

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL



Aspectos que influyen en la percepción de Satisfacción Laboral, con relación a variables sociodemográficas como: Género, Nivel Educativo y Tipo de Empresa.

Catalina Borda & Juanita Sierra

Universidad de la Sabana

Asesor: Gustavo Eduardo Gómez

Nota: Estudiantes de noveno y décimo semestre. Facultad de Psicología. Universidad de la Sabana.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Resumen

La satisfacción Laboral es un tema de gran interés desde hace un tiempo debido a sus repercusiones tanto en los trabajadores como en las organizaciones. Varios estudios demuestran que es un constructo que se ve influenciado por una gran cantidad de variables, las cuales tienen diferentes implicaciones en su desarrollo. Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza un estudio cualitativo y descriptivo que tiene como objetivo general conocer cuáles son los factores de mayor influencia en la satisfacción laboral y cómo estos pueden variar según el género, el nivel educativo y el tipo de empresa en la que trabaja. Partiendo de una encuesta que busca medir la satisfacción laboral a través de 7 categorías, las cuales son: Garantías Laborales, Salario, Jefe, Relación con los compañeros, Autonomía, Trabajo y Aporte a la vida. Esta se aplica a 169 individuos que están trabajando actualmente, encontrando que las variables estudiadas pueden llegar a influir tanto en la satisfacción como en la insatisfacción de las personas con su trabajo. Y aunque no se muestran diferencias cuantitativas en el nivel de satisfacción entre los distintos géneros, los niveles de estudio y los tipos de empresa; al realizar un análisis cualitativo se evidencia que cada uno tiene diferentes justificaciones.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Clima Laboral, Garantías Laborales, Remuneración, Percepción laboral, Crecimiento Profesional.

Abstract.

Job satisfaction is a subject of great interest since a long time because of its impact on both workers and organizations. Several studies show that it is a construct that is influenced by a lot of variables, which have different implications for their development. Given the above, a qualitative and descriptive study is done. The general objective is to know which factors are most influential

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

in job satisfaction and how these may vary according to gender, educational level and type of company in which people work. Based on a survey that seeks to measure job satisfaction across 7 categories, which are: Labor Guarantees, Wage, Boss, Relationship with peers, Autonomy, Labour and Contribution to life. The survey was applied to 169 individuals who are currently working, finding that the variables studied can get to influence both satisfaction and dissatisfaction of people with their work. And although no quantitative differences in satisfaction levels among different genders, levels of study and types of business are shown; getting closer to the qualitative analysis it is evident that each of the sociodemographic variables has different justifications.

Key words: Job Satisfaction, Organizationa Climate, Work Guarantees, Remuneration, Job Perception.

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

Hace ya algunos años la satisfacción laboral se convirtió en un tema de gran interés, debido a su influencia en el funcionamiento de las organizaciones y la calidad de vida del trabajador. Para las organizaciones, representa una gran ventaja que el trabajador realice sus funciones con gusto y que cuente con las herramientas necesarias para desempeñarse adecuadamente manteniendo o alcanzado la satisfacción laboral, pues está comprobado que los trabajadores satisfechos tienden a ser mas adaptables, cooperadores y dispuestos al cambio. Por el contrario, la falta de satisfacción en el trabajo inhibe el trabajo creativo e innovador y disminuye el desempeño (Cárdenas, López & Fraire 2013).

La globalización ha producido una serie de cambios en ámbitos como la economía, la sociedad, la tecnología, entre muchos otros. Uno de los cambios que más puede verse es cómo

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

los individuos han cambiado la manera de percibir su actividad laboral. Actualmente se presenta un nuevo enfoque en el que la manera de percibir el trabajo radica fundamentalmente en la relación que existe entre la organización y sus respectivos empleados. Es por esto, que en la actualidad se pretende no sólo que las organizaciones puedan captar y retener a sus empleados, sino que además sepan nutrirlos de manera adecuada para que éstos se sientan satisfechos, puedan ser productivos y sientan compromiso con su organización (Nader, Bernate, & Santa-Bárbara, 2014).

Evaluar los niveles de satisfacción de los empleados no sólo es importante y trae beneficios para la organización como tal, sino también para los empleados como miembros de ésta. La importancia para la organización radica en mejorar la retención de los empleados, incrementar la productividad, aumentar la satisfacción y lealtad de los clientes, reducir la rotación del personal y los costos de formación y reclutamiento, tener empleados con mayores niveles de energía, favorecer el trabajo en equipo, y tener mayor calidad en los productos o servicios. Por parte de los empleados, la importancia radica en que éstos incrementarán su desempeño y su compromiso frente al trabajo, van a ser más productivos, van a brindar mayor valor a los clientes, van a generar mayor compromiso frente a la organización y van a creer que la organización se preocupa por su satisfacción a largo plazo (Sageer, Rafat, & Agarwal, 2012).

La presente investigación tiene como objetivo general identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral y como estos pueden variar según el sexo, el nivel educativo y el tipo de empresa en la que labora. Para esto, se establecen como objetivos específicos diferenciar cuáles factores determinan un alto nivel de satisfacción y cuáles un bajo nivel de satisfacción.; Identificar si existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción con

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

respecto al género; Identificar si existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción con respecto nivel educativo; e Identificar si existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción con respecto al tipo de empresa.

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral ha sido definida desde varios puntos de vista, entre esos la clásica y aún vigente definición dada por Locke (1976) en la cual afirma que es un estado emocional placentero o positivo resultado de la evaluación que una persona hace de sus experiencias en el trabajo. Más recientemente se encuentran la definición propuestas por Robbins (2000) quien afirma que está ligada a sentimientos o actitudes que tiene un empleado frente a su trabajo; de igual modo Oshagbemi (2002) afirma que la satisfacción es una respuesta emocional que resulta de la interacción entre valores de los empleados asociados a su trabajo y las ganancias que obtienen de este. Por otro lado, Cárdenas et al. (2013) definen la satisfacción como un fenómeno aludido a la actitud generalizada que tiene un individuo frente al trabajo, esta actitud supone una evaluación simultánea del afecto, la cognición y las disposiciones conductuales, basadas en creencias y valores que cada persona desarrolla de su propio trabajo y que influyen significativamente en su comportamiento y sus resultados. Y por último encontramos la definición de Nahar, Hossain, Rahman & Bairagi (2013) quienes asocian la satisfacción con la actitud positiva derivada de la percepción que tiene la persona del trabajo como satisfactor de necesidades, lo que determina cómo se siente el empleado frente a su trabajo y si le gusta o no.

Ravari, Mirzaei, Kazemi, & Jamalizadeh (2012), hacen una revisión teórica sobre los diferentes significados que se le han dado al concepto de satisfacción laboral, y realizan una división de seis diferentes puntos de vista desde los que se puede ver este fenómeno. 1)

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Satisfacción laboral como un afecto, siendo esta una reacción emocional afectiva frente al trabajo, generalmente conocida como una percepción y reacción emocional *individual* frente a diferentes facetas del trabajo. 2) La satisfacción laboral como una actitud, entendida como un juicio evaluativo –positivo o negativo- que un empleado le da a su trabajo. 3) Satisfacción laboral como una expectativa, en la medida en que ésta depende de las metas y objetivos que cada individuo tenga en cuanto a remuneración y compensaciones que el trabajo le va a dar; así, la satisfacción no depende del trabajo como tal, sino de lo que el empleado espera de éste. 4) Satisfacción laboral como un sistema de creencias, en donde se le da prioridad a los valores morales que el individuo tiene, pues estos funcionan como una guía y un lineamiento para el funcionamiento cotidiano de las personas. Son importantes los valores que cada empleado tiene, puesto que determinan normas conductuales tanto personales como organizacionales, influye en las expectativas bidireccionales entre la organización y sus colaboradores, y además crea patrones de identidad social. 5) Satisfacción como un constructo multidimensional, en la medida en que puede tomarse como una variable única, o bien tomarse como el resultado de variables que se relacionan entre sí, tales como el salario, el trabajo, la supervisión, el crecimiento profesional, las prácticas organizacionales, y las relaciones con los compañeros de trabajo. 6) La satisfacción como un concepto dependiente, que es afectado por características individuales, características organizacionales, y mecánicas del trabajo.

La satisfacción es un constructo multidimensional ya que son muchos los factores que influyen en ésta (Sánchez, Sánchez, Cruz & Sánchez 2014), Dhanapal, Mohd, Subramaniam & Vashu (2013) dividen las fuentes de influencia en variables extrínsecas o situacionales tales como salario, ascenso, condiciones y características del trabajo, significado de la tarea,

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

autonomía y retroalimentación; y variables intrínsecas o personales tales como la personalidad, motivación, emoción, autoestima y disposición. Mientras que Sánchez et al (2014) afirman que están divididas en características organizacionales, las cuales están ligadas a aspectos propios del trabajo y sus condiciones y características personales tales como las características demográficas del trabajador y aspectos propios de este como su personalidad. Teniendo en cuenta ambas divisiones, en los estudios realizados se encuentra que aquellos factores que ejercen una mayor influencia sobre el grado en que las personas perciben su trabajo como satisfactorio son las de corte organizacional (Sánchez et al 2014).

Por otro lado Cardenas et al. (2013), afirman que se pueden agrupar en tres dimensiones: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que el individuo hace entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental. Además los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, autovaloración y entorno socio-cultural en el que está inmerso cada sujeto.

Según lo dicho anteriormente, la satisfacción laboral, es un constructo multidimensional ya que esta determinado por diversos factores. Estos pueden ser propios del individuo, tales como la personalidad, las aptitudes, la edad, el sexo, las experiencias, percepciones, entre otros. O bien puede estar determinada por factores del entorno como lo es un grupo de trabajo, las características del ambiente, el trabajo y el puesto de trabajo, entre otros.

FACTORES ORGANIZACIONALES RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

La organización se convierte en un espacio en el que los empleados pasan la mayor parte del tiempo, por esta razón las variables organizacionales deben tenerse en cuenta de manera especial, pues afectan directamente la satisfacción del empleado (Sageer et al. 2012).

Dentro de las diez diferentes variables organizacionales que exponen Sageer, et al (2012) se encuentran: En primer lugar, *El desarrollo de la organización*, entendido como el proceso de análisis en el que se encuentra la organización para un largo plazo y su relación en el mercado laboral y con sus competidores, y el desarrollo potencial que presente la organización. En segundo lugar, *las políticas de compensación y de beneficios*, teniendo en cuenta que los empleados al compararse con pares de la misma industria sientan que sus compensaciones son menores. *El desarrollo y la promoción de la carrera*, en donde se tiene que la organización debe propiciar un desarrollo profesional para que el empleado se sienta satisfecho, en el que incluya oportunidades de crecimiento, igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, programas de capacitación y oportunidades para demostrar capacidades y habilidades. *La satisfacción con la tarea*, que se entiende como la percepción que el empleado tiene frente a su función en específico. Incluye aspectos como el diseño del trabajo, la identidad del mismo, el reconocimiento y la responsabilidad, cantidad y dificultad de la tarea, el empoderamiento de la misma, y la capacitación de la misma. *La estabilidad laboral*, de vital importancia para los empleados sentirse confiados acerca de no perder su trabajo en un futuro próximo. *La condición y el ambiente del lugar de trabajo*, que incluye que los trabajadores se sientan cómodos y seguros, que cuente con las herramientas y lo equipos necesarios, que haya guardias de seguridad y facilidades de parqueo, que haya buena ventilación y buen manejo de la luz, y que su puesto de trabajo esté aseado, al igual que los sitios de descanso y los baños. *La relación con el*

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

supervisor es también una variable fundamental en la satisfacción del empleado; en donde se incluye la buena comunicación entre el jefe inmediato y el empleado, y el buen trato que hay por parte de los jefes hacia sus subordinados. Por otra parte, también se encuentra como variable organizacional *el trabajo en equipo*, en donde se incluyen aspectos como la relación entre los miembros del equipo, las dinámicas del mismo, las posibles diferencias existentes entre los miembros, y la necesidad de afiliación. Otra variable organizacional que influye en la satisfacción laboral es *El estilo de dirección*, en el que se encuentra que los empleados presentan mayor satisfacción cuando el estilo de dirección tiene un enfoque democrático, pues en éste se promueve el respeto, la amistad, y un ambiente ameno entre los empleados; mientras que cuando se presenta un enfoque autoritario, los empleados se ven menos satisfechos. Estos autores incluyen otros factores que influyen en la satisfacción, tales como el sentirse parte de un grupo o una “familia”, la retroalimentación y el uso de la tecnología para la ejecución de sus tareas.

