrica de U de Mann-Whitney.

CONCLUSIONES

El enfoque metodológico aplicado en la medición de la SL, donde se utilizó un cuestionario que se validó por el procedimiento Wording bias implicando la obtención de la información real sin aparente sesgo en la percepción de los individuos y que además exhibió un coeficiente de

confiabilidad alto, logra a través de los procedimientos estadísticos usados en los aspectos que componen la escala OJS obtener el grado de SL de los empleados de la empresa, además de asociar estos resultados con otras variables para observar si se modificaron o no. El nivel obtenido de la SL de los empleados fue alto, cercano a 80,0%. Se constató los postulados teóricos

de que el género de los empleados de la empresa no modifica el nivel de SL, que las personas más antiguas y las que supervisan personal exhiben mayor grado de SL. Por último, el perfil de un empleado en este estudio con alta SL fue caracterizado como hombre o mujer con una antigüedad mayor a siete años y con un cargo de supervisión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALONSO P. 2008. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Rev. Psicol. Trab. Organ.* 24(1):25-40.
- ÁLVAREZ D. 2010. Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior. Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Campus de Quetzaltenango [Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional], pp. 97.
- BLAND M, ATTMAN P. 1997. Cronbach's alpha. *Br. Med. J.* 314(7080):572.
- GAMBOA E. 2010. Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Revista PsicologíaCientífica.com.* 12(16). Disponible en línea en: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes> (Acceso 13.07.2014).
- LASIO M. 2003. Clima y su evolución hacia un concepto estratégico. *Academia (Revista Latinoamericana de Administración).* 30:87-95.
- PÉREZ J, FIGALDO M. 1999. NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, España. Disponible en línea en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf (Acceso 13.07.2014).
- ROBBINS S. 1998. *Comportamiento Organizacional*. 8va edición. Prentice Hall, México DF, México, pp.739.
- SÁNCHEZ S, FUENTES F, ANTACHO C. 2007. La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos logit y probit. Universidad del País Vasco, España. Disponible en línea en: <http://hdl.handle.net/10396/7788> (Acceso 13.07.2014).
- SÁNCHEZ S, LÓPEZ-GUZMÁN T, MILLÁN G. 2007. La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo.* 20:223-249.
- STATTREK. 2013. Response Bias. *Statistics and Probability Dictionary*. Disponible en línea en: http://stattrek.com/statistics/dictionary.aspx?definition=response_bias (Acceso 13.07.2014).
- WARR T, COOK P, WALL K. 1979. Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *J. Occup. Psychol.* 52(2):129-148.