Por su parte, Nader et al. (2014), exponen que para que sea posible una satisfacción laboral, es de vital importancia la existencia de un ambiente de trabajo saludable, entendido éste como una organización en la que se implementan prácticas que propicien la participación de los empleados, que propicien un mayor balance y un mayor equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar o extralaboral, que favorezcan un mayor desarrollo personal y profesional de sus empleados, que beneficien el reconocimiento hacia sus empleados, y que además, haya mejoras en la salud y en la seguridad de los mismos.

Otro aspecto importante que puede influir en los niveles de satisfacción son los comportamientos de los empleados que hacen parte de la organización. El lugar de trabajo brinda una oportunidad a los empleados para demostrar sus capacidades, además de ser un sitio para

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

socializar (Rahim, Thaheer, Shabudin, Wahab, & Hashim, 2014). Sin embargo, dentro de todas las organizaciones, se cuenta con la existencia de ciertos comportamientos irregulares en sus empleados, éstos se entienden como comportamientos voluntarios que violan de manera significativa las normas, reglas, políticas, o metas de una organización amenazando directamente el bienestar de la organización como tal y de sus respectivos miembros (Rahim et al. 2014). Los comportamientos irregulares dentro del sitio de trabajo tienen una influencia directa frente a los sentimientos, las emociones y las actitudes de los empleados, y esto genera implicaciones negativas en el funcionamiento tanto de los empleados, como de la organización como tal.

Otra variable organizacional es el *trabajo en equipo*, el cual es definido como el grado en que se percibe en una organización una forma organizada de trabajar en equipo y qué tal forma de trabajo es conveniente para el colaborador y la empresa, de igual modo, se relaciona con cómo la organización promueve el logro de objetivos mediante una acción conjunta. Estudios recientes encontraron que los trabajadores de empresas privadas y mixtas perciben en mayor medida la existencia de un modo estructurado de trabajar en equipo y la conveniencia de éste para el empleado, en comparación con las empresas públicas, que aquellas personas que no tienen personal a cargo perciben de manera más favorable el trabajo en equipo que aquellas que son jefes, que los hombres tienen una percepción más positiva del trabajo en equipo que las mujeres y que en la medida en que aumenta el nivel de escolaridad desmejora la percepción de los trabajadores en cuanto al trabajo en equipo (Toro, 2010).

Adicionalmente, se tiene la variable conocida como el *apoyo del jefe*. Es pertinente tener este aspecto en cuenta al momento de evaluar la satisfacción laboral puesto que asumen un rol de

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

guía y motivación para los trabajadores. Dentro del apoyo del jefe se tienen en cuenta aspectos como el apoyo definido como el acompañamiento y la orientación que el jefe le brinda a los empleados; el estímulo entendido como los reconocimientos que los jefes les dan a sus subordinados; y las posibilidades de participación que se entienden como la apertura del jefe a escuchar las ideas y los aportes que presentan los trabajadores (Toro, 2010).

Otra variable tomada en cuenta es la *claridad organizacional*, la cual hace referencia a la medida en que una persona percibe que ha recibido la información adecuada sobre su trabajo y sobre el funcionamiento de la organización a la cual pertenece, esta información está asociada con las tareas que debe realizar, las normas y principios que debe tener en cuenta, metas y resultados, políticas, instructivos procedimientos y conductas esperadas asociadas a su posición dentro de la organización. En cuanto a esto, se encontró que los trabajadores de una empresa privada perciben una mayor claridad que aquellos que hacen parte de empresas estatales y que existe una ligera diferencia en la percepción que tienen los jefes y los no-jefes que hace evidente que los jefes la perciben como más favorable (Toro, 2010).

Como se plantea anteriormente, el ambiente en el que trabaja la persona es un factor de vital importancia para generar satisfacción o por el contrario insatisfacción. Es importante tener en cuenta que el ambiente no solo incluye características físicas sino que, como se mencionó anteriormente, existen gran cantidad de factores asociados a la organización que determinan la satisfacción del empleado a nivel individual.

FACTORES GRUPALES RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN

Una variable de gran importancia, es el sentido de pertenencia. Sanín & Salanova (2014) exponen que esta variable se encuentra relacionada directamente con el compromiso y la

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

responsabilidad existente en el personal. Es una variable que se evalúa prioritariamente a nivel grupal y tiene en cuenta los niveles de consideración del personal sobre la existencia en la empresa de un sentido de pertenencia. Son de vital importancia los conceptos de compromiso y responsabilidad; el primero debido a que como consecuencia implica condiciones motivacionales como esfuerzo y persistencia sobre el desempeño del personal y así se aumenta la productividad, tanto grupal como colectiva en el desempeño total de la organización. El segundo, hace referencia a la percepción que se tiene sobre el nivel de cumplimiento de las funciones por todas las partes incluidas, compañeros, jefes y directivos. Este cumplimiento de tareas representa patrones de comportamiento en equipo y en la empresa que generan sentido de pertenencia para mejorar la calidad y el desempeño de las tareas.

Por otro lado, se encuentra el *trato interpersonal* el cual se asocia con las relaciones de cooperación (colaboración, apoyo y ayuda mutua entre el personal) y respeto (consideración y amabilidad en las relaciones). En cuanto a hallazgos de investigación se encontró que en Colombia las personas tienden a ser más colectivistas, es decir que valoran fundamentalmente la integración con el grupo y la armonía entre sus miembros. De igual modo, se encontró que las empresas privadas y mixtas perciben de manera más favorable la calidad del trato interpersonal en comparación con las empresas públicas, que los jefes perciben de manera más positiva esta variable que dentro de la empresa que el personal sin mando, que el personal con escolaridad primaria percibe de forma ligeramente más favorable que el personal con un nivel educativo superior (Sanín & Salanova 2014).

Cuando se habla de factores grupales, es de vital importancia el sentido de pertenencia, es decir, que el empleado se sienta parte de un grupo u organización, lo que a su vez haga que

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

exista una buena relación, colaboración y armonía entre los miembros de un grupo y que a su vez genere en el individuo compromiso y responsabilidad con la organización a la que pertenece.

FACTORES PERSONALES RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN

En cuanto al nivel de influencia que ejercen las características personales se han encontrado diversos estudios, entre esos el realizado por Dhanapal, et al (2013), en el que encontraron diferencias significativas en el grado de satisfacción laboral entre hombres y mujeres pero se puede marcar una diferencia cuando se relacionan variables como género y rango. Sin embargo, si se encuentra que son diferentes los factores organizacionales que influyen en la satisfacción laboral en hombres y mujeres, ya que en las mujeres aquellas fuentes que tienen una influencia mayor son la oportunidad de ascenso y la relación con los compañeros; mientras que en los hombres las fuentes de mayor influencia son el trabajo en sí, la relación con los compañeros, la supervisión y el salario (Dhanapal, et al 2013). Por otro lado, Mpeka (2012) afirma que variables como la relación con los compañeros, la remuneración, la promoción, la supervisión y el trabajo en sí tienen influencia significativa en la satisfacción personal mientras que el género y la edad no (Sánchez et al 2014).

La satisfacción está ligada a las expectativas que tiene una persona frente a su trabajo, por lo tanto, si los resultados obtenidos superan o igualan las expectativas de la persona frente al trabajo mayor probabilidad existirá de que éste sea percibido como satisfactorio, mientras que si las expectativas superan los resultados obtenidos mayores serán las probabilidades de que éste sea percibido como insatisfactorio. Lo mismo ocurre cuando se relaciona el trabajo con la satisfacción de necesidades, es decir, si la persona percibe que su trabajo logra satisfacer sus

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

necesidades lo percibe como satisfactorio, mientras que si éste considera que no cubre sus necesidades lo percibirá de forma contraria (Sánchez et al 2014).

Sageer et al (2012) expone una lista de variables personales, en las que se encuentran las siguientes: *La personalidad* en primer lugar, en la que se observa la condición psicológica del empleado, que incluye que las competencias y la personalidad del empleado sean acordes al cargo, las actitudes y la capacidad de aprendizaje del empleado. La segunda, es *la expectativa* que el empleado presenta frente a su labor. *La edad*, es la tercera variable personal que influye en la satisfacción del empleado, dado que los empleados jóvenes, por su alto nivel de energía se perciben mayormente satisfechos, a diferencia de los trabajadores de mayor edad que presentan cierta resistencia para la aceptación de tareas nuevas y técnicas nuevas, lo que los convierte en un grupo menos satisfecho. Otra de las variables expuestas, es el *nivel educativo*, exponiendo que las personas con un alto nivel educativo poseen mayor razonamiento y mayor capacidad de pensamiento, ya que la educación propicia y desarrolla conocimientos individuales y capacidades para la evaluación de procesos. La última variable es el *género*, en donde se expone que por lo general, así los hombres y las mujeres estén al mismo cargo, las mujeres suelen presentar mayores niveles de satisfacción (Sageer et al. 2012).

La retribución es otra variable de importancia al momento de evaluar la satisfacción laboral. La anterior hace referencia a la equidad que se da entre las contribuciones del trabajador, es decir sus aportes a la compañía, y los aspectos que recibe a cambio, la retribución. Es importante tener en cuenta que esta retribución no hace referencia únicamente a la compensación económica. Tiene implicaciones de gran impacto en las percepciones de los trabajadores hacia su

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

empresa, pues incluye aspectos como la variedad de tareas, reconocimientos y posibilidades de ascenso, entre otras (Toro, 2010).

Por otra parte, se tiene la variable de *estabilidad*. Sanín, Toro, Londoño, Valencia, (2012) exponen que esta variable hace referencia a la percepción que tienen los trabajadores con respecto a las posibilidades de permanecer vinculados a la empresa. Se tiene que es una variable de vital importancia para la satisfacción laboral, puesto que dichas perspectivas de permanencia implican expectativas en los trabajadores lo que hace que los mismos se sientan motivados para realizar sus tareas de manera adecuada y eficiente. Está estrechamente relacionada con la variable de retribución, puesto que los empleados esperan que por su trabajo y esfuerzo dentro de la empresa, ésta como beneficio de retribución le garantice una permanencia en la vinculación a la organización y generando posibilidades de ascenso.

Dentro de los factores personales existen las características sociodemográficas (sexo, edad, nivel de estudios, entre otros) pero de una manera más significativa las expectativas, necesidades, percepciones y experiencias de las personas, ya que, como se mencionó anteriormente, los estudios no muestran características significativas en características sociodemográfica como el sexo, pero si se marcan diferencias en el nivel de satisfacción cuando ésta se ve influenciada por experiencias, percepciones o expectativas propias de cada individuo.

EFFECTOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción además de tener varias fuentes de influencia, puede ejercer gran proyección sobre otras variables de tipo organizacional como por ejemplo el clima organizacional el cual hace referencia a atributos del entorno laboral cuyos cimientos están relacionados con el adecuado funcionamiento de la organización, que cuando se tiene una

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

percepción positiva de estos se generan comportamientos adecuados para el logro de bienestar en la empresa. Por otro lado está la motivación laboral, la cual está relacionada con estímulos que posee una persona que la conducen a actuar de peor o mejor manera en el ámbito laboral. Otra variable asociada es la calidad de vida la cual afecta las actitudes personales y comportamientos relevantes para la productividad (como la motivación, creatividad, adaptabilidad al cambio, entre otros). Y por último, se relaciona con el desempeño, el cual esta relacionado con la productividad del trabajador y los resultados de la organización ya que estudios demuestran que el aumento en la satisfacción laboral contribuye a crear un compromiso de alto rendimiento que aumenta la productividad y la competitividad (Sánchez et al 2014).

Hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral y la motivación laboral son conceptos diferentes, sin excluir el hecho de que uno influye en el otro. Aziri (2011) expone que para hablar de los factores que influyen en la satisfacción laboral hay que tener en cuenta también que hay factores que generan la insatisfacción laboral. Es por esto que presenta la división entre los factores influyentes en la satisfacción laboral (motivadores) como lo son el logro, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, el adelanto y la posibilidad de crecimiento. Mientras que aquellos factores que causan la insatisfacción laboral (factores de higiene) son las políticas de la compañía, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, el salario, el status y la seguridad laboral (Aziri, 2011).

Estudios recientes relacionan la satisfacción laboral con el clima organizacional, entendido como las características percibidas, atributos o expectativas de la calidad del ambiente interno experimentado por los miembros de una organización que son relativamente estables en el tiempo y que influyen en el comportamiento del trabajador (Patlán-Perez, Martinez,

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Hernandez, 2012) ; de modo que un clima organizacional favorable genera mayores niveles de satisfacción laboral percibida y por lo tanto traen como consecuencia un mayor desempeño por parte de los trabajadores y un trabajo de calidad.

Algunos investigadores de los temas de clima organizacional y satisfacción laboral hacen uso de la escala de clima organizacional de que incluye diez dimensiones del clima organizacional integradas en tres grupos: a) clima organizacional en el sistema individual (satisfacción, autonomía e implicación), b) clima organizacional en el sistema interpersonal (unión, relaciones sociales y apoyo entre compañeros) y c) clima organizacional en el sistema organizacional (liderazgo, consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo) (Hernández et al 2012).

Esta lista de variables que influyen en la satisfacción laboral ha sido utilizada a lo largo de varios años por diferentes estudios y cuestionarios que las tienen en cuenta para hacer una medición de este aspecto tan importante para el mundo de las organizaciones y de sus empleados. No obstante, en algunos cuestionarios ha sido modificada, algunos incluyen diferentes variables que consideran más relevantes u omiten ciertas otras que consideran menos influyentes. Haciendo un recuento de los instrumentos de medición de la satisfacción puede verse en primer lugar el cuestionario de Minnesota, que ha tenido variaciones a lo largo de la historia en cuanto a los niveles en los que clasifica la satisfacción, sin embargo siempre teniendo en cuenta las siguientes variables para sacar sus conclusiones: actividad, logro, compañeros de trabajo, autoridad, políticas organizacionales, compensación, valores morales, creatividad, independencia, seguridad, seguridad social, estatus social, reconocimiento, responsabilidad, relaciones humanas, supervisión técnica, variedad, y condiciones de trabajo.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Sin embargo, es importante tener en cuenta que las variables mencionadas anteriormente se ven influenciadas por la satisfacción pero a su vez estas influyen en el nivel de satisfacción, es decir, existe una reciprocidad que hace que estas variables ejercen influencia constante unas sobre otras.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los aspectos más influyentes en la percepción de satisfacción laboral de personas que se encuentran trabajando?

Objetivo general

Identificar los factores que determinan la satisfacción laboral.

Objetivos específicos

Diferenciar cuáles factores se inclinan hacia un alto nivel de satisfacción y cuáles a un bajo nivel de satisfacción.

Identificar si existen diferencias cualitativas en la percepción de satisfacción con respecto al género.

Identificar si existen diferencias cualitativas en la percepción de satisfacción con respecto nivel educativo.

Identificar si existen diferencias cualitativas en la percepción de satisfacción con respecto al tipo de empresa.

Método

Participantes

La presente investigación se realizó a 169 personas de los cuales eran 70 hombres y 99 mujeres que actualmente se encuentran trabajando y no necesariamente son profesionales. Para la

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

selección de los participantes se acudió a los estudiantes de la materia psicología organizacional de la Universidad de La Sabana del periodo 2014 -1 ; a ellos se les solicitó aplicar cada uno la encuesta a 10 personas que se encontraran trabajando. Adicionalmente, para favorecer la distinción de las categorías se aplicó el instrumento a 76 sujetos más por medio de internet. *Ver anexo 1.*

Instrumento

Se utilizó un instrumento elaborado por el docente de la Universidad de La Sabana, Gustavo Eduardo Gómez, el cual incluía diez preguntas de sí y no. Cada pregunta solicitaba tres razones para justificar dicha respuesta.

Dicho instrumento tenía como objetivo determinar cuáles son las variables de mayor influencia en la percepción de la satisfacción en el trabajo; estableciendo siete variables principales, dentro de las cuales se encuentran: Las garantías laborales, El salario, El jefe, Los compañeros de trabajo, Las funciones del trabajo, La autonomía, y el Aporte a la vida.

Procedimiento

Se realizó una revisión teórica por medio de la cual se buscaba encontrar un respaldo y a la vez comprender con mayor precisión las diferentes teorías ya establecidas relacionadas con la temática de la presente investigación.

Seguidamente se aplicó el instrumento al primer grupo de sujetos, una vez tabulados los resultados se clasificaron en las diferentes variables buscando hacer un análisis cualitativo teniendo en cuenta las diferentes justificaciones dadas por los sujetos. Sin embargo, se presentó la necesidad de agrupar dichos factores de justificación en subcategorías asignadas detalladamente a cada variable.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Para corroborar si dicha subdivisión traería resultados efectivos, se decidió ampliar la muestra y aplicar el instrumento al segundo grupo de sujetos. En esta segunda aplicación, no se brindó la oportunidad de responder de manera abierta, sino contrariamente se les pidió que seleccionaran como justificación alguna(s) de las subcategorías ya establecidas.

Para empezar a realizar el análisis y la descripción de los datos obtenidos, se realizó una clasificación de los sujetos teniendo en cuenta diferentes variables sociodemográficas dentro de las cuales se incluyeron el género, el nivel educativo, y el tipo de empresa en la que trabaja.

Una vez terminadas todas las clasificaciones se realiza el respectivo análisis con el programa de Excel a través del uso de Tablas dinámicas, para así agrupar los datos, poder analizarlos y finalmente lograr sacar diferentes conclusiones.

Resultados

Luego de haber aplicado el instrumento a 169 sujetos, y tras haber hecho una tabulación detallada de las mismas, se realiza una división de variables por categorías y subcategorías; para un total de siete categorías, cada una con una subdivisión en promedio de siete subcategorías. De igual modo, se realizó una división de los resultados según género, nivel educativo y tipo de empresa.

Al realizar la distinción de los datos a nivel sociodemográfico, se realizó una comparación del nivel de satisfacción para cada uno, encontrando que no existen diferencias significativas. Dentro de un rango de 1 a 5 en el que 1 hace referencia a muy insatisfecho y 5 hace referencia a muy satisfecho los promedios según división sociodemográfica fueron: En cuanto a sexo, el promedio en el nivel de satisfacción es de 4,2 y el de las mujeres es de 3,9. Haciendo referencia al nivel educativo el promedio en los bachilleres es 4,1, en los técnicos y/o

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

tecnólogos es de 4,1, en los profesionales es de 3,9, en quienes tienen una especialización es de 4,2, en quienes cursaron una maestría es de 4,3 y en quienes tienen un doctorado es de 5.

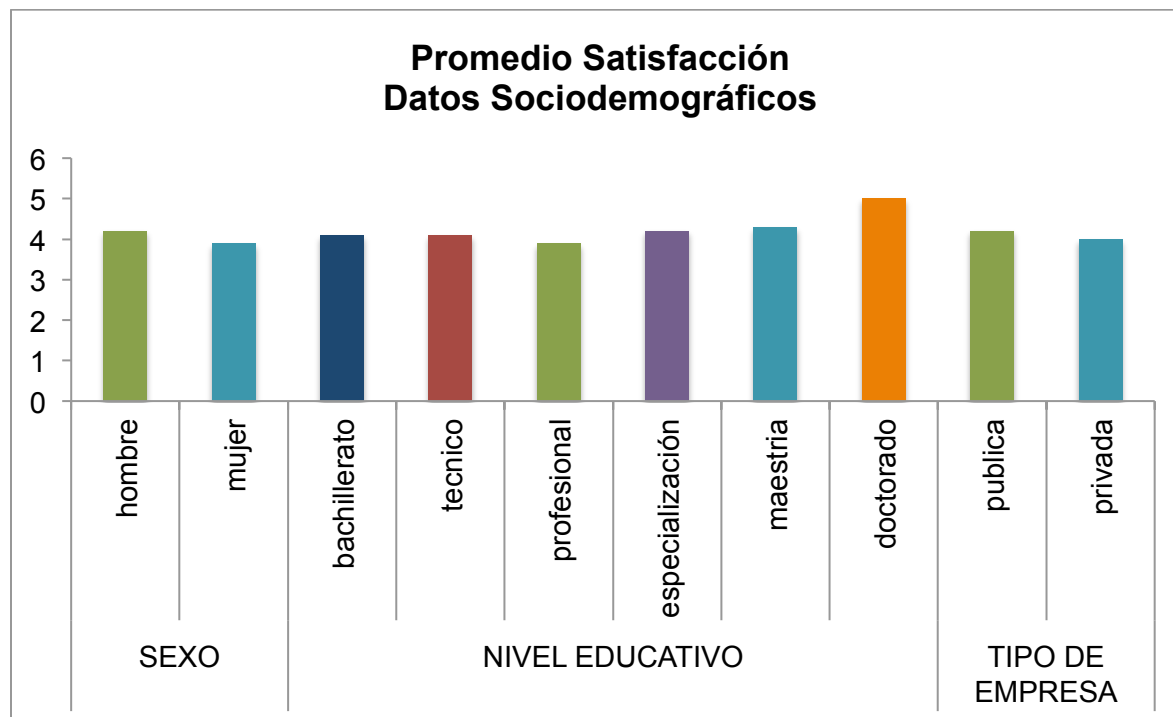


Grafico 1: Promedio de nivel de satisfacción según división sociodemografica. Calificación en escala Likert de 1 a 5.

En cuanto a las variables de influencia en la satisfacción, la primera es denominada “**Buenas garantías laborales**” cuenta con subcategorías como Salario en un 51%, Estabilidad en un 57%, las remuneraciones y compensaciones en un 31%, el horario en un 28% , la valoración personal en un 27%, el Crecimiento –social, personal y laboral- en un 38%, y el Ambiente laboral en 34%.

Seguido por la variable “**Salario**” cuenta con ramificaciones como la calidad de vida mencionada por el 50% de la población, la coherencia con el perfil por el 33%, el que sea justo

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

por un 64%, que cumpla con los estándares del mercado por un 27%, que favorezca el ahorro y la inversión por un 20%, las bonificaciones por un 15%, y el cumplimiento en un 17%.

Otra de las categorías principales se denomina “**Jefe**”, ésta incluye subcategorías como lo son el buen trato mencionado por el 66% de la población, la comunicación en un 40%, el interés por la labor del empleado en un 175, la confianza en un 38%, la enseñanza y preparación en un 27%, el estilo de liderazgo en un 28% y por último el ambiente laboral y su forma de proceder en un 31%.

La cuarta variable, denominada “**Confianza en compañeros**”, se divide específicamente en factores como el profesionalismo mencionado como justificación en el 47% de la población, el tiempo y la experiencia en un 37%, la afinidad en un 45%, los buenos valores en un 43%, la rigurosidad del proceso de selección de la compañía en un 6%, la comunicación en un 24% y por último la rivalidad y los chismes en un 24%.

En la otra mano, se tiene que la categoría conocida como “**Aporte a la vida**”, cuenta con subcategorías como la tranquilidad aspecto que llega a ser relevante en un 28% de las personas entrevistadas, el aporte económico para un 25%, las remuneraciones y compensaciones para un 8%, el aprendizaje continuo para un 43%, el crecimiento personal y laboral para un 46%, las relaciones interpersonales para un 22%, el aporte a la sociedad para un 17%, la flexibilidad horaria para un 20%, la coherencia académica con el perfil en un 9%, y la promoción de valores en un 14%

Dentro de las variables influyentes, se encuentra la categoría “**Satisfacción con el trabajo o la tarea asignada**” que incluye factores como el salario relevante para el 15% de la muestra, la coherencia con el perfil para el 30%, la satisfacción personal en el 40%, el

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

crecimiento personal y laboral en el 50%, el clima laboral para el 99%, la autonomía para el 24%, el impacto en la sociedad para el 20%, y el cargo en la empresa para el 23%.

La última categoría denominada “**Autonomía**” cuenta con clasificaciones como la toma de decisiones razón relevante para el 51%, el manejo del tiempo para el 46%, las estrategias y el plan de trabajo para el 42%, el jefe y el equipo de trabajo para el 37%, autonomía atribuida a los conocimientos, habilidades y experiencias, para el 15% y el clima organizacional para el 21%.

Puede verse cómo en las diferentes variables, hay subcategorías que se encuentran en más de una categoría, esto se da debido a que es un factor que si bien influye en una variable de manera primordial; no tiene la misma prevalencia en otra de las categorías, sin embargo no deja de darle valor ya sea a la satisfacción o insatisfacción del sujeto con respecto a la misma. Se le da mayor importancia a estos factores dado que son las razones más comunes que brindan los sujetos para justificar su actitud frente a la satisfacción en el trabajo.

Ahora bien, puede verse cómo la subcategoría de salario (incluyendo las remuneraciones y las bonificaciones) se repite cinco veces dentro de tres diferentes categorías. Siendo la segunda más influyente en la categoría de *Buenas garantías Laborales*; las bonificaciones como la menos influyente en la categoría del *Sueldo*; y teniendo una influencia media en el *Aporte a la vida*.

La subcategoría del crecimiento, incluyendo aspectos como el social-personal-laboral-, es un factor que se repite cuatro veces en tres categorías diferentes. Es el factor de mayor influencia en la variable de *Aporte a la vida*, la segunda más influyente en la categoría de *Satisfacción con el trabajo*, y la tercera más influyente en *Las buenas garantías laborales*. Por otra parte, el clima y el ambiente laboral son factores que se repiten cuatro veces en cuatro

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

diferentes variables. En otras palabras, éste es un factor que influye para la satisfacción laboral en diferentes niveles con respecto a diferentes variables. En la variable de la *Satisfacción con el trabajo* se encuentra como factor más influyente; mientras que en la variable *Jefe* presenta una tendencia media al igual que en *Las buenas Garantías laborales*; sin embargo aunque no deje de tener influencia en la variable de *Autonomía*, es en ésta una de las menos influyentes.

Adicionalmente, se tiene que la subcategoría relacionada con la flexibilidad horaria, se presenta en tres diferentes categorías. En la variable *Autonomía*, es la segunda razón más influyente, mientras que en las variables de *Buenas garantías laborales* y el *Aporte a la vida*, presenta una relevancia media.

Ahora bien, con respecto a la variable *Salario*, puede verse cómo con respecto a la subcategoría de calidad de vida, los sujetos que se sienten más satisfechos son aquellos que cuentan con niveles educativos como el técnico, la especialización y la maestría. El 42% de los sujetos que cuentan con un técnico como último nivel educativo alcanzado se sienten satisfechos con la calidad de vida que les brinda su salario; el 48% de los que cuentan con una especialización se inclinan hacia esta subcategoría, al igual que el 20% de los que presentan una maestría. Contrariamente, el 31% de los profesionales se sienten insatisfechos con la calidad de vida que obtienen por su salario, y el 100% de los que cuentan con un Doctorado se sienten insatisfechos por esta misma razón.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFECHO /INSATISFECHO SUELDO	NIVEL EDUCATIVO	Calidad de vida	%
1	1	10	29%
	2	5	42%
	3	17	24%
	4	14	48%
	5	4	20%
	6	0	0%
2	1	8	23%
	2	2	17%
	3	22	31%
	4	0	0%
	5	1	5%
	6	2	100%
Total general		85	50%

Tabla 1: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Calidad de Vida de la variable salario. Divididas según el nivel educativo.

Con respecto al nivel educativo, no se presenta ningún tipo de inclinación o percepción de satisfacción predominante con respecto a la coherencia que tiene su salario con su perfil académico. Mientras que sí se puede ver cómo el 34% de los sujetos que cuentan con especialización presentan insatisfacción con respecto a la coherencia que tiene su salario con su perfil. Esta posición la comparte también el 50% de los sujetos con maestría

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFECHO /INSATISFECHO SUELDO	NIVEL EDUCATIVO	Coherencia con el perfil	%
1	1	4	11%
	2	2	17%
	3	13	18%
	4	2	7%
	5	2	10%
	6	0	0%
2	1	2	6%
	2	2	17%
	3	8	11%
	4	10	34%
	5	10	50%
	6	0	0%
Total general		55	33%

Tabla 2: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Coherencia con el perfil de la variable salario. Divididas según el nivel educativo.

Puede verse cómo el 34% de los sujetos que cuentan con un título de Bachiller, como también un título profesional sustentan su satisfacción salarial teniendo en cuenta lo justo que éste es. Sin embargo el mismo porcentaje de sujetos bachilleres se muestran insatisfechos con su salario con respecto a esta subcategoría. Mientras que, de los que presentan maestría, un 80% se sienten insatisfechos por esta razón.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFECHO /INSATISFECHO SUELDO	NIVEL EDUCATIVO	Justo	%
1	1	12	34%
	2	2	17%
	3	24	34%
	4	7	24%
	5	4	20%
	6	0	0%
2	1	12	34%
	2	2	17%
	3	24	34%
	4	6	21%
	5	16	80%
	6	0	0%
Total general		109	64%

Tabla 3: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Justo de la variable salario. Divididas según el nivel educativo.

Con relación al nivel educativo, en las subcategorías relacionadas con los estándares del mercado, el ahorro y la inversión, y el cumplimiento del salario no se encontraron preferencias ni inclinaciones de ningún tipo, a excepción de los sujetos que cuentan con una maestría, pues 20% de ellos afirmaron sentirse satisfechos con sus salarios pues cumple con los estándares del mercado. Adicionalmente, con relación a las bonificaciones que implica su salario, se encontró que el 50% de los que tienen Doctorado, se definen satisfechos con las bonificaciones, mientras que el 33% de los que cuentan con un nivel técnico de estudio, se definen como insatisfechos.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFECHO /INSATISFECHO SUELDO	NIVEL EDUCATIVO	Estándares del mercado	%
1	1	4	11%
	2	2	17%
	3	9	13%
	4	2	7%
	5	4	20%
	6	0	0%
2	1	2	6%
	2	2	17%
	3	16	23%
	4	2	7%
	5	2	10%
	6	0	0%
Total general		45	27%

Tabla 4: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Estándares del mercado de la variable salario. Divididas según el nivel educativo.

SATISFECHO /INSATISFECHO SUELDO	NIVEL EDUCATIVO	Bonificación	%
1	1	3	9%
	2	1	8%
	3	7	10%
	4	1	3%
	5	1	5%
	6	1	50%
2	1	0	0%
	2	4	33%
	3	6	8%
	4	0	0%
	5	2	10%
	6	0	0%
Total general		26	15%

Tabla 5: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Bonificación de la variable salario. Divididas según el nivel educativo.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Ahora bien, continuando con la variable Salario, pero teniendo en cuenta el género de los sujetos, se encontró que no hay prevalencia alguna de ningún género hacia alguna de las subcategorías como lo son el ahorro y la inversión, los estándares del mercado, el cumplimiento, o que sea acorde al perfil. Mientras que con relación a la calidad de vida sí se presentó que el 29% de las mujeres justifican su satisfacción con este factor. Así mismo se refleja cómo el 40% de los hombres se definen satisfechos con su salario por lo justo que éste es, siendo a su vez está una razón de peso para que el 34% de los hombres justifiquen su insatisfacción con el salario. Además el 36% de las mujeres se definen insatisfechas con respecto a este factor.

SATISFECHO /INSATISFECHO SUELDO	SEXO	Calidad de vida		
1		1	21	30%
		2	29	29%
2		1	10	14%
		2	25	25%
Total general			85	50%

Tabla 6: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Calidad de vida de la variable salario. Divididas según el sexo.

SATISFECHO /INSATISFECHO SUELDO	SEXO	Justo		
1		1	28	40%
		2	21	21%
2		1	24	34%
		2	36	36%
Total general			109	64%

Tabla 7: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Justo de la variable salario. Divididas según el sexo.

En la otra mano, teniendo en cuenta el tipo de empresa en la que trabajan los sujetos, no se presentaron mayores influencias en subcategorías como el ahorro y la inversión, que el salario sea acorde al perfil, o sea cumplido, ni que cumpla con los estándares del mercado o las

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

bonificaciones que el sueldo tenga. No obstante, en cuanto a la calidad de vida se percibe que el 21% de sujetos que trabajan para una empresa pública se definen satisfechos, y el 31% de los que trabajan en una empresa privada también se encuentran satisfechos con relación a este factor. Mientras que el 50% de los sujetos que trabajan para una empresa pública se definen insatisfechos con relación a que el salario sea justo, como también argumentan su insatisfacción con esta razón el 33% de los que trabajan para una empresa privada. Sin embargo, este es un factor que también tiene una fuerte influencia en la satisfacción del 31% de los sujetos que trabajan en una empresa privada.

SATISFECHO /INSATISFECHO SUELDO	TIPO DE EMPRESA	Calidad de Vida		
1	1	5		21%
	2	45		31%
2	1	2		8%
	2	33		23%
Total general			85	50%

Tabla 8: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Calidad de vida de la variable salario. Divididas según el tipo de empresa.

SATISFECHO /INSATISFECHO SUELDO	TIPO DE EMPRESA	Justo		
1	1	4		17%
	2	45		31%
2	1	12		50%
	2	48		33%
Total general			109	64%

Tabla 9: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Justo de la variable salario. Divididas según el tipo de empresa.

Por otro lado, con la variable relacionada con la *Confianza en compañeros*, se encontró que el 50% de los que tienen maestría, el 45% de los que tienen especialización y el 33% de los que tienen un nivel técnico se sienten satisfechos con el profesionalismo de sus compañeros,

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

mientras que el 28% de los que han hecho alguna especialización se definen insatisfechos con este factor. El 38% de los profesionales afirman estar satisfechos por la afinidad que sienten con sus compañeros de trabajo mientras que el 17% de los de nivel técnico se muestran insatisfechos por esta razón.

SATISFECHO /INSATISFECHO COMPAÑ	NIVEL EDUCATIVO	Profesionalismo	%
1	1	9	26%
	2	4	33%
	3	26	37%
	4	13	45%
	5	10	50%
	6	0	0%
2	1	0	0%
	2	0	0%
	3	10	14%
	4	8	28%
	5	0	0%
	6	0	0%
Total general		80	47%

Tabla 10: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Profesionalismo de la variable Confianza en los compañeros. Divididas según el nivel educativo.

SATISFECHO /INSATISFECHO COMPAÑ	NIVEL EDUCATIVO	Afinidad	%
1	1	13	37%
	2	3	25%
	3	27	38%
	4	10	34%
	5	3	15%
	6	0	0%
2	1	4	11%
	2	2	17%
	3	10	14%
	4	2	7%
	5	2	10%
	6	0	0%
Total general		76	45%

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 11: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Afinidad de la variable Confianza en los compañeros. Divididas según el nivel educativo

El 45% de los que han hecho una maestría se definen satisfechos con sus compañeros por el tiempo y la experiencia, mientras que el 17% tanto de los bachilleres como de los técnicos se definen insatisfechos por esta razón, al igual que el 100% de los que cuentan con un doctorado.

SATISFECHO /INSATISFECHO COMPAÑ	NIVEL EDUCATIVO	Tiempo y experiencia	%
1	1	9	26%
	2	3	25%
	3	13	18%
	4	7	24%
	5	9	45%
	6	1	50%
2	1	6	17%
	2	2	17%
	3	4	6%
	4	2	7%
	5	4	20%
	6	2	100%
Total general		62	37%

Tabla 12: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Tiempo y Experiencia, de la variable Confianza en los compañeros. Divididas según el nivel educativo

Por otra parte se reflejó cómo el 40% de los bachilleres se siente satisfecho con sus compañeros de trabajo por los buenos valores, mientras que este mismo porcentaje de los que tienen maestría se sienten insatisfechos con este factor. El 37% de los profesionales y el 40% de los que cuentan con maestría se sienten insatisfechos por la rivalidad y los chismes que se presentan con sus compañeros de trabajo. Y en las subcategorías de empresa familiar, comunicación y proceso de selección no se refleja ningún tipo de afinidad desde ningún nivel educativo.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFECHO /INSATISFECHO COMPAÑ	NIVEL EDUCATIVO	Buenos valores	%
1	1	14	40%
	2	3	25%
	3	23	32%
	4	12	41%
	5	5	25%
	6	0	0%
2	1	0	0%
	2	0	0%
	3	6	8%
	4	1	3%
	5	8	40%
	6	0	0%
Total general		72	43%

Tabla 13: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Buenos Valores, de la variable Confianza en los compañeros. Divididas según el nivel educativo.

SATISFECHO /INSATISFECHO COMPAÑ	NIVEL EDUCATIVO	Rivalidad y Chismes	%
1	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	0	0%
	5	0	0%
	6	0	0%
2	1	4	11%
	2	0	0%
	3	26	37%
	4	2	7%
	5	8	40%
	6	0	0%
Total general		40	24%

Tabla 13: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Rivalidad y chismes, de la variable Confianza en los compañeros. Divididas según el nivel educativo

Con respecto al género, en las subcategorías de empresa familiar, tiempo y experiencia, proceso de selección, comunicación, y afinidad no se presenta ninguna inclinación. Mientras

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

que el 37% de las mujeres dice sentirse satisfechas por el profesionalismo de sus compañeros; el 39% de los hombres se inclinan hacia los buenos valores; y tanto hombres como mujeres presentan insatisfacción relacionada con la Rivalidad y los chismes, las mujeres en un 30% y los hombres en un 14%.

SATISFECHO /INSATISFECHO COMPAÑ	SEXO	Buenos valores	%
1	1	27	39%
	2	30	30%
2	1	9	13%
	2	6	6%
Total general		72	43%

Tabla 14: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Buenos valores, de la variable Confianza en los compañeros. Divididas según el sexo.

SATISFECHO /INSATISFECHO COMPAÑ	SEXO	Profesionalismo	%
1	1	25	36%
	2	37	37%
2	1	6	9%
	2	12	12%
Total general		80	47%

Tabla 15: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Profesionalismo, de la variable Confianza en los compañeros. Divididas según el sexo.

SATISFECHO /INSATISFECHO COMPAÑ	SEXO	Rivalidad y chismes	%
1	1	0	0%
	2	0	0%
2	1	10	14%
	2	30	30%
Total general		40	24%

Tabla 16: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Rivalidad y chismes, de la variable Confianza en los compañeros. Divididas según el sexo.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Teniendo en cuenta el tipo de empresa, no se presenta ninguna inclinación específica por ninguna subcategoría como la empresa familiar, la comunicación, el tiempo y la experiencia, la afinidad o el proceso de selección. Mientras que un 38% de los pertenecientes a una empresa pública se definen satisfechos por el profesionalismo de sus compañeros, al igual que el 37% de los trabajadores de una empresa privada. En cuanto a los valores, se encuentra que el 33% de los trabajadores de una empresa pública se describen insatisfechos y por el contrario el 37% de los de la empresa privada se definen como satisfechos en este aspecto. El 22% de los de empresa privada se describen insatisfechos por la rivalidad y los chismes, al igual que el 33% de quienes trabajan en una empresa pública.

SATISFECHO /INSATISFECHO COMPAÑ	TIPO DE EMPRESA	Profesionalismo	
1	1	9	38%
	2	53	37%
2	1	4	17%
	2	14	10%
Total general		80	47%

Tabla 17: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Profesionalismo, de la variable Confianza en los compañeros. Divididas según el tipo de empresa.

SATISFECHO /INSATISFECHO COMPAÑ	TIPO DE EMPRESA	Buenos valores	%
1	1	3	13%
	2	54	37%
2	1	8	33%
	2	7	5%
Total general		72	43%

Tabla 18: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Buenos Valores, de la variable Confianza en los compañeros. Divididas según el tipo de empresa.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFECHO /INSATISFECHO COMPAÑ	TIPO DE EMPRESA	Rivalidad y chismes		
1	1	0	0	0%
	2	0	0	0%
2	1	8	8	33%
	2	32	32	22%
Total general			40	24%

Tabla 19: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Rivalidad y chismes, de la variable Confianza en los compañeros. Divididas según el tipo de empresa.

Pasando a la variable de *Satisfacción con el trabajo o labor*, en las subcategorías de salario, autonomía, cargo y empresa, o impacto en la sociedad no se presenta ninguna inclinación. Sin embargo con respecto al crecimiento personal y profesional se definen insatisfechos el 17% tanto de los bachilleres como de nivel técnico. El 20% de los de maestría se definen insatisfechos porque su trabajo no es acorde a su perfil mientras que el 10% de los de especialización se muestran insatisfechos por el clima laboral. No obstante, el 100% de los que cuentan con doctorado se muestran satisfechos por satisfacción personal con su trabajo, el 86% de los bachilleres, el 100% de los de nivel técnico, el 85% de los profesionales, el 90% de los que cuentan con especialización, el 85% de los que presentan maestría y el 100% de los que tienen un doctorado se sienten satisfechos por el clima laboral..

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFECHO /INSATISFECHO CON EL TRABAJO	NIVEL EDUCATIVO	Crecimiento Personal y Profesional	%
1	1	12	34%
	2	4	33%
	3	27	38%
	4	10	34%
	5	10	50%
	6	1	50%
2	1	6	17%
	3	12	17%
	4	0	0%
	5	2	10%
Total general		84	50%

Tabla 20: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Crecimiento personal y profesional, de la variable Trabajo o labor. Divididas según el nivel educativo.

SATISFECHO /INSATISFECHO CON EL TRABAJO	NIVEL EDUCATIVO	Satisfacción personal	%
1	1	8	23%
	2	6	50%
	3	22	31%
	4	12	41%
	5	6	30%
	6	2	100%
2	1	4	11%
	3	8	11%
	4	0	0%
	5	0	0%
Total general		68	40%

Tabla 20: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Satisfacción personal, de la variable Trabajo o labor. Divididas según el nivel educativo.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFECHO /INSATISFECHO CON EL TRABAJO	NIVEL EDUCATIVO	Clima Laboral	%
1	1	30	86%
	2	12	100%
	3	60	85%
	4	26	90%
	5	17	85%
	6	2	100%
2	1	4	11%
	3	11	15%
	4	3	10%
	5	3	15%
Total general		168	99%

Tabla 21: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Clima laboral, de la variable Trabajo o labor. Divididas según el nivel educativo.

SATISFECHO /INSATISFECHO CON EL TRABAJO	NIVEL EDUCATIVO	Acorde al Perfil	%
1	1	5	14%
	2	2	17%
	3	20	28%
	4	4	14%
	5	8	40%
	6	0	0%
2	1	2	6%
	3	6	8%
	4	0	0%
	5	4	20%
Total general		51	30%

Tabla 22: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Acorde al perfil, de la variable Trabajo o labor. Divididas según el nivel educativo.

Con respecto al género, se tiene que el 14% de las mujeres se sienten insatisfechas por el crecimiento personal y profesional que les brinda su trabajo mientras que el 13% se muestran insatisfechos debido al clima laboral. En cuanto a la satisfacción se encuentra que tanto el 87% de los hombres como el 87% de las mujeres se muestran satisfechos con el clima laboral. Sin

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

embargo en las otras subcategorías no se ve reflejada ningún tipo de preferencia por parte de ninguno de los dos géneros.

SATISFECHO /INSATISFECHO SATISFA CON EL TRABAJO	SEXO	Clima Laboral	%
1	1	61	87%
	2	86	87%
2	1	9	13%
	2	12	12%
Total general		168	99%

Tabla 23: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Clima laboral, de la variable Trabajo o labor. Divididas según el sexo.

SATISFECHO /INSATISFECHO SATISFA CON EL TRABAJO	SEXO	Crecimiento Personal y profesional	%
1	1	28	40%
	2	36	36%
2	1	6	9%
	2	14	14%
Total general		84	50%

Tabla 24: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Crecimiento personal y profesional, de la variable Trabajo o labor. Divididas según el sexo.

Con relación al tipo de empresa, en la única subcategoría en la que se refleja una satisfacción relevante es en la relacionada con el clima laboral, pues el 96% de los sujetos pertenecientes a una empresa pública se sienten satisfechos por esta razón, al igual que el 86% de los que trabajan para una empresa privada. Mientras que el 12% de los que trabajan en empresas privadas se describen insatisfechos por el crecimiento personal y profesional y el 14% de los mismos se sienten insatisfecho por el clima laboral, y el 8% también de los trabajadores de

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

empresas públicas se sienten insatisfechos por el crecimiento personal y profesional, la autonomía y el trabajo acorde al perfil.

SATISFECHO /INSATISFECHO SATISFA CON EL TRABAJO	TIPO DE EMPRESA	Clima Laboral	%
1	1	23	96%
	2	124	86%
2	1	1	4%
	2	20	14%
Total general		168	99%

Tabla 25: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Clima Laboral, de la variable Trabajo o labor. Divididas según el Tipo de empresa.

SATISFECHO /INSATISFECHO SATISFA CON EL TRABAJO	TIPO DE EMPRESA	Crecimiento Personal y Profesional	%
1	1	10	42%
	2	54	37%
2	1	2	8%
	2	18	12%
Total general		84	50%

Tabla 26: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Crecimiento Laboral y Profesional de la variable Trabajo o labor. Divididas según el Tipo de empresa.

SATISFECHO /INSATISFECHO SATISFA CON EL TRABAJO	TIPO DE EMPRESA	Acorde al Perfil	%
1	1	11	46%
	2	28	19%
2	1	2	8%
	2	10	7%
Total general		51	30%

Tabla 27: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Acorde al perfil, de la variable Trabajo o labor. Divididas según el Tipo de empresa.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFECHO /INSATISFECHO SATISFA CON EL TRABAJO	TIPO DE EMPRESA	Autonomía		
1	1	3	13%	
	2	32	22%	
2	1	2	8%	
	2	4	3%	
Total general		41	24%	

Tabla 28: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Autonomía, de la variable Trabajo o labor. Divididas según el Tipo de empresa.

Teniendo en cuenta la variable *Garantías laborales*, se encuentra que la subcategoría salario es la que se manifiesta como principal razón de satisfacción en las personas cuyo último nivel educativo alcanzado es el bachillerato con un 37%, lo profesionales con un 34% y aquellos que tienen un doctorados con un 100%. Sin embargo, esta categoría también es la razón principal de insatisfacciones para los bachilleres en un 17% y de las personas con maestría en un 10%, junto con la subcategoría de remuneración y compensación.

SATISFECHO /INSATISFECHO BGL	NIVEL EDUCATIVO	Salario		%
1	1	13	37%	
	2	4	33%	
	3	24	34%	
	4	7	24%	
	5	11	55%	
	6	2	100%	
2	1	6	17%	
	2	2	17%	
	3	14	20%	
	4	2	7%	
	5	2	10%	
Total general		87	51%	

Tabla 29: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Salario, de la variable Garantías Laborales . Divididas según el nivel educativo..

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFECHO /INSATISFECHO BGL	NIVEL EDUCATIVO	Remuneraciones y Compensaciones	%
1	1	7	20%
	2	2	17%
	3	15	21%
	4	4	14%
	5	3	15%
	6	1	50%
2	1	2	6%
	2	0	0%
	3	14	20%
	4	2	7%
	5	2	10%
Total general		52	31%

Tabla 30: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Remuneración y compensación, de la variable Garantías Laborales . Divididas según el nivel educativo.

Por otro lado, en cuanto a la subcategoría estabilidad, se encuentra que quienes tienen una mayor inclinación a la satisfacción debido a esta, son los técnico y/o tecnólogos en un 67%, las personas con una especialización en un 31% y quienes tienen una maestría en un 60%. Sin embargo, también es la principal razón de insatisfacción para estos niveles educativos y para los profesionales, encontrando que el 33% de los técnicos, el 25% de los profesionales, 28% de los especialistas y el 10% de quienes tienen unas maestrías.

SATISFECHO /INSATISFECHO BGL	NIVEL EDUCATIVO	Estabilidad	%
1	1	10	29%
	2	8	67%
	3	23	32%
	4	9	31%
	5	12	60%
	6	0	0%
2	1	2	6%
	2	4	33%
	3	18	25%
	4	8	28%
	5	2	10%
Total general		96	57%

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 31: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Estabilidad, de la variable Garantías Laborales . Divididas según el nivel educativo.

De igual modo se encuentra que las principales razones de insatisfacción, en cuanto a las garantías laborales, para quienes tienen una especialización son el ambiente laboral y las posibilidades de crecimiento tanto profesional como personal en un 28%.

Teniendo en cuenta la variable género, se encuentra que la principal razón de satisfacción para las mujeres es el salario en un 33%, siendo esta también la principal razón de insatisfacción junto con la estabilidad en un 20%. En cuanto a los hombres, se encuentra que la principal razón de satisfacción es la estabilidad en un 44%, siendo esta también la principal razón de insatisfacción en un 20%.

SATISFECHO /INSATISFECHO	SEXO	Salario	%	
1	1	28	40%	
	2	33	33%	
2	1	6	9%	
	2	20	20%	
Total general		87	51%	

Tabla 32: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Salario, de la variable Garantías Laborales . Divididas según el sexo.

SATISFECHO /INSATISFECHO	SEXO	Estabilidad	%	
1	1	31	44%	
	2	31	31%	
2	1	14	20%	
	2	20	20%	
Total general		96	57%	

Tabla 33: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría estabilidad, de la variable Garantías Laborales . Divididas según el sexo.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Ahora bien, al tener en cuenta el tipo de empresa, se encuentra que la principal razón de satisfacción de quienes se encuentran trabajando en una empresa pública es la subcategoría salario en un 50% y las principales razones de insatisfacción son la estabilidad y el ambiente laboral en un 25%. En cuanto a la empresa privada, la subcategoría que tiene una mayor influencia en la satisfacción es la estabilidad en un 35%, siendo esta también la razón principal de insatisfacción en un 19%.

SATISFECHO /INSATISFECHO BGL	TIPO DE EMPRESA	Estabilidad		
1	1	11	46%	
	2	51	35%	
2	1	6	25%	
	2	28	19%	
Total general		96	57%	

Tabla 34: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría estabilidad, de la variable Garantías Laborales . Divididas según el tipo de empresa.

En cuanto a la variable *Jefe*, se encuentra que la subcategoría buen trato es la de mayor influencia en la satisfacción para todos los niveles educativos estudiados, 66% para bachilleres, 58% para técnicos y/o tecnólogos, 61% para profesionales, 48% para quienes tienen una especialización, 60% para los que cursaron un maestría y 50% para quienes tienen un doctorado. Sin embargo también es la subcategoría que genera mayor insatisfacción en bachilleres 11% y técnicos y/tecnólogos 17%.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFECHO /INSATISFECHO JEFE	NIVEL EDUCATIVO	Buen trato	%
1	1	23	66%
	2	7	58%
	3	43	61%
	4	14	48%
	5	12	60%
	6	1	50%
2	1	4	11%
	2	2	17%
	3	2	3%
	4	0	0%
	5	4	20%
Total general		112	66%

Tabla 35: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Buen trato, de la variable Jefe . Divididas Nivel educativo.

SATISFECHO /INSATISFECHO JEFE	NIVEL EDUCATIVO	Estilo de liderazgo	%
1	1	3	9%
	2	2	17%
	3	10	14%
	4	3	10%
	5	6	30%
	6	0	0%
2	1	4	11%
	2	2	17%
	3	8	11%
	4	4	14%
	5	6	30%
Total general		48	28%

Tabla 36: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Estilo de liderazgo, de la variable Jefe . Divididas según Nivel educativo.

En cuanto a la subcategoría comunicación, se encuentra que es la principal razón de satisfacción para quienes tienen un doctorado, junto el clima laboral, la forma de proceder y la enseñanza y preparación, en un 50%. Sin embargo, la comunicación es principal razón de insatisfacción para los profesionales 11% y para quienes tienen una especialización 14%.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Por otro lado se manifiesta que una de las principales razones de insatisfacción a nivel general es el estilo de liderazgo del jefe, 11% en bachilleres, 17% en técnico, 11% en profesionales, 14% en especialistas y 30% en quienes tienen una maestría.

SATISFECHO /INSATISFECHO JEFE	NIVEL EDUCATIVO	Comunicación	%
1	1	11	31%
	2	4	33%
	3	20	28%
	4	9	31%
	5	9	45%
	6	1	50%
2	1	0	0%
	2	0	0%
	3	8	11%
	4	4	14%
	5	2	10%
Total general		68	40%

Tabla 37: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Comunicación, de la variable Jefe . Divididas según Nivel educativo.

De igual modo se encuentra, que otras razones que generan insatisfacción en los profesionales son la enseñanza y la preparación y la confianza en un 11%, mientras que los especialistas otra razón de insatisfacción es el interés que muestra el jefe por la labor de sus empleados.

Al tener en cuenta el género se encuentra que, la principal razón de satisfacción, tanto para hombres 56%, como para mujeres 62% es el buen trato por parte del jefe. Las razones por las cuales los hombres manifiestan insatisfacción son la comunicación y el interés del jefe por la labor de sus empleados en un 9%, mientras que la principal razón de insatisfacción de las mujeres es el estilo de liderazgo en un 22%.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFECHO /INSATISFECHO JEFE	SEXO	Buen Trato	%
1	1	39	56%
	2	61	62%
2	1	4	6%
	2	8	8%
Total general		112	66%

Tabla 38: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Buen trato, de la variable Jefe . Divididas según sexo.

En cuanto el tipo de empresa, se encuentra que la principal razón de satisfacción tanto para quienes trabajan en empresa pública 50% como para quienes trabajan en una empresa privada 61% es el buen trato por parte del jefe, mientras que la principal razón de insatisfacción para ambas es el estilo de liderazgo en un 33% para quienes trabajan en empresa pública y un 11% para los de las empresas privadas.

SATISFECHO /INSATISFECHO JEFE	TIPO DE EMPRESA	Buen Trato	%
1	1	12	50%
	2	88	61%
2	1	4	17%
	2	8	6%
Total general		112	66%

Tabla 39: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Buen trato, de la variable Jefe . Divididas según tipo de empresa.

Por otro lado, en la variable *Aporte a la vida*, se encuentra que la subcategoría de mayor influencia en la satisfacción de los profesionales es el crecimiento personal y profesional en un 42%, mientras que la principal razón de insatisfacción para los mismos es la flexibilidad horaria en un 14%.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Por otro lado, se encuentra que para los bachilleres la variable que genera una mayor satisfacción es el crecimiento tanto a nivel personal como profesional en un 46% contrario a esto, la que les genera un mayor índice de insatisfacción es el aprendizaje continuo permitido por la labor que realizan. Para aquellos cuyo último nivel educativo alcanzado es el técnico y/o tecnológico, la principal razón de satisfacción es el crecimiento laboral y personal y el aprendizaje continuo.

LE APORTA/NO LE APORTA A LA VIDA	NIVEL EDUCATIVO	Crecimiento (P y L)	%
1	1	16	46%
	2	5	42%
	3	30	42%
	4	10	34%
	5	14	70%
	6	0	0%
2	1	0	0%
	3	2	3%
	4	0	0%
	5	0	0%
Total general		77	46%

Tabla 40: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría crecimiento, de la variable Aporte . Divididas según nivel educativo.

En cuanto a quienes tienen una posgrado se encuentra que, las subcategorías asociadas a la satisfacción de quienes tienen una especialización son el aporte económico, el crecimiento y el aprendizaje continuo en un 34%, mientras que la insatisfacción esta relacionada con el aporte de su trabajo a la sociedad en un 7%. En quienes tienen una maestría la principal razón de satisfacción asociada a esta variable es el crecimiento personal y profesional en un 70% y la principal razón de insatisfacción es la flexibilidad horaria que le permite su trabajo. Y en las

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

personas que tienen un doctorado se manifiesta que las principales razones asociadas a la satisfacción son el aprendizaje continuo y un trabajo que promueve valores en un 50%.

LE APORTA/NO LE APORTA A LA VIDA	NIVEL EDUCATIVO	Aprendizaje continuo	%
1	1	12	34%
	2	5	42%
	3	28	39%
	4	10	34%
	5	10	50%
	6	1	50%
2	1	2	6%
	3	4	6%
	4	0	0%
	5	0	0%
Total general		72	43%

Tabla 41: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Aprendizaje continuo, de la variable Aporte . Divididas según nivel educativo.

Al tener en cuenta la variable demográfica genero, se encuentra que tanto para hombres 43% como para mujeres 45%, la subcategoría que tiene una mayor influencia en la satisfacción es el crecimiento personal y profesional. Mientras que las subcategorías que generan mayor insatisfacción en el hombre son la tranquilidad y la flexibilidad horaria para los hombres en un 9% y la flexibilidad horaria para las mujeres en un 6%.

LE APORTA/NO LE APORTA A LA VIDA	SEXO	Crecimiento (P y L)	%
1	1	30	43%
	2	45	45%
2	1	0	0%
	2	2	2%
Total general		77	46%

Tabla 42: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Crecimiento, de la variable Aporte . Divididas según el sexo.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

LE APORTA/NO LE APORTA A LA VIDA	SEXO	Flexibilidad horaria	%
1	1	9	13%
	2	12	12%
2	1	6	9%
	2	6	6%
Total general		33	20%

Tabla 43: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Flexibilidad Horaria, de la variable Aporte . Divididas según el sexo.

En cuanto al tipo de empresa, se encuentra que la categoría con mayor influencia en la satisfacción es el crecimiento personal y laboral tanto para quienes trabajan en una empresa pública 54% como para quienes trabajan en una empresa privada 43%. Mientras que las subcategorías relacionadas con la insatisfacción de quienes trabajan en una empresa pública son la tranquilidad y la flexibilidad en un 8% y para quienes trabajan en una empresa privada la flexibilidad horaria en un 7%.

LE APORTA/NO LE APORTA A LA VIDA	TIPO DE EMPRESA	Crecimiento (P y L)	%
1	1	13	54%
	2	62	43%
2	1	0	0%
	2	2	1%
Total general		77	46%

Tabla 44: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Crecimiento, de la variable Aporte . Divididas según el tipo de empresa.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

LE APORTA/NO LE APORTA A LA VIDA	TIPO DE EMPRESA	Flexibilidad Horaria		%
1	1	3		13%
	2	18		12%
2	1	2		8%
	2	10		7%
Total general			33	20%

Tabla 45: Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Flexibilidad Horaria, de la variable Aporte . Divididas según el tipo de empresa.

Ahora bien, con respecto a la variable *Autonomía*, en relación al nivel educativo de los sujetos, no se encontró ninguna inclinación de satisfacción o insatisfacción por parte de ningún rango en las subcategorías del clima organizacional ni el conocimiento, las habilidades y la experiencia. Mientras que en la toma de decisiones se encontró que los sujetos con menor rango, los bachilleres con un 37% y los de nivel técnico con un 50%, se definen satisfechos con respecto a este factor. Mientras que el 20% de los que cuentan con un grado de maestría justifican su insatisfacción con la autonomía con esta subcategoría.

SATISFECHO /INSATISFECHO AUNTONOMIA	NIVEL EDUCATIVO	Toma de decisiones		%
1	1	13		37%
	2	6		50%
	3	27		38%
	4	13		45%
	5	7		35%
	6	0		0%
2	1	4		11%
	2	0		0%
	3	10		14%
	4	2		7%
	5	4		20%
Total general			86	51%

Tabla 46. Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Toma de decisiones, de la variable Autonomía . Divididas según el nivel educativo.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Por otra parte, en la subcategoría relacionada con el manejo del tiempo, se encontró que un 45% de los que cuentan con una maestría se sienten satisfechos con respecto a este factor, mientras que un 20% de los profesionales y un 30% de los que cuentan con maestría se definen insatisfechos por esta subcategoría.

SATISFECHO /INSATISFECHO AUNTONOMIA	NIVEL EDUCATIVO	Manejo de Tiempo	%
1	1	11	31%
	2	4	33%
	3	25	35%
	4	7	24%
	5	9	45%
	6	0	0%
2	1	0	0%
	2	0	0%
	3	14	20%
	4	2	7%
	5	6	30%
Total general		78	46%

Tabla 47. Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Manejo del tiempo de la variable Autonomía . Divididas según el nivel educativo.

Hay una gran diferencia en preferencias, pues en la subcategoría relacionada con las estrategias y el plan de trabajo, no hay inclinaciones de insatisfacción, mientras que sí se presenta que un 44% de los profesionales y un 100% de los que cuentan con Doctorado se definen satisfechos con respecto a esta subcategoría. Mientras que en la subcategoría de Jefe y equipo de trabajo el 11% de los bachilleres, el 17% de los técnicos y el 10% de los que cuentan con maestría justifican su insatisfacción con este argumento.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFECHO /INSATISFECHO AUNTONOMIA	NIVEL EDUCATIVO	Estrategias y Plan de Trabajo	%
1	1	9	26%
	2	5	42%
	3	31	44%
	4	7	24%
	5	7	35%
	6	2	100%
2	1	0	0%
	2	0	0%
	3	8	11%
	4	0	0%
	5	2	10%
Total general		71	42%

Tabla 48. Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Estrategia y Plan de trabajo, de la variable Autonomía . Divididas según el nivel educativo.

SATISFECHO /INSATISFECHO AUNTONOMIA	NIVEL EDUCATIVO	Jefe y Equipo de Trabajo	%
1	1	9	26%
	2	4	33%
	3	16	23%
	4	10	34%
	5	6	30%
	6	1	50%
2	1	4	11%
	2	2	17%
	3	6	8%
	4	2	7%
	5	2	10%
Total general		62	37%

Tabla 49. Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Jefe y equipo de trabajo, de la variable Autonomía . Divididas según el nivel educativo.

Con respecto al género, no se encontró mayor prevalencia por parte de ninguno con relación a subcategorías como el conocimiento, las habilidades y la experiencia; el clima organizacional, o el Jefe y el equipo de trabajo. Mientras que en la toma de decisiones el 42% de

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

las mujeres y el 34% de los hombres se definen satisfechos con respecto a esta razón. Hay un 20% de los hombres que se sienten insatisfechos con el manejo del tiempo, y un 39% de los hombres que se definen satisfechos con respecto a las estrategias y el plan de trabajo.

SATISFECHO /INSATISFECHO AUNTONOMIA	SEXO	Toma de Decisiones	%	
1		1	24	34%
		2	42	42%
2		1	8	11%
		2	12	12%
Total general			86	51%

Tabla 50. Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Toma de decisiones, de la variable Autonomía . Divididas según el género.

SATISFECHO /INSATISFECHO AUNTONOMIA	SEXO	Manejo de Tiempo	%	
1		1	19	27%
		2	37	37%
2		1	14	20%
		2	8	8%
Total general			78	46%

Tabla 51. Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Manejo de tiempo, de la variable Autonomía . Divididas según el género.

SATISFECHO /INSATISFECHO AUNTONOMIA	SEXO	Estrategias y Plan de Trabajo	%	
1		1	27	39%
		2	34	34%
2		1	6	9%
		2	4	4%
Total general			71	42%

Tabla 52. Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Estrategias y Plan de trabajo, de la variable Autonomía . Divididas según el género.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

En la otra mano, teniendo en cuenta el tipo de empresa, se encontró que el 41% de los que trabajan para una empresa privada se encuentra satisfecho con subcategoría relacionada con la toma de decisiones, mientras que el 17% de los que trabajan para una empresa pública se definen insatisfechos con respecto a este mismo factor.

SATISFECHO /INSATISFECHO AUNTONOMIA	TIPO DE EMPRESA	Toma de Decisiones	%
1	1	7	29%
	2	59	41%
2	1	4	17%
	2	16	11%
Total general		86	51%

Tabla 53. Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Toma de decisiones, de la variable Autonomía . Divididas según el tipo de empresa.

Se encontró que un 25% de los trabajadores de una empresa pública y un 34% de los sujetos que pertenecen a una empresa privada se definen satisfechos con relación al manejo del tiempo. Sin embargo un 17% de los que trabajan para una empresa privada se sienten insatisfechos con la subcategoría relacionada a las estrategias y el plan de trabajo. Este mismo porcentaje del mismo tipo de empresa se define insatisfecho con relación al clima organizacional.

SATISFECHO /INSATISFECHO AUNTONOMIA	TIPO DE EMPRESA	Manejo de Tiempo	%
1	1	6	25%
	2	50	34%
2	1	2	8%
	2	20	14%
Total general		78	46%

Tabla 54. Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Manejo de tiempo, de la variable Autonomía . Divididas según el tipo de empresa.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFECHO /INSATISFECHO AUNTONOMIA	TIPO DE EMPRESA	Estrategias y Plan de Trabajo	%
1	1	8	33%
	2	53	37%
2	1	4	17%
	2	6	4%
Total general		71	42%

Tabla 55. Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Estrategias y Plan de trabajo, de la variable Autonomía . Divididas según el tipo de empresa.

SATISFECHO /INSATISFECHO AUNTONOMIA	TIPO DE EMPRESA	Clima Organizacional	%
1	1	4	17%
	2	25	17%
2	1	4	17%
	2	2	1%
Total general		35	21%

Tabla 56. Datos asociados a satisfacción e insatisfacción en la subcategoría Clima organizacional, de la variable Autonomía . Divididas según el tipo de empresa.

DISCUSIÓN

La investigación en cuanto a la percepción de satisfacción en el trabajo es de vital importancia para las organizaciones hoy en día, debido a las consecuencias financieras que puede traer a la compañía el hecho de reemplazar y volver a capacitar a nuevos empleados. Dentro de la gran mayoría de estudios relacionados con esta temática, se ha visto reflejado cómo las variables más influyentes en la satisfacción laboral son la compensación, las oportunidades de promoción, la estabilidad y seguridad laboral, y los planes de beneficio (Gonzalez, 2008). La presente investigación, no es una excepción a dicha afirmación.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Respondiendo al objetivo principal de la investigación, se identifica que las variables que muestran un mayor índice de satisfacción (seleccionada por más del 80% de la población) son las *Garantías Laborales*, dentro de la cual resaltan subcategorías como el salario y la estabilidad como satisfactorias; el *Jefe*, variable en la que resaltan subcategorías como el trato, la confianza y la comunicación; el *Trabajo*, donde resalta la satisfacción por el clima laboral y las posibilidades de crecimiento tanto a nivel personal como profesional; la *Autonomía* asociada a la toma de decisiones y al desarrollo independiente de las estrategias y el plan de trabajo y por último, el *Aporte a la vida* el cual se asocia con el aprendizaje continuo y el crecimiento.

Esto puede relacionarse con lo dicho por Saner & Eyupglu (2012), quienes afirman que el rol principal del trabajo es el de ser una fuente de ingreso, que le permita la realización personal y un crecimiento personal y profesional. De igual modo, mencionan la autonomía, pues dicen que tanto hombres como mujeres llegan a sentirse satisfechos cuando tienen un trabajo que les permite tomar las decisiones y que a su vez fomenta una buena comunicación entre los niveles jerárquicos.

Así mismo Linz & Semykina (2013), coinciden con que las razones más determinantes de la satisfacción son el salario, la estabilidad y el tener una buena relación con los compañeros de trabajo. A estas razones se les agrega el trabajo, la autonomía, la oportunidad de tener un aprendizaje continuo (Muhammad, Hazoor, Rafi, Masood. 2011) y un buen ambiente de trabajo favorable y un buen clima laboral (Swathi. 2014).

Por otro lado, al hablar de las variables con un mayor índice de insatisfacción aparecen el *Salario*, debido a que es considerado injusto y a que no proporciona lo suficiente para tener calidad de vida; y los *Compañeros* debido a rivalidades y chismes, falta de afinidad y al tiempo y

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

la experiencia. Temas que ha su vez Rahim et al. (2014), destaca como relevantes sustentando que cuando existen comportamientos irregulares en los empleados se pueden afectar las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización.

Aún sabiendo que no hay muchos estudios realizados que determinen la relación entre la satisfacción laboral y la edad, la educación formal y el grado educativo de los sujetos, es posible afirmar que una relación entre estas dos variables sí existe y que es un tema que permite un amplio campo de investigación (Gonzalez, 2008). Esto podría relacionarse con los resultados obtenidos en el presente trabajo investigativo, en el que teniendo en cuenta seis niveles educativos diferentes (Grado bachiller, Grado técnico/tecnólogo, Grado profesional, Grado especialización, Grado maestría y Grado Doctorado) se vieron preferencias y diferencias con respecto a las razones de justificación de la satisfacción con el trabajo.

Tal como se analizó, que los grados más altos de nivel educativo se definen insatisfechos con las garantías laborales específicamente en subcategorías como la estabilidad y el salario, mientras que los niveles más bajos se sienten satisfechos con estos factores. Es pertinente afirmar que las aspiraciones salariales varían dependiendo del nivel educativo con el que se cuenta, y esto se refleja en la medida en que el 100% de los que cuentan con doctorado, el 80% de los que cuentan con maestría, y el 34% de los que cuentan con especialización se definen insatisfechos con el salario que reciben por factores como la calidad de vida, el que sea justo, y la coherencia con el perfil respectivamente. Mientras que el 34% tanto de los que cuentan con un grado bachiller como de los que cuentan con un grado profesional se sienten satisfechos por lo justo que es su salario, y el 42% de los de nivel técnico se sienten satisfechos con la calidad de vida que les brinda su salario.

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Otros estudios han demostrado que efectivamente el nivel educativo es un factor importante que lleva a la satisfacción del empleado a través de diferentes industrias (Gonzalez, 2008). Los resultados de la presente investigación arrojaron que los niveles más bajos de estudio (bachiller, técnico y profesional) se sienten satisfechos con el buen trato de su jefe, mientras que los niveles más altos (especialización, maestría y doctorado) se sienten insatisfechos con el estilo de liderazgo de sus jefes. Sin embargo no se encontraron diferencias significativas con relación a la percepción de satisfacción del trabajo y el nivel educativo con respecto a variables como el aporte a la vida y la confianza en los compañeros. No obstante, puede verse cómo subcategorías como la satisfacción personal y el clima laboral en relación a la función del trabajo como tal, son factores relevantes para niveles educativos como el bachiller, el técnico y el profesional, pero para quienes tienen el nivel más alto de educación, el doctorado, se presenta una insatisfacción con respecto a la coherencia con el perfil. Lo mismo pasa con la variable relacionada con la autonomía, en donde se percibe que los niveles bajos de estudio se definen satisfechos con factores como la toma de decisiones, mientras que lo de alto nivel educativo se definen, en gran porcentaje insatisfechos con el manejo del tiempo.

Ahora bien, (Wang, Yang, & Wang, 2012) exponen que las teorías económicas consideran que el sector público es menos eficiente que el sector privado, y que una de las mayores causas de esta minoría en productividad se debe a que la satisfacción laboral de los empleados del sector público es menor a la de los empleados del sector privado, dado que el primero carece de potencial motivacional. Con relación a esta afirmación, puede verse que aunque a nivel cuantitativo las diferencias en el nivel de satisfacción no son significativas, a nivel cualitativo se resaltan diferencias asociadas a que aquellos sujetos que trabajan para una

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

empresa pública se sienten insatisfechos con el ambiente laboral pero se sienten satisfechos con el salario que el trabajo les brinda. Se ve mayor influencia hacia la insatisfacción por parte de los trabajadores de una empresa pública con respecto al hecho de que el salario sea justo y se ve mayor satisfacción por parte de los del sector privado hacia la calidad de vida. Puede verse también cómo todos los sujetos, tanto los del sector privado como los del sector público se definen satisfechos con el trato del jefe en un 50% y 61% respectivamente. Así mismo, puede verse cómo el 37% de aquellos pertenecientes al sector privado se definen satisfechos con respecto a los buenos valores de sus compañeros, mientras que un 33% del sector público se definen insatisfechos por esta misma razón.

Por último, se hablará de la relación existente entre el género (femenino-masculino) y la percepción de satisfacción en el trabajo. Esta relación, sea probablemente una de las más estudiadas en el ámbito de la satisfacción laboral. Estudios e investigaciones han arrojado que la percepción de satisfacción en el trabajo es mayor en mujeres que en hombres, dado que la percepción de progreso y éxito es más acorde a las expectativas de las mujeres, que a las de los hombres (Donohue & Heywood, 2004). Esto puede traerse a colisión con los resultados obtenidos en el presente trabajo investigativo, analizando que los hombres se sienten más satisfechos que las mujeres con respecto a la estabilidad que le garantiza el trabajo, mientras que son las mujeres quienes se sienten más satisfechas con el salario. Adicionalmente, puede verse que no hay diferencias significativas con respecto al género, cuando se habla de la satisfacción por el buen trato con el jefe, sin embargo las mujeres mostraron mayor insatisfacción con relación al estilo de liderazgo que el jefe presente. Puede verse también cómo las mujeres le dan mayor importancia al profesionalismo de sus compañeros, mientras que los hombres le dan más

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

importancia a los buenos valores que demuestren dichos compañeros. En un porcentaje muy similar, 43% las mujeres y 45% los hombres, los sujetos se han identificado satisfechos con relación al crecimiento personal y profesional que su trabajo les brinda; y con un 87% en los dos géneros, se percibe una satisfacción con relación al clima laboral. Sin embargo si existe una diferencia con relación a la toma de decisiones y a la variable de autonomía.

En conclusión, tal como lo mencionan Ravari et al. (2012), la satisfacción laboral es un constructo multidimensional debido a que su desarrollo depende de una gran variedad de factores. Dentro de los resultados de esta investigación y contrastandolos con la teoría revisada se concluye que aquellos factores que tienen una mayor relación con la satisfacción son los denominados anteriormente como los organizacionales, dentro de los cuales destacan las garantías laborales ofrecidas por las organizaciones, el jefe o supervisor, el trabajo, la autonomía y como el trabajo aporta a la vida. Mientras que cuando se habla de insatisfacción resaltan factores asociados al salario y a la relación con los compañeros. Sin embargo es importante mencionar que todos los factores pueden llegar a tener una influencia tanto a nivel de satisfacción como de insatisfacción.

De igual modo, es importante resaltar que, como mencionan Saner et al. (2012) no existen diferencias significativas en comparaciones sociodemográficas, es decir, no se marcan diferencias al comparar género, edad, tipo de empresa, estado civil, entre otros; aspecto que a su vez se corrobora en esta investigación, pues a nivel cuantitativo no se evidencian tales diferencias. Sin embargo al realizar un análisis cualitativo se encuentran diferencias relevantes, expuestas a lo largo de esta investigación.

LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

A lo largo de esta investigación se identificaron ciertas limitaciones asociadas a la muestra, razón por la cual se recomienda que para futuras investigaciones se trabaje con una muestra más amplia en la que los participantes estén distribuidos de manera uniforme, es decir, quien realice esta investigación debe contar con un número proporcional de mujeres y hombres, de cada nivel educativo y una división por igual del tipo de empresa en la que trabajan para que de esta manera se favorezca el análisis cuantitativo.

Referencias

Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A literature review. *Management research and practice* , 3 (4), 77-86.

Cárdenas, M., López, A., & Fraire, A. (2013) *Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal – mecánica.* (Spanish). *Revista Internacional administración & finanzas (RIAF)*, 6(3), 115-128.

Dhanapal, S; Mohd, S; Subramaniam, T & Vashu, D (2013) Factors affecting job satisfaction among academicians: a comparative study between gender and generations. (English) 2nd INTERNATIONAL CONFERENCE ON MANAGEMENT, ECONOMICS AND FINANCE (2nd ICMEF 2013) PROCEEDING 28 -29 OCTOBER 2013. NOVOTEL 1BORNEO, KOTA KINABALU, SABAH, MALAYSIA ISBN: 978-967-5705-12-0. WEBSITE: www.internationalconference.com.my

Donohue, S. M., & Heywood, J. S. (2004). Job satisfaction and gender: An expanded specification from the NLSY. *International Journal of Manpower*, 25(2), 211-234. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/231901576?accountid=45375>

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Gonzalez, S. (2008). A study of the relationship between job satisfaction, age, degree major, and formal educational levels of employees working in human resources (Order No. 3316428). Available from ABI/INFORM Global. (219998400). Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/219998400?accountid=45375>

Linz, S., & Semykina, A. (2013). Job satisfaction, expectations, and gender: Beyond the european union. *International Journal of Manpower*, 34(6), 584-615.
doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJM-06-2013-0149>

Locke, E. (1976) The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology* (1297–1349). Chicago: Rand McNally. Maslow, A. (1987).

Mpeka, R. L. (2012). A study to examine the determinants of job satisfaction for professional accountants in Tanzania. *Afro-Asian Journal of Finance and Accounting*, 3(1), 15-33.

Muhammad, S. C., Hazoor, M. S., Rafi, N., & Masood, N. K. (2011). Exploring the relationship between salary satisfaction and job satisfaction: A comparison of public and private sector organizations. *The Journal of Commerce*, 3(4), 1. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/898709383?accountid=45375>

Nader, M., Bernate, S. P., & Santa-Bárbara, E. S. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia . *Estudios Gerenciales* , 30 (130), 31-39.

Nahar, L. Hossain, A. Rahman, A. Bairagi, A. (2013). The Relationship of Job

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Satisfaction, Job Stress, Mental Health of Government and Non-Government Employees of Bangladesh. *Scientific Research Publishing*, 4 (6) 520-525.

Oshagbemi, T (2000) Gender differences in the Job Satisfaction of University teachers, *Women in Management review*. 15 (77). p. 331-343.

Patlán-Perez, J; Martinez, E; Hernandez, R. (2012) Clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista internacional de administración y finanzas*. Vol 5. N° 5

Rahim, A. R., Thaheer, A. S., Shabudin, A., Wahab, A. R., & Hashim, N. A. (2014). Exploring the spillover effect of Spirituality and Workplace deviant behavior. *International Journal of Liberal Arts and Social Science* , 2 (9), 53-62.

Ravari, A., Mirzaei, T., Kazemi, M., & Jamalizadeh, A. (2012). Job satisfaction as a multidimensional concept: Asystematic review study. *I* (2), 95-102.

Robbins, S. P. (2000) *Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications*. 8th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

Sageer, A., Rafat, S., & Agarwal, P. (2012). Identification of Variables Affecting Employee Satisfaction and Their Impact on the Organization . *Journal Of Business and Management* , 5 (1), 32-39.

Saner, T., & Eyupoglu, S. Z. (2012). Have gender differences in job satisfaction disappeared? A study of turkish universities in north cyprus. *African Journal of Business Management*, 6(1), 250-257. doi:<http://dx.doi.org/10.5897/AJBM11.1935>

Sanín, J. A. & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 95-107. doi:10.11144/ Javeriana.UPSY13-1.slcp

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Sanín, J. A.; Toro, F.; Londoño, M. E.; Valencia, M. (2012) Modelo analítico de factores de riesgo y protectores psicosociales en el trabajo. Cincel Ltda. Medellín

Sánchez-Sellero, M. C., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M. M., & Sánchez-Sellero, F. J. (2014). CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ESPAÑA/Características organizacionais da satisfação no trabalho na Espanha/Organizational characteristics in the labour satisfaction in Spain. *Revista De Administração De Empresas*, 54(5), 537-547. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1560678135?accountid=45375>

Swathi, B. (2014). Impact of organization culture on employee's job satisfaction: A study of public and private sector. *Sumedha Journal of Management*, 3(4), 4-13. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1658370496?accountid=45375>

Toro, F. (2010). El clima organizacional: Perfil de empresas colombianas. Español Cincel Ltda. Medellín

Wang, Y., PhD., Yang, C., PhD., & Wang, K., PhD. (2012). Comparing public and private employees' job satisfaction and turnover. *Public Personnel Management*, 41(3), 557-573. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1664817570?accountid=45375>

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

ANEXOS

Anexo 1: Convenciones: Con el fin de entender las tablas presentadas en la sección de resultados, es importante tener en cuenta las siguientes convenciones para la clasificación de los sujetos.

VARIABLE	REFERENCIA	CONVENCIONES	FRECUENCIA
SEXO	Hombre	1	70
	Mujer	2	99
NIVEL EDUCATIVO	Bachillerato	1	35
	Técnico	2	12
	Profesional	3	71
	Especialización	4	29
	Maestría	5	20
	Doctorado	6	2
TIPO DE EMPRESA	Pública	1	24
	Privada	2	145

Anexo 2: Muestra de frecuencias y porcentajes de cada variable y sus subcategorías.

Buenas Garantías Laborales		
Subcategoría	Frecuencia	Porcentaje
Estabilidad	96	57%
Salario	87	51%
Crecimiento	65	38%
Ambiente L	58	34%
Remuneración	52	31%
Horario	47	28%
Valoración P	45	27%
Satisfecho	135	80%
Insatisfecho	34	20%

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Autonomía		
Subcategoría	Frecuencia	Porcentaje
Decisiones	86	51%
Tiempo	78	46%
Estrategias y Plan T	71	42%
Jefe y equipo	62	37%
Clima	35	21%
Conocimiento/habilidades/experiencia	26	15%
Satisfecho	143	85%
Insatisfecho	25	15%

Salario		
Subcategoría	Frecuencia	Porcentaje
Justo	109	64%
Calidad de vida	85	50%
Acorde al perfil	55	33%
Estándares mercado	45	27%
Ahorro e inversión	34	20%
Cumplido	29	17%
Bonificación	26	15%
Satisfecho	105	62%
Insatisfecho	64	38%

Aporte a la Vida		
Subcategoría	Frecuencia	Porcentaje
Crecimiento	77	46%
Aprendizaje Continuo	72	43%
Tranquilidad	48	28%
Económicamente	43	25%
Relaciones interpersonales.	38	22%
Flexibilidad Horaria	33	20%
Aporte a la sociedad	28	17%
Promueve Valores	23	14%
Coherencia académica	15	9%
Remuneración	14	8%
Satisfecho	155	92%
Insatisfecho	13	8%

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Jefe		
Subcategoría	Frecuencia	Porcentaje
Trato	112	66%
Comunicación	68	40%
Confianza	64	38%
Clima - proceder	52	31%
Estilo liderazgo	48	28%
Enseñanza y preparación	45	27%
Interés Labor empleados	28	17%
Satisfecho	143	85%
Insatisfecho	23	14%

Trabajo		
Subcategoría	Frecuencia	Porcentaje
Clima Laboral	168	99%
Crecimiento	84	50%
Satisfacción Personal	68	40%
Acorde perfil	51	30%
Autonomía	41	24%
Cargo y empresa	39	23%
Impacto sociedad	33	20%
Satisfecho	147	87%
Insatisfecho	22	13%

Compañeros		
Subcategoría	Frecuencia	Porcentaje
Profesionalismo	80	47%
Afinidad	76	45%
Buenos Valores	72	43%
Tiempo y experiencia	62	37%
Rivalidad y chismes	40	24%
Comunicación	40	24%
P. Selección	10	6%
Empresa Familiar	9	5%
Satisfecho	128	76%
Insatisfecho	41	24%

ASPECTOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL