AAR8871

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
Postgrado en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales

Trabajo de Grado

LA SATISFACCIÓN LABORAL: ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y SECTOR PRIVADO.

(Área Metropolitana de Caracas, 2009)

Presentado por:
Esleidi Goncalves
para optar al título de
Magíster en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales

Tutor:

Magíster Víctor Maldonado

Caracas, 07 de Junio 2010

DEDICATORIA

A ti, Señor Dios, que no te mudas ante los acontecimientos de mi vida, antes bien, te arraigas y fundes en mi corazón morando silente... casi imperceptible, otorgándome la fuerza y el regocijo para comenzar de nuevo.

A ti Jl, por ser mi mayor reto y alegría.

RECONOCIMIENTOS

Deseo expresar mi agradecimiento a los Profesores Darío Rico y Gonzalo Bello por permitirme aplicar el instrumento de recolección de datos de estudio en los programas académicos que dirigen en la UCAB.

Al Profesor Juan De Mata Romero, por apoyar mi trabajo, proporcionándome el tiempo necesario para trabajar en esta investigación. Al Profesor Omar Alcalá por el valioso apoyo brindado en la supervisión del uso del Programa Estadístico Statistical Package for the Social Sciences.

A las Profesoras Claudia Peña y Carmen E. Silva por sus excelentes recomendaciones metodológicas y por haberme animado a continuar trabajando en pro de alcanzar los fines que me había propuesto para la realización de este trabajo. A la estudiante de Ciencias Sociales Katherine Goncalves, por su asistencia eficaz y permanente.

Al Profesor Víctor Maldonado por su acompañamiento y tutoría.

A todos ellos, mi reconocimiento y agradecimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
DEDICATORIA	
RECONOCIMIENTO	
ÍNDICE DE CONTENIDO	*i*
ÍNDICE DE TABLAS	*iii*
ÍNDICE DE FIGURAS	*ix*
RESUMEN	*xii*
INTRODUCCIÓN	*13*
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	*15*
1.2. Objetivos de la Investigación	*18*
1.3. Sistema Hipotético	*19*
1.4. Justificación	*20*
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Bases teóricas de la Satisfacción Laboral	*23*
2.1.1. Factores Intrínsecos	*30*
2.1.2. Factores Extrínsecos	*33*
2.2. SECTOR PÚBLICO: Definición, objetivos y marco legal	*35*
2.3. SECTOR PRIVADO: Definición, objetivos y marco legal	*37*
2.4. Características distintivas del Sector Público y el Sector Privado	*39*
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. El Tipo de Investigación	*41*

3.2. El Diseño de la Investigación 42

3.3. Diseño Muestral 43

3.4. Definición de Variables 46

3.5. Operacionalización de Variables 50

3.6 Instrumento de Recolección de los datos 51

3.7. Técnicas de Análisis de los datos 53

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS DATOS

4.1. Características de la Muestra 56

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Comparación de los Factores Intrínsecos entre Trabajadores del Sector Público y Trabajadores del Sector Privado 75

5.2. Comparación de los Factores Extrínsecos entre Trabajadores del Sector Público y Trabajadores del Sector Privado 91

5.3. Comparación General de los Factores Intrínsecos de la variable Satisfacción Laboral entre los trabajadores del Sector Público y los trabajadores del Sector Privado 115

5.4. Comparación General de los Factores Extrínsecos de la variable Satisfacción Laboral entre los trabajadores del Sector Público y los trabajadores del Sector Privado 119

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 123

BIBLIOGRAFÍA 128

ANEXO A: MANUAL DE LA ESCALA DE MOTIVACIÓN LABORAL 133

ANEXO B: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS UTILIZADO EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL 145

ÍNDICE DE TABLAS

		Página
TABLA N° I:	ESTRUCTURA DE LA FUERZA DE TRABAJO POR SECTORES DE OCUPACIÓN[1/] AÑOS 2004-2008	*21*
TABLA Nº II:	DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPRESAS ESTATIZADAS POR SECTOR PRODUCTIVO	*22*
TABLA Nº III:	NÚMERO DE ESTUDIANTES POR PROGRAMA DE ESTUDIOS ACTIVOS PARA EL I SEMESTRE DEL AÑO ACADÉMICO 2009- 2010	*45*
TABLA Nº IV:	DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO POR PROGRAMAS ACADÉMICOS Y POR SECTOR LABORAL	*45*
TABLA Nº V:	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	*50*
TABLA Nº VI:	ESCALA DE CALIFICACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS	*55*
TABLA Nº VII:	ESCALA DE CALIFICACIÓN DE LA IMPORTANCIA	*55*
TABLA Nº VIII:	DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR GÉNERO	*56*
TABLA Nº IX:	DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR GÉNERO	*57*
TABLA Nº X:	DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR RANGOS DE EDAD	*58*
TABLA Nº XI:	DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR RANGOS DE EDAD	*59*
TABLA Nº XII:	DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR *ÚLTIMA TITULACIÓN ACADÉMICA*	*60*
TABLA Nº XIII:	DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR *ÚLTIMA TITULACIÓN ACADÉMICA*	*61*

TABLA Nº XIV:	DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR UNIDAD ECONÓMICA	*62*
TABLA Nº XV:	DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR UNIDAD ECONÓMICA	*64*
TABLA Nº XVI:	DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA TOTAL POR TIEMPO DE *ANTIGÜEDAD EN SU TRABAJO ACTUAL*	*65*
TABLA Nº XVII:	DISTRIBUCIÓN DE LA *PREFERENCIA* DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO *SI TUVIERAN LA OPORTUNIDAD DE ESCOGER DONDE TRABAJAR*	*66*
TABLA Nº XVIII:	DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS PRIVADAS ESCOGIDAS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO *SI TUVIERAN LA OPORTUNIDAD DE ESCOGER DONDE TRABAJAR*	*69*
TABLA Nº XIX:	DISTRIBUCIÓN DE LA PREFERENCIA DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR OTRAS DEPENDENCIAS DEL MISMO SECTOR	*69*
TABLA Nº XX:	DISTRIBUCIÓN DE LA *PREFERENCIA* DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO *SI TUVIERAN LA OPORTUNIDAD DE ESCOGER DONDE TRABAJAR*	*71*
TABLA Nº XXI:	DISTRIBUCIÓN DE LA *PREFERENCIA* DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR EMPRESAS DEL MISMO SECTOR	*72*
TABLA Nº XXII:	DISTRIBUCIÓN DE LA *PREFERENCIA* DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	*73*
TABLA XXIII:	COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *IDENTIDAD* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*75*

TABLA N° XXIV:	COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *IDENTIDAD*, ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*77*
TABLA Nº XXV:	ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *IDENTIDAD*	*78*
TABLA N° XXVI:	COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *LOGRO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*79*
TABLA N° XXVII:	COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *LOGRO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*81*
TABLA N° XXVIII:	ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *LOGRO*	*82*
TABLA N° XXIX:	COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *AFILIACIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*83*
TABLA N° XXX:	COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *AFILIACIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*85*
TABLA N° XXXI:	ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *AFILIACIÓN*	*86*
TABLA N° XXXII:	COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *LIDERAZGO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*87*
TABLA N° XXXIII:	COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *LIDERAZGO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*89*
TABLA N° XXXIV:	ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *LIDERAZGO*	*90*

TABLA N° XXXV:	COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *SEGURIDAD INTEGRAL* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*91*
TABLA N° XXXVI:	COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *SEGURIDAD INTEGRAL* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*93*
TABLA N° XXXVII:	ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *SEGURIDAD INTEGRAL*	*94*
TABLA N° XXXVIII:	COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *POLÍTICA SALARIAL* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*95*
TABLA N° XXXIX:	COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *POLÍTICA SALARIAL* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*97*
TABLA N° XL:	ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *POLÍTICA SALARIAL*	*98*
TABLA N° XLI:	COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *INCENTIVOS* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*99*
TABLA N° XLII:	COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *INCENTIVOS* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*101*
TABLA N° XLIII:	ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *INCENTIVOS*	*102*
TABLA XLIV:	COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *ADIESTRAMIENTO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*103*

TABLA N° XLV:	COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *ADIESTRAMIENTO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*105*
TABLA N° XLVI:	ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *ADIESTRAMIENTO*	*106*
TABLA N° XLVII:	COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *SUPERVISIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*107*
TABLA N° XLVIII:	COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *SUPERVISIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*109*
TABLA N° XLIX:	ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *SUPERVISIÓN*	*110*
TABLA N° L:	COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *PARTICIPACIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*111*
TABLA N° LI:	COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *PARTICIPACIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*113*
TABLA N° LII:	ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *PARTICIPACIÓN*	*114*
TABLA N°LIII:	COMPARACIÓN GENERAL DE LOS FACTORES INTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE HAY AHORA*	*115*
TABLA N° LIV:	COMPARACIÓN GENERAL DE LOS FACTORES INTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE DEBE HABER*	*116*
TABLA LV:	COMPARACIÓN GENERAL DE LOS FACTORES INTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *IMPORTANCIA*	*117*

TABLA N° LVI: COMPARACIÓN GENERAL DE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE HAY AHORA* *119*

TABLA N° LVII: COMPARACIÓN GENERAL DE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE DEBE HABER* *120*

TABLA Nº LVIII: COMPARACIÓN GENERAL DE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *IMPORTANCIA* *122*

ÍNDICE DE FIGURAS

		Página
FIGURA Nº 1:	CICLO MOTIVACIÓN-SATISFACCIÓN	*27*
FIGURA Nº 2:	MATRIZ DE CÁLCULO DE LOS REACTIVOS	*53*
FIGURA Nº 3:	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES PÚBLICO POR GÉNERO	*57*
FIGURA Nº 4:	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADOS POR GÉNERO	*58*
FIGURA Nº 5:	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA MUESTRA DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR RANGOS DE EDAD	*59*
FIGURA Nº 6:	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA MUESTRA DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR RANGOS DE EDAD	*60*
FIGURA Nº 7:	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR *ÚLTIMA TITULACIÓN ACADÉMICA*	*61*
FIGURA Nº 8:	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR *ÚLTIMA TITULACIÓN ACADÉMICA*	*62*
FIGURA Nº 9:	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR UNIDAD ECONÓMICA	*63*
FIGURA Nº 10:	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR UNIDAD ECONÓMICA	*64*
FIGURA Nº 11:	DISTRIBUCIÓN DEL TOTAL DE LA MUESTRA POR TIEMPO DE *ANTIGÜEDAD EN SU TRABAJO ACTUAL*	*66*
FIGURA Nº 12:	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA *PREFERENCIA* DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO *SI TUVIERAN LA OPORTUNIDAD DE ESCOGER DONDE TRABAJAR*	*67*

FIGURA Nº 13:	DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS PRIVADAS ESCOGIDAS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO SI TUVIERAN LA OPORTUNIDAD DE ESCOGER DONDE TRABAJAR	*69*
FIGURA Nº 14 :	DISTRIBUCIÓN DE LA PREFERENCIA DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR OTRAS DEPENDENCIAS DEL MISMO SECTOR	*70*
FIGURA Nº 15:	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA *PREFERENCIA* DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO *SI TUVIERAN LA OPORTUNIDAD DE ESCOGER DONDE TRABAJAR*	*71*
FIGURA Nº 16:	DISTRIBUCIÓN DE LA *PREFERENCIA* DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR EMPRESAS DEL MISMO SECTOR	*73*
FIGURA Nº 17:	DISTRIBUCIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESCOGIDAS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*74*
FIGURA Nº 18:	COMPARACIÓN DEL INDICADOR *IDENTIDAD* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*76*
FIGURA N° 19:	COMPARACIÓN DEL INDICADOR *LOGRO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*80*
FIGURA N° 20:	COMPARACIÓN DEL INDICADOR *AFILIACIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*84*
FIGURA N° 21:	COMPARACIÓN DEL INDICADOR *LIDERAZGO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*88*
FIGURA N° 22:	COMPARACIÓN DEL INDICADOR *SEGURIDAD INTEGRAL* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*92*
FIGURA N° 23:	COMPARACIÓN DEL INDICADOR *POLÍTICA SALARIAL* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*96*

FIGURA N° 24:	COMPARACIÓN DEL INDICADOR *INCENTIVO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*100*
FIGURA N°25:	COMPARACIÓN DEL INDICADOR *ADIESTRAMIENTO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*104*
FIGURA N° 26:	COMPARACIÓN DEL INDICADOR *SUPERVISIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*108*
FIGURA N° 27:	COMPARACIÓN DEL INDICADOR *PARTICIPACIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO	*112*
FIGURA N° 28:	DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LOS FACTORES INTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE HAY AHORA*	*116*
FIGURA N° 29:	DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LOS FACTORES INTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE DEBE HABER*	*117*
FIGURA N° 30:	DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LOS FACTORES INTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *IMPORTANCIA*	*118*
FIGURA N° 31:	DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE HAY AHORA*	*120*
FIGURA N° 32:	DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE DEBE HABER*	*121*
FIGURA N° 33:	DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *IMPORTANCIA*	*122*

RESUMEN

El presente trabajo tuvo por finalidad estudiar *la Satisfacción Laboral* como punto de comparación entre los trabajadores del Sector Público y los trabajadores del Sector Privado, que se encontraban realizando estudios de postgrado en la Universidad Católica Andrés Bello, ubicada en el área metropolitana de Caracas en el año 2009.

Para la recolección de la información se llevó a cabo un estudio de tipo Descriptivo-Comparativo y se administró el instrumento denominado *Escala de Motivación Laboral* elaborada por Montañez y Ordoñez (1997), basada en el método de Porter, para obtener una medida global de la motivación laboral presente en una empresa.

Estudios anteriores han servido como sustento teórico, exponiendo que se entiende por *Satisfacción Laboral,* el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo (Robbins, 1994). El autor aseveró que la satisfacción en el trabajo depende de diversos factores, *los intrínsecos* al trabajo que son: Identidad, logro, afiliación y liderazgo; y *los extrínsecos*: seguridad integral, Incentivos, adiestramiento, supervisión, participación y política salarial. (Herszberg, 1959).

Los resultados obtenidos evidenciaron que los trabajadores del Sector Público presentan discrepancias sútilmente superiores a la de los trabajadores del Sector Privado en dos de los cuatro indicadores de los *factores intrínsecos*: identidad y liderazgo; mientras que, las mayores discrepancias de *Satisfacción Laboral* se presentaron en los factores extrínsecos, específicamente en los indicadores de seguridad integral, política salarial, incentivos y adiestramiento.

De esta manera, la investigación realizó un nuevo aporte a las ciencias sociales mediante el estudio de una nueva realidad histórica, en la que se está originando un cambio de paradigma respecto a la percepción de los trabajadores del Sector Público, quienes hasta hace no más de una década poseían un gran interés por laborar en el sector privado.

INTRODUCCIÓN

La fuerza de trabajo en Venezuela, ha experimentado en la última década cambios importantes. Es indiscutible que en el Sector Público se ha generado un crecimiento paulatino de dicha fuerza y que de alguna manera ese crecimiento ha generado nuevas expectativas en el pensamiento del trabajador venezolano.

La *Satisfacción Laboral* es conocida por los investigadores sociales como un concepto macro que engloba otros tantos, y que su medición, permite la obtención de respuestas que reflejan la percepción de los trabajadores respecto a su entorno laboral inmediato.

Por ello, surgió la inquietud de enlazar a la *Satisfacción Laboral* con el fenómeno que experimenta, actualmente, la fuerza de trabajo en Venezuela, tomando los Sectores Públicos y Privados para tal medición.

El estudio que se presenta a continuación, cuenta en una primera parte con la formulación del problema, en donde se expone el concepto de *Satisfacción Laboral* apoyado, teóricamente, en los aportes realizados por Herzberg (1959) y otros autores, y su vinculación con las definiciones de Sector Público y Sector Privado, dando origen a la pregunta de investigación. Partiendo de la misma, se formularon los objetivos generales y específicos.

Seguidamente, en el capítulo II se presentaron las distintas corrientes teóricas que sustentan la investigación y que sirvieron de apoyo para validar los resultados que de ella se desprenden. En un primer apartado del Marco Teórico, se encuentran las teorías referentes a la definición de la variable *Satisfacción Laboral* y sus factores motivacionales, seguido de dos apartados que señalan una breve descripción del Sector Público y el Sector Privado y sus distinciones.

En el capítulo III, se expuso el Marco Metodológico, en el que se especificó el tipo de estudio que se aplicó, la población, la unidad de análisis y la muestra; así como el instrumento de recolección de los datos y la manera en que estos resultados fueron analizados.

En el capítulo IV, se presentó el análisis de resultados y en el capítulo V, se expusieron las discusiones de los resultados obtenidos.

Por último, en el Capítulo VI, se expusieron las conclusiones que arrojó dicha investigación. Adicionalmente, se presentaron las referencias bibliográficas y los anexos que completaron el proceso investigativo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

A nivel mundial, la comparación entre la compensación del Sector Público y el Sector Privado, ha constituido sin duda alguna un tema de innumerables análisis y estudios, principalmente, en el campo de la economía laboral. De allí que muchos sean los resultados obtenidos, siendo en su mayoría resultados no uniformes, incluso, dentro de un mismo país.

Son los criterios de eficiencia y equidad, según expresa Ramoni (2007) los que impulsan a los investigadores a buscar el mejor método para comparar los salarios entre trabajadores públicos y privados. Cualquier sector que pague más de lo necesario para comprar el capital humano que requiere, no es eficiente.

Es importante resaltar que la estructura de fijación de salarios en ambos sectores no es la misma. El Sector Público, a diferencia del Sector Privado, es un "ente maximizador del bienestar social antes que de la utilidad y no fija las remuneraciones en base a la oferta de trabajo y la productividad laboral", ya que sería casi imposible de medir por el tipo de bienes que él produce. "No se puede obviar que la fijación de los salarios en este sector,

están por lo general influenciados por asuntos de índole políticos". (Ramoni, 2007, p.14).

Por su parte Robina (2001), expresa en su estudio *Condicionantes Sociolaborales de los Empleados Públicos*, que algunos términos como lo son la formación, la motivación, la comunicación y la innovación, adquieren valor propio. Es decir, la naturaleza de estos términos conduce a significados muy diversos según el tipo de organización donde se incluyan los trabajadores.

> *"...Así en las de carácter privado, la imperiosa necesidad de mantenerse en el mercado les lleva a ser productivas y eficaces; mientras que en las organizaciones públicas, donde el trabajo es de corte eminentemente mecanicista y burocratizado, la adaptación a las normas se erige como el principal principio de funcionamiento".*

Teniendo esta situación como panorama, en la presente investigación se desea ir un poco más allá de la simple comparación de salarios entre los trabajadores de los distintos sectores. Antes bien, se intenta determinar si existen diferencias entorno a las condiciones laborales entre trabajadores del Sector Público y trabajadores del Sector Privado, que desempeñen cargos homogéneos, o cuando menos con ocupaciones similares, a fin de obtener indicadores que nos permitan contrastar los niveles entre ambos grupos.

Para hacer las comparaciones respectivas, es necesario fijar una variable que los mida de igual manera. Es por ello que se ha escogido como variable de estudio a la *Satisfacción Laboral*, por ser éste un concepto multidimensional, que según Hodgetts (1984) se puede agrupar en tres grandes enfoques:

El primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo, resulta de las discrepancias percibidas por

el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Un segundo enfoque, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea, también, que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo y marco de referencia.

Como tercer enfoque teórico, Hodgetts propone la teoría de los dos factores o bifactorial de Herzberg, la cual plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, los factores extrínsecos al trabajo mismo, denominados también *de higiene o mantenimiento*, entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas del trabajo. Un segundo grupo, lo conforman los factores intrínsecos al trabajo, denominados *motivadores*, entre los que se distinguen posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. (Schultz, 1998, p.250).

Estos tres enfoques son complementarios y se pueden resumir diciendo que la satisfacción en el trabajo nos muestra las "discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo en relación a lo que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, en comparación a los compañeros" (Hodgetts, 1984, p.111), siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo.

En este sentido, no cabe duda que estos estudios han servido de sustentación teórica a la *Satisfacción Laboral*, la cual está determinada "por una suma compleja de elementos discretos del empleo: las condiciones laborales, las recompensas, las relaciones con los compañeros y los factores motivacionales que expresan el nivel en que la persona siente agrado por su trabajo". (Robbins, 1994, p.187).

Ante este momento histórico para nuestro país, donde se está generando un cambio poco común en lo que respecta a la compensación total del Sector Público respecto al Privado, se formula la siguiente interrogante: ***¿Cuál es el grado de Satisfacción Laboral de los trabajadores del Sector Público en comparación a la de los trabajadores del Sector Privado, que se encuentran realizando estudios de postgrado en la Universidad Católica Andrés Bello, ubicada en el área metropolitana de Caracas?***

1.2. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Tomando como referente la interrogante de investigación que se ha planteado, se propone el siguiente objetivo general:

Comparar la *Satisfacción Laboral* de los trabajadores del Sector Público con la de los trabajadores del Sector Privado que se encuentran realizando estudios de postgrado en la Universidad Católica Andrés Bello, ubicada en el área metropolitana de Caracas en el año 2009.

Objetivos Específicos

Como objetivos específicos se proponen los siguientes:

- Describir y contrastar los *factores intrínsecos* o motivadores entre los trabajadores del Sector Público y los trabajadores del Sector Privado.

- Describir y comparar los *factores extrínsecos* o de mantenimiento entre los trabajadores del Sector Público y los trabajadores del Sector Privado.

- Identificar la preferencia de los trabajadores del Sector Público y del Sector Privado, si tuvieran la oportunidad de elegir en cual sector laborar.

1.3. Sistema Hipotético

Existen diferencias significativas entre la *Satisfacción Laboral* de los trabajadores del Sector Público y la satisfacción de los trabajadores del Sector Privado que se encuentran realizando estudios de postgrado en la Universidad Católica Andrés Bello, ubicada en el área metropolitana de Caracas.

Hipótesis Específicas

- Existen diferencias significativas en los factores intrínsecos entre los trabajadores del Sector Público y los trabajadores del Sector Privado.

- Existen diferencias significativas entre los factores extrínsecos entre los trabajadores del Sector Público y los trabajadores del Sector Privado.

Hipótesis Nula

No existen diferencias significativas entre la *Satisfacción Laboral* de los trabajadores del Sector Público con la de los trabajadores del Sector Privado, estudiantes de postgrado de la Universidad Católica Andrés Bello, ubicada en el área metropolitana de Caracas.

1.4. Justificación

Se espera que esta investigación realice las siguientes contribuciones a las ciencias sociales:

1. Se pretende profundizar el tema de *Satisfacción Laboral*, mediante la descripción de un panorama que presenta dos situaciones distintas dentro del medio laboral venezolano.
2. A partir del nuevo horizonte que ofrezca la investigación, estimular el estudio de nuevas realidades que se puedan gestar en el ámbito laboral venezolano.
3. Registrar, a través de la muestra de trabajadores seleccionada, la percepción del trabajador venezolano respecto a su trabajo y a las condiciones en las que presta sus servicios. Se convertiría este registro en un insumo válido para realizar futuras comparaciones tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

Como datos de interés para la investigación, se presenta a continuación un compendio de información relativa al comportamiento de la fuerza laboral venezolana en los últimos años.

TABLA N° I

ESTRUCTURA DE LA FUERZA DE TRABAJO POR SECTORES DE OCUPACIÓN[1/] AÑOS 2004-2008

Sectores de Ocupación	2004	2005	2006	2007	2008
		(En miles de personas)			
Fuerza de trabajo	12.105.3	12.108.3	12.260.6	12.420.2	12.644.8
Total de trabajadores	10.417.6	10.734.0	11.117.0	11.491.9	11.813.1
Públicos	1.631.7	1.715.2	1.864.8	1.966.4	2.149.3
Privados	8.785.9	9.018.8	9.252.2	9.525.5	9.663.8
		(Variación porcentual interanual)			
Fuerza de trabajo	0.8	0.0	1.3	1.3	2.1
Total de trabajadores	4.2	3.0	3.6	3.4	2.8
Públicos	16.3	5.1	8.7	5.4	9.3
Privados	2.3	2.7	2.6	3.0	1.5
		(Porcentaje sobre el total de empleados)			
Públicos	15.7	15.9	16.8	17.1	18.2
Privados	84.3	84.1	83.2	82.9	81.8

Fuente: Anuario de Estadísticas Precios y Mercado Laboral 2008. Banco Central de Venezuela (BCV). 1/ Cifras correspondientes al Segundo Semestre del año.

En la tabla I se observa que existe una relación inversa en el comportamiento de los sectores de ocupación, mientras el porcentaje total de empleados del Sector Público se incrementa en el tiempo, el porcentaje sobre el total de trabajadores del Sector Privado disminuye.

Actualmente, según el informe emitido por el Instituto Nacional de Estadísticas para febrero del año 2010, el Sector Privado empleó el 80,7% de la fuerza laboral, mientras que el Sector Público empleó el 19,3% restante. Este incremento en el Sector Público se debe a que un segmento del aparato productivo, ha pasado a formar parte de la administración del Estado Venezolano. En tal sentido, se presenta a continuación, una aproximación respecto al total de empresas que han pasado de la administración privada a la pública desde el año 1999.

TABLA Nº II

DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPRESAS ESTATIZADAS POR SECTOR PRODUCTIVO

Sectores Productivos	No. de Empresas estatizadas
Agrícola	593
Alimentación	46
Industrial	5
Petrolero	76
Servicios Básicos	2
Total	**722**

Fuente: Diario El Universal, cuerpo Económico. *Petróleo y Agro han sido los más expropiados*. Domingo, 30 de mayo de 2010.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas de la *Satisfacción Laboral*.

En este aparte, se exponen el pliego de concepciones teóricas relacionadas a *la Satisfacción Laboral*. Éste resulta complejo, ya que existen múltiples estudios relacionados a esta variable. Es por ello que a *la Satisfacción Laboral* se le han asignado una variedad de significados, los cuales son producto de distintos enfoques científicos de las ciencias sociales.

Como se ha mencionado, el estudio de *la Satisfacción Laboral* "es muy complejo por su amplitud, ya que cuando se habla de ella no se habla sólo de *Satisfacción Laboral* sino también de motivación, conducta o acción" (Goncalves y Sánchez, 2006, p.23). Es por eso que podría ser definida como "la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizada las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico" (Robbins, 1994, p.127).

Debido a esta diversidad, ha sido necesario para el propósito de análisis de literatura, limitar el campo de referencias, seleccionando sólo aquellas que permitan construir una línea conceptual sobre *la Satisfacción Laboral*. Por tanto, el objetivo es abordar esta línea de forma clara

describiendo diversos aspectos relacionados al concepto, tales como: motivación, recompensas, entre otros.

> *La motivación laboral es un proceso psicológico que energiza, dirige y mantiene el comportamiento de los trabajadores integrales de un sistema laboral hasta lograr los objetivos productivos de la organización. Por sistema laboral se entiende, el conjunto de entornos sociales donde el individuo se desarrolla y ejecuta su trabajo.* (Goncalves y Sánchez, 2006, p. 23)

Las teorías del contenido de la motivación "son aquellas que pretenden explicar y predecir el comportamiento con base en las necesidades de las personas, partiendo del supuesto de que la motivación es considerada también un deseo interno por satisfacer una necesidad no saciada". (Lussier y Achua, 2002)

Maslow realizó en el año 1954, la teoría de la jerarquía de las necesidades. Ésta es una de las teorías más conocidas de la motivación y parte del supuesto que en cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades básicas que son esenciales para optimizar su existencia, a saber: necesidades fisiológicas, de seguridad, de amor, de estima y de autorrealización.

Maslow ordenó estas necesidades en jerarquía, desde la más baja a la más alta, donde las necesidades de orden más bajo contenían las necesidades fisiológicas y de seguridad y las de orden más alto contenían: el amor, la estima y la autorrealización.

La diferenciación entre los dos órdenes se estableció suponiendo que "las necesidades de jerarquía alta se satisfacen en el interior de la persona y

las de orden inferior se satisfacen en el exterior de ella". Desde el punto de vista de la motivación, la teoría establece que, si bien ninguna necesidad queda satisfecha enteramente, "una necesidad satisfecha en lo fundamental ya no motiva". (Gibson, 1996).

Supone, también, que las necesidades de orden inferior se satisfacen primero y sólo en ese momento se atenderán las necesidades de orden superior. Sin embargo, "como la aparición de la necesidad se consideraba como un proceso gradual, un individuo podía estar motivado por más de una necesidad y continuaría estando motivado por una necesidad hasta que ésta fuera satisfecha" (Blum y Nailor, 1976).

Tras el estudio de la teoría de la jerarquía de necesidades propuesto por Maslow, un grupo de psicólogos industriales intentaron determinar lo adecuado de su sugerencia, como un modelo para estudiar la motivación en las empresas. La primera contribución a la investigación sobre el modelo de Maslow en el campo industrial, es la proporcionada por Porter en la Universidad de California. (Blum y Naylor, 1976).

Sus trabajos han sido extensamente usados para investigar las necesidades de los trabajadores. Las categorías de las necesidades y la disposición jerárquica de la cual dispuso para sus estudios son similares a las del sistema de clasificación de Maslow, con dos excepciones descritas en el ensayo de Porter de 1961: "la omisión de las necesidades fisiológicas y el establecimiento de la autonomía como una categoría separada". (Blum y Naylor, 1976)

Así diseñó un cuestionario comprendido por 15 ítems que contenían una lista de factores relacionados con características y cualidades del puesto

de trabajo. A cada persona consultada se le pidió que indicara lo siguiente: (Blum y Naylor, 1976).

a) ¿*Qué porción* de la característica *está* relacionada ahora con su posición gerencial?
b) ¿*Qué porción* de la característica cree que *deba* relacionarse con su puesto?
c) ¿*Qué importancia* tiene esta característica para *usted*?

De esta manera, el investigador obtuvo dos respuestas que le permitían separar la estimación de las necesidades de un empleado y la descripción de la situación de trabajo en la que él labora, y que "la diferencia entre ambas respuestas dan un índice útil en el que el trabajo llena las necesidades y expectativas del empleado". (Dunnette, 1973).

Es a partir de estos estudios que Porter definió en 1962 *la Satisfacción Laboral* como "la diferencia que existe entre lo que debe haber en el puesto de trabajo y lo que en realidad existe". (Blum y Naylor , 1976).

La teoría de Higiene-Motivación, formulada por Herzberg (1959), combina la motivación con la satisfacción con el trabajo y sostiene que la relación del individuo con su trabajo es básica y que su actitud ante el trabajo puede depender del éxito o fracaso. (Gibson, 1996).

La teoría de Hetzberg, se fundamenta en el postulado siguiente:

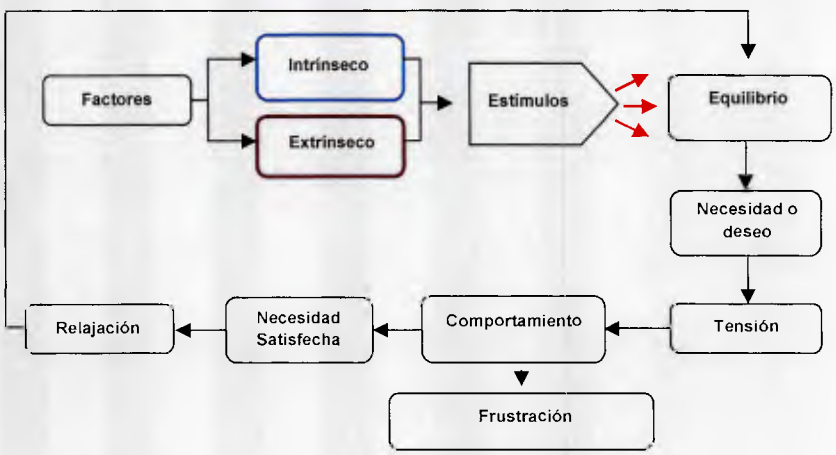
La sociedad contemporánea satisface las necesidades de niveles más bajos en forma adecuada. Y cuando no lo hace, se produce el descontento con el trabajo. Pero no sucede lo contrario: el cumplimiento de las necesidades primarias no procuran la satisfacción al empleado. Sólo las necesidades de orden superior, entre ellas la autorrealización, tienen la virtud de producirla. (Shultz, 1998, p.251)

Esta investigación se basó en una pregunta "¿Qué desea la gente de su trabajo?". Así, Herzberg pidió a varias personas que describieran momentos en que se hubieran sentido muy bien o muy mal con su trabajo. A partir de aquí, este investigador hace una clasificación de necesidades, conocidas también, con el nombre de factores.

Los factores de motivación son aquellos que aumentan la satisfacción con el empleo: logro personal, reconocimiento, grado de responsabilidad, desarrollo y progreso. Y los factores de higiene o mantenimiento se refieren al ambiente laboral y su ausencia crean insatisfacción con el trabajo; éstos refieren a aspectos relacionados con políticas de la empresa, métodos administrativos, tipo de supervisión, relaciones interpersonales, ganancias de la empresa y condiciones de trabajo. (Shultz, 1998). Este estudio ha permitido que se le dé mayor importancia a los factores intrínsecos del trabajo y a la facultad que tienen éstos para motivar a los trabajadores.

FIGURA Nº 1

Ciclo Motivación - Satisfacción



Goncalves y Sánchez. 2006.

Ahora bien, la teoría de las tres necesidades propuesta por McClelland, pretende entender la motivación en el trabajo a partir del estudio de tres necesidades. Estas son necesidad de logro, de poder y de afiliación.

- Necesidad de logro. Tiene que ver con el impulso de sobresalir, de alcanzar el logro en relación con un conjunto de niveles, de luchar por obtener éxito.
- Necesidad de poder. Tiene que ver con la necesidad de controlar los medios e influir sobre las demás personas.
- Necesidad de afiliación. Se refiere al deseo de establecer relaciones interpersonales amistosas y estrechas, que le permiten al individuo sentirse parte de un grupo.

Así, McClelland descubrió que aquellos que poseen mayor deseo de hacer las cosas y que se distinguen del resto de la población son los que poseen una fuerte orientación al logro.

Este tipo de personas buscan situaciones donde puedan asumir la responsabilidad personal de encontrar soluciones a los problemas, requieren de retroalimentación efectiva de su rendimiento para saber los puntos que deben mejorar, al mismo tiempo que les permite establecerse nuevas metas moderadas. Prefieren asumir responsabilidades con niveles de dificultad medios, evitan por lo general, hacerse cargo de tareas demasiado fáciles o demasiado difíciles y prefieren resolver ellos antes de dejar los resultados a las acciones de los otros.

Por el contrario, aquellas personas a las que les gustan ser jefes y prefieren ser puestos en situaciones competitivas y orientadas al status, pretendiendo obtener prestigio más que dar un rendimiento adecuado, son las orientadas al poder.

Y por último, aquellos que poseen un alto grado de lucha por conseguir amistades, que cooperan en las competencias y desean relaciones con un alto grado de comprensión mutua, son las personas afiliativas.

Tras este estudio McClelland concluyó que los que tienen una gran necesidad de logro, se sienten muy motivados. Este tipo de personas sobresalen en las actividades empresariales, tales como dirigir su propio negocio, presidir una unidad dentro de la empresa, entre otras. Mientras que "aquellos que presentan las necesidades de afiliación y poder tienden a estar relacionados con el éxito gerencial" (Robbins, 1994), debido a que existe un efecto motivador que los impulsa al poder, con la finalidad de escalar jerarquía y de la empatía para dirigir a un grupo.

Las teorías del proceso de la motivación se enfocan para entender los comportamientos que eligen las personas para satisfacer sus necesidades. (Lussier y Achua, 2002). La teoría basada en las expectativas formulada por Víctor Vroom, establece que las personas toman decisiones a partir de sus expectativas; de los premios que acompañan a determinar la conducta. (Shultz, 1998). Esto quiere decir, que la motivación del trabajador depende de la intensidad con la que se desea lograr un objetivo y la probabilidad que existe de alcanzarlo. El esfuerzo que cada persona realice dependerá de la probabilidad de obtener un determinado rendimiento y como resultado, la recompensa.

La teoría del establecimiento de metas ideada por Locke, propone que la motivación primaria en el trabajo puede definirse a partir del deseo de lograr una meta determinada. Así, una definición de metas claras y específicas, junto a condiciones de trabajo adecuadas genera un mayor rendimiento laboral. En cambio, cuando las metas se muestran demasiado

difíciles, el trabajador se siente desmotivado ya que cree que serán imposibles de lograr.

2.1.1. Factores Intrínsecos

Los factores intrínsecos "son llamados, también, satisfactorios o motivadores pues procuran la satisfacción en el trabajo, motivando al empleado a dar su máximo rendimiento" (Schultz, 1998). Forman parte del trabajo e incluyen la índole del mismo, el sentido de logro personal, grado de responsabilidad desarrollo y progreso.

Estos factores poseen la siguiente particularidad, cuando no están presentes en el contexto laboral no resultan excesivamente insatisfactorios. Sin embargo, "su existencia en las condiciones de trabajo provoca un aumento en los niveles de motivación que dan lugar a buenos resultados de trabajo". (Gibson, 1996) Estos factores son Identidad, logro, afiliación y liderazgo.

- ***Satisfacción Laboral* e Identidad**

La mayoría de las personas tienen la necesidad de pertenecer a un grupo, de identificarse con el otro, de formar parte de una organización social, que sustentada en la confianza permite establecer vínculos, desarrollando cierta capacidad de identificación con los otros. Es por ello que Montañez y Ordoñez, definen la Identidad como:

> *Un vínculo, una simpatía común, y una conciencia definida de estar unido de alguna manera, en términos de solidaridad moral a la empresa. Por lo*

que los individuos sienten un interés en lo que sucede a los integrantes del grupo y al grupo como totalidad, percibiendo su pertenencia a la organización y que es parte de ésta. (Montañez y Ordoñez, 1997, p. 4).

- ***Satisfacción Laboral*** **y Logro**

"Está relacionado con los deseos de estima, de sobresalir, de competencia y de alcanzar metas elevadas desempeñando tareas difíciles". (Montañez y Ordoñez, 1997).

"El logro en sí puede considerarse como un motivo humano fundamental". (Dunnette, 1973). Es por ello que las personas poseen diferentes grados de satisfacción que deriva del trabajo que realizan; mostrando algunos, mayor grado de interés representado por un mayor esfuerzo en lograr las metas que exigen gran esfuerzo; a diferencia de otros que simplemente cumplen con las metas bases o ni siquiera se esfuerzan por alcanzarlas.

- ***Satisfacción Laboral*** **y Afiliación**

Se refiere a la necesidad que tienen las personas de establecer y mantener contactos con sus compañeros de trabajo. Representa un fuerte impulso que casi todas las personas experimentan alguna vez. (Dunnette, 1973).

Según Schachter, el motivo de afiliación puede surgir como una necesidad de calmar la ansiedad, que se desvanece en la medida en que el

individuo habla de lo que le sucede y comparte creencias con individuos de pensamiento similares. (Dunnette, 1973).

- ***Satisfacción Laboral* y Liderazgo**

"Consiste en la necesidad de conquistar el reconocimiento de los demás o de influir en los individuos o grupos pertenecientes a la organización para controlarlos mediante el trabajo guiado por la iniciativa, responsabilidad e ideas propias". (Montañez y Ordoñez, 1997, p.4).

Son personas que comprenden con rapidez lo que cada situación exige del grupo y sus miembros y poseen un gran poder de convencimiento sobre los demás, lo que le otorga prestigio. (Fernández, 1975).

2.1.2. Factores Extrínsecos

Los factores extrínsecos sirven de apoyo para el desarrollo de los factores intrínsecos que se consideran los motivadores reales, y están vinculados a la relación empresa-empleado, asociados a las políticas y normas de la empresa, al tipo de supervisión, remuneraciones, relaciones y condiciones físicas de trabajo.

- ***Satisfacción Laboral* y Seguridad Integral**

Cuando la mayoría de la gente se enfrenta con alguna amenaza para su bienestar, hace lo que sea necesario para evitar el prejuicio. La amenaza puede surgir, no solamente de factores evidentes como condiciones

peligrosas de trabajo que amenazan la seguridad física de uno, sino también de factores sutiles como la amenaza de pérdida de empleo o de un medio de trabajo estable y familiar. De allí su importancia de estudiarla como factor neurálgico en el estudio de la *Satisfacción Laboral*.

- ***Satisfacción Laboral* y Sistema de Incentivos**

Los incentivos son aquellos que no están relacionados con la parte monetaria e involucran el estímulo por parte de la empresa percibido por el personal para mejorar su desempeño laboral.

De acuerdo a la participación o contribución de los empleados en la prosecución de los objetivos de la organización, se pueden realizar compensaciones de dos tipos: la Compensación Intrínseca, "conocida como aquella recompensa que una persona se da a sí misma por el trabajo que realiza", y la Compensación Extrínseca que "tiene relación directa con el contenido del trabajo y el ambiente en el cual es realizado" (Urquijo y Bonilla, 2008, p.28). Estas recompensas de forma extrínseca pueden ser divididas en financieras y no financieras, y la sumatoria de ambas compensaciones es lo que se conoce como la Compensación Total.

- ***Satisfacción Laboral* y Adiestramiento**

Las personas constituyen el recurso eminentemente dinámico de las organizaciones. "Los recursos humanos, presentan una increíble aptitud para desarrollar nuevas habilidades, nuevos conocimientos y modificar actitudes o comportamientos". (Chiavenato, 1994).

El adiestramiento de personal es el proceso por medio del cual los individuos aprenden habilidades, conocimientos, actitudes y conductas necesarias para cumplir con las responsabilidades de trabajo que se les asigna. Esto implica que el adiestramiento tiene propósitos específicos y deben diseñarse tomando en cuenta las aptitudes y capacidades de aprendizaje de las personas.

- ***Satisfacción Laboral* y Supervisión**

Según Montañez y Ordoñez, la supervisión es aquella que evalúa la relación con el supervisor, percibida por el supervisado en términos de comunicación, pertenencia de las asesorías, evaluación objetiva e igualdad de trato con otros supervisados. (Montañez y Ordoñez, 1997).

- ***Satisfacción Laboral* y Participación**

Un proceso participativo óptimo, aprovecha toda la capacidad de los empleados y está destinado a fomentar el compromiso con el éxito de la organización. El razonamiento es que al hacer participar a los trabajadores en las decisiones que los afectan y al incrementar su autonomía y control sobre su vida laboral, los empleados estarán más motivados y más comprometidos con la organización; serán más productivos y se sentirán más satisfechos con su trabajo.

Se trata de las oportunidades de integración al medio laboral percibidas por el trabajador que permite una inclusión personal y psicológica de los individuos en los asuntos de la empresa mediante formas de interacción

que puede oscilar desde el intercambio de ideas hasta la conformación de una comisión de trabajo. (Montañez y Ordoñez, 1997).

- ***Satisfacción Laboral* y Política Salarial**

"Se entiende por remuneración el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios". (Urquijo y Bonilla, 2008, p.25).

El sistema de remuneración busca la determinación objetiva del salario base, de los incentivos, de los planes y beneficios, de las jubilaciones, de promociones justas, en fin todo cuanto tiene que ver con la gratificación del trabajo.

El hombre siempre espera que se le remunere su trabajo satisfactoriamente con un salario justo y suficiente para cubrir sus necesidades de acuerdo con su nivel de aspiraciones. Cuando esto no ocurre se siente defraudado y nacen en él una serie de conflictos.

2.2 SECTOR PÚBLICO: Definición, objetivos y marco legal.

Por la amplitud y complejidad del Sector Público, resulta todo un reto tratar de realizar aproximaciones que lo definan y lo sinteticen en un grupo limitado de líneas. En tal sentido, se efectúa un acercamiento que permita tener una visión más concreta del ámbito público.

Para iniciar este acercamiento, es importante mencionar que cada uno de los organismos que conforman el Poder Público, tienen una función

propia, pero todos deben, según lo establece la Constitución Nacional, trabajar en pro de la realización de los fines del Estado. Para tal fin, se crea la Administración Pública que regida bajo los principios de (artículo 141)..."honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia y rendición de cuenta..." tiene como propósito básico, servir a los ciudadanos y ciudadanas del país.

Balza asevera en su estudio titulado *¿Nueva Administración Pública en Venezuela?* que la Administración Pública en el año 2006, estaba conformada por 3356 órganos desconcentrados y entes descentralizados del sector público distribuidos de la siguiente manera: 1694 pertenecientes a la Administración Nacional (Ministerios y demás órganos del Poder nacional), 459 pertenecientes a la Administración de los 23 Estados y 1203 a los 336 Municipios de país.

Por su parte, el Banco Central de Venezuela, entendido como un órgano autónomo, define como Sector Público, a "todos aquellos organismos de Gobierno, a nivel central, regional y municipal, más aquellas unidades productivas que sean propiedad del Estado". (ABC Económico, en línea)

El Instituto Nacional de Estadística, aclara que una empresa es considerada del Sector Público, cuando su principal accionista es el gobierno nacional en una proporción superior al cincuenta por ciento de su capital. (Manual del Empadronador, 2007)

El Sector Público propende al logro de cuatro objetivos fundamentales: la eficiencia pública, la rentabilidad, la distribución eficiente de la renta y la asertividad en la práctica de sus políticas con el fin de evitar efectos macroeconómicos negativos.

En el campo laboral, el Sector Público está normado por la Ley Orgánica de la Administración Pública (LOAP), cuyo objetivo se define en el artículo 1 de dicha ley, que reza:

> *La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y bases que rigen la organización y el funcionamiento de la Administración Pública; los principios y lineamientos de la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional y de la administración descentralizada funcionalmente; así como regular los compromisos de gestión; crear mecanismos para promover la participación y el control sobre las políticas y resultados públicos; y establecer las normas básicas sobre los archivos y registros públicos.* (LOAP, 2001).

El ámbito de aplicación de esta ley, está contentiva en su artículo 2:

> *Las disposiciones de la presente Ley serán aplicables a la Administración Pública Nacional. Los principios y normas que se refieren en general a la Administración Pública, o expresamente a los estados, distritos metropolitanos y municipios serán de obligatoria observancia por éstos, quienes deberán desarrollarlos dentro del ámbito de sus respectivas competencias. Las disposiciones de la presente Ley podrán aplicarse supleatoriamente a los demás órganos del Poder Público.* (LOAP, 2001).

2.3. SECTOR PRIVADO: Definición, objetivos y marco legal.

El Instituto Nacional de Estadística, considera que una empresa pertenece a este sector, cuando el cincuenta por ciento más uno de su capital está en manos de agentes privados. (Manual del Empadronador, 2007)

El objetivo por excelencia del Sector Privado, según expresa Salas, en su artículo *La Empresa Privada y sus objetivos*:... "es el incremento patrimonial obtenido por la empresa en un determinado ejercicio económico y la recompensa económica que recibe el empresario, por haber arriesgado un determinado capital monetario de la empresa a cambio de producir y vender un determinado producto. Por supuesto, este capital puede ser propio, pero también puede ser ajeno, es decir, financiado a través de créditos, préstamos, subvenciones, etc. con lo cual está generando costes financieros que pueden ser importes.(Salas, 2009).

El texto legal que regula actualmente las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del trabajo, es la Ley Orgánica del Trabajo. Esta ley cuenta con los siguientes reglamentos:

- Reglamento parcial de la Ley Orgánica del Trabajo sobre el Trabajo en la Navegación Marítima, Fluvial y Lacustre.
- Reglamento parcial de la Ley Orgánica sobre el Pago de los Pasivos Laborales en el Sector Público.
- Reforma parcial del reglamento de la Ley Orgánica del trabajo.

El ámbito de aplicación de esta ley, consiste en brindar protección tanto al trabajo realizado en dependiente como al realizado en forma independiente. Esta ley protege a todos los trabajadores del Sector Privado que presten servicios para un patrono. (Guía Laboral, 2006, p. 39).

En cuanto a la eficacia territorial de la ley, es conveniente señalar que ésta rige a los venezolanos y extranjeros, con ocasión al trabajo prestado o convenido en el país.

2.4 Características distintivas entre el Sector Público y el Sector Privado

El Sector Privado, es el sector de la economía que se contrapone al Sector Público, en tanto que su objeto, es el ánimo de lucro donde la propiedad del capital, la gestión, la toma de decisiones y el control del mismo son ejercidos por agentes económicos privados y en las cuales el Estado no tiene ninguna injerencia.

Ramoni (2001), lista una serie de factores que permiten realizar una distinción más extensa entre las organizaciones públicas y las organizaciones privadas:

- Los factores ambientales. Se considera que las organizaciones públicas están sujetas a una menor exposición al mercado que las privadas y que, en consecuencia, poseen menores incentivos a la eficiencia. Las organizaciones públicas dependen de una serie de requisitos legales, no actúan en un mercado libre, sino que están a expensas de la voluntad política.

- Los intercambios entorno-organización en las organizaciones públicas son de naturaleza coercitiva y sujetas a las expectativas de la opinión de los ciudadanos. En las privadas están vigentes con mayor ímpetu otros valores como la responsabilidad, la necesidad de un funcionamiento eficaz para subsistir, etc.

- Las estructuras y procesos internos, donde la equidad es el principio fundamental de las organizaciones públicas. Equidad es sinónimo de eficacia en la actuación administrativa. Las estructuras

son jerarquizadas con unos procesos esencialmente rígidos según la norma que les da significado y vitalidad, evitando las innovaciones que puedan alterar los procedimientos establecidos. Las organizaciones privadas perviven gracias a la adaptación de sus procesos a las necesidades del mercado, por lo que su estructura y procesos internos tienden a ser flexibles e innovadores.

- Los recursos humanos de una y otra organización presentan actitudes diferenciadas, dotados de una estructura de incentivos y remuneraciones características según hagamos referencia a uno u otro tipo de organización. Los empleados públicos suelen mostrar niveles inferiores de satisfacción en el trabajo, de compromiso organizativo y de motivación en general. Con relación a los directivos, por ser políticos generalmente, funcionan con unas perspectivas laborales limitadas en el tiempo, con incidencia directa en factores como la planificación, la incorporación de medidas de mejoras a medio plazo, dificultad en la medición de los objetivos, etc.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 El Tipo de Investigación

Para alcanzar los objetivos propuestos en el presente estudio y en miras de medir el grado de *Satisfacción Laboral* de los trabajadores del Sector Público y del Sector Privado, el tipo de investigación que mejor se ajustó para el alcance de ésta, fue el estudio de tipo descriptivo, cuyo propósito principal es "especificar las propiedades importantes de personas, grupos comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis" (Hernández, 2001).

Mediante este estudio se proyectó medir de manera independiente las dimensiones seleccionadas, a saber, *factores intrínsecos al individuo*: identidad, logro, afiliación y liderazgo y *factores extrínsecos al individuo*: seguridad integral, sistema de incentivos, adiestramiento, supervisión, participación y política salarial. Todo esto con el fin de obtener predicciones iniciales que permitieran hacer la comparación de los dos grupos midiendo cada uno de los aspectos por separado para luego describirlos.

3.2. El Diseño de Investigación

El diseño de investigación que más se adapta al tipo de estudio, debe ser aquel que defina correctamente la estrategia y el plan de trabajo a seguir, es por eso que debe dirigir todo el proceso, desde la recolección de los datos, hasta la obtención de los resultados y su respectivo análisis.

El diseño debe contemplar de manera apropiada el aspecto del poder de la investigación, es decir, la capacidad del diseño para crear el máximo contraste entre los grupos de comparación.

En este trabajo de investigación cuyo objetivo fue comparar el grado de *Satisfacción Laboral* entre trabajadores del Sector Público y trabajadores del Sector Privado, ambos grupos estudiantes de postgrado de la Universidad Católica Andrés Bello del área metropolitana de Caracas y según los objetivos presentados en el planteamiento inicial, el diseño de estudio que mejor se ajustó a las características de éste, fue el diseño no-experimental, "donde las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas; el investigador no tienen control directo y no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus consecuencias" (Hernández, 2001).

Una vez seleccionado el diseño de investigación y adherido a los objetivos que se procuran cumplir, este estudio se identificó con el diseño no experimental transversal descriptivo. Transversal: caracterizado por observar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, mediante la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Y transversal descriptivo porque tienen como propósito "describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (Hernández, 2001) e indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables.

Vale la pena destacar que partiendo de la clasificación que hace Sabino (2000), los datos de este estudio se tomaron de la fuente primaria, es decir, la investigación se enfocó hacia un diseño de campo permitiendo recoger los datos del mismo escenario en que suceden.

3.3. Diseño Muestral

Población o Universo de estudio

Para describir la población que se va a estudiar, se debe tener claro que el universo es el conjunto de unidades que se desean medir. Este conjunto de fuentes pueden estar constituidas por: "personas, situaciones o hechos que se observan directamente o materiales bibliográficos de diversa naturaleza" (Sabino, 2000).

La Población de esta investigación está constituida por estudiantes de postgrado de la Universidad Católica Andrés Bello con sede en Caracas, que laboran en el Sector Público y en el Sector Privado.

Unidad de Análisis

La unidad de análisis es aquella que determina quienes serán medidos, sujetos u objetos. En esta investigación, la unidad de análisis está constituida por personas; trabajadores del Sector Público y trabajadores del Sector Privado que se encuentran realizando estudios de postgrado en la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas y que laboran en el sector público y en el sector privado.

Tipo de Muestra

Se realizó un muestreo intencional, es decir, la selección se efectuó con base a los criterios del investigador, partiendo de que el número de trabajadores del Sector Privado es mayor, al número de trabajadores del Sector Público, esto según reportes emitidos por el Instituto Nacional de Estadística para el primer semestre del año dos mil ocho, donde se estima que de cada diez trabajadores, al menos dos laboran en el Sector Público y la diferencia, en el Sector Privado o por cuenta propia. El criterio se fundamentó en obtener una muestra cercana a la ideal.

Tamaño de la Muestra

Para la recolección de datos de esta investigación se tomaron como población de estudio, los estudiantes de los programas de Especialización en Administración de Empresas y Especialización en Instituciones Financieras. Estos grupos fueron seleccionados por diversas razones:

1. Constituyen un número importante dentro de la matrícula de inscritos respecto a otros programas de estudio.
2. Representa un espectro amplio de trabajadores de los distintos sectores laborales.

TABLA Nº III

NÚMERO DE ESTUDIANTES POR PROGRAMA
DE ESTUDIOS ACTIVOS PARA EL I SEMESTRE DEL AÑO ACADÉMICO
2009- 2010

Universidad	*Programas Académicos*	*Total*
Universidad Católica Andrés Bello Sede: Caracas- Montalbán	Administración de Empresas	**175**
	Instituciones Financieras	**161**
	Total General	**336**

Fuente: Sistema de Reportes Banner. Estadísticas Estudiantiles. Reporte del Semestre 201031, emitido el 10 de noviembre de 2009

La muestra de los estudiantes de los Programas de Postgrado en las Especializaciones de Administración de Empresas e Instituciones Financieras están distribuidos de la siguiente manera:

TABLA Nº IV

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO POR
PROGRAMAS ACADÉMICOS Y POR SECTOR LABORAL

	Programa Académico		
Sector Laboral	***Instituciones Financieras***	***Administración de Empresas***	***Total General***
Sector Público	25	24	49
Sector Privado	44	41	85
Total	***69***	***65***	**134**

En la tabla IV se puede observar que la población total de estudio está conformada por 134 sujetos que representan un 39,88% del total de

estudiantes activos de los Programas de las Especialidades de Administración de Empresas e Instituciones Financieras para el primer semestre del año académico 2009-2010. A su vez se evidencia que del total de la muestra (100%), 37% trabajan actualmente en el sector público y 63% en el sector privado.

3.4. Definición de Variables:

Variables Demográficas:

Las variables demográficas que caracterizan a los empleados se definen como aquellas que especifican la condición cuantitativa de la población. Estas son sexo, edad y nivel educativo.

Variable en estudio:

La Satisfacción Laboral se define como las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo en relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, en comparación a los compañeros, siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo. Los aspectos intrínsecos son identidad, logro, afiliación y liderazgo; y los extrínsecos, seguridad integral, política salarial, incentivos, adiestramiento, supervisión y participación.

Definición de las dimensiones:

Factores intrínsecos: Los factores intrínsecos de la motivación laboral comprenden la identidad, la afiliación, el logro y el liderazgo como aquellos motivos sociales que impulsan por sí solos el comportamiento del trabajador hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Factores extrínsecos: Los factores extrínsecos de la motivación laboral se refieren a las políticas, normas y procedimientos de la empresa que se conciben como los factores de contexto del trabajo, entre los cuales se encuentran la seguridad integral, política salarial, incentivos, el adiestramiento, la supervisión y la participación del empleado en el proceso de desarrollo organizacional.

Definición de Indicadores:

Identidad: Comprende un vínculo, una simpatía común, y una conciencia definida de estar unido de alguna manera, en términos de solidaridad moral a la empresa, por lo que los individuos sienten interés en lo que sucede a los integrantes del grupo y al grupo como totalidad, percibiendo su pertenencia a la organización y que es parte de ésta.

Logro: Consiste en un estimulo intrínseco para competir, expresado en el deseo de sobresalir, desempeñar tareas difíciles, alcanzar metas elevadas y desempeñarse mejor que otros dentro de la organización

Afiliación: Se refiere a la necesidad de estar con otros compañeros de trabajo, realizar tareas en conjunto y trabajo de equipo con el propósito de elevar la productividad individual y de grupo.

Liderazgo: Consiste en la necesidad de conquistar el reconocimiento de los demás o de influir en los individuos o grupos pertenecientes a la organización para controlarlos mediante el trabajo guiado por la iniciativa, responsabilidad e ideas propias.

Seguridad Integral: Consiste en la percepción por parte del trabajador de las previsiones consideradas por la empresa para evitar accidentes de trabajos mediante el establecimiento de normas, utilización de mobiliario adecuado y amplitud de las instalaciones físicas.

Política Salarial: Mide la satisfacción del trabajador relacionada con su remuneración estimada a través de la equivalencia del sueldo con el trabajo desempeñado y con el de otras empresas similares, así como la información sobre las políticas salariales y la planificación de los aumentos.

Incentivos: Involucra el estímulo por parte de la empresa percibido por el personal para mejorar su desempeño laboral a través de beneficios sociales y reconocimiento social por años de servicio.

Adiestramiento: Se relaciona con las oportunidades percibidas de crecimiento y desarrollo profesional por parte del trabajador dentro de la empresa considerando la permanencia y las facilidades para cumplir el entrenamiento.

Supervisión: Evalúa la relación con el supervisor percibida por el supervisado en términos de comunicación, pertenencia de las asesorías, evaluación objetiva e igualdad de trato con otros supervisados.

Participación: Explora las oportunidades de integración al medio laboral percibidas por el trabajador que permite una inclusión personal y psicológica de los individuos en los asuntos de la empresa mediante formas de interacción que puede oscilar desde el intercambio de ideas hasta la confirmación de una comisión de trabajo.

3.5. Operacionalización de Variables

La operacionalización se realiza en función de la variable escogida, la *Satisfacción Laboral*, que surge de las respuestas obtenidas de la Escala de Motivación elaborada por Montañez y Ordoñez (1997)

TABLA Nº V

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Satisfacción Laboral	*Discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo; en relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, en comparación a los compañeros. Siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo.*	***Factores Intrínsecos***	• **Identidad**	**12,28,31,35**
			• **Logro**	**1,8,13,26**
			• **Afiliación**	**2,9,16,24**
			• **Liderazgo**	**11,33,37,40**
		Factores Extrínsecos	• **Seguridad Integral**	**18,29,32,38**
			• **Política Salarial**	**6,10,34,39**
			• **Incentivos**	**3,21,26,36**
			• **Adiestramiento**	**15,23,27,30**
			• **Supervisión**	**4,17,14,19**
			• **Participación**	**5,7,20,22**

3.6. Instrumento de Recolección de los datos

Los instrumentos de recolección de datos son cualquier medio que el investigador puede utilizar para obtener información que permitan dar respuesta a los objetivos de estudio.

En función a los objetivos planteados en esta investigación, en la que se estableció la *Satisfacción Laboral* como punto de comparación entre los trabajadores del Sector Público y los trabajadores del Sector Privado, y teniendo como precedente un estudio de tipo descriptivo, se empleó para la recolección de datos el cuestionario diseñado y validado en el año 1997 por Montañez y Ordoñez. Este instrumento está basado en el método de Porter y pretende obtener una medida global de la motivación laboral presente en una organización, mediante la medición de las discrepancias entre los aspectos "deseables" en las aspiraciones y expectativas de los trabajadores, y los aspectos "reales" de las experiencias tenidas en el trabajo. Las diferencias halladas entre uno y otro nos indican el grado de satisfacción de nuestros sujetos de estudio.

Vale la pena mencionar, que el instrumento originalmente está conformado por dos secciones: la primera de ellas contentiva de 7 ítems que proporcionan información sociodemográfica y algunos aspectos de tipo laboral básicos, tales como: antigüedad, nivel del cargo que ocupa, condiciones de la contratación y remuneración mensual. El segundo aparte está conformado por cuarenta reactivos, distribuidos equitativamente; cuatro reactivos por cada uno de los diez factores intrínsecos y extrínsecos que conforman el concepto macro de *Satisfacción Laboral.*

A tenor de esta experiencia y dado lo complejo que representa medir un concepto tan amplio como lo es la *Satisfacción Laboral,* surgió la

necesidad de realizar modificaciones al instrumento original, de manera que se lograra una aprehensión eficaz de la valoración que hacen los individuos de su lugar de trabajo, inmersos en un entorno no menos complejo como lo es el que enmarca al Sector Público y Privado.

En tal sentido, el instrumento estuvo conformado por tres secciones: La primera, denominada *Información de carácter general*, donde se recolectaron datos relacionados con el género, la edad y el grado de instrucción del encuestado. La segunda sección, llamada *Información de carácter laboral*, recogió información relativa a la identificación del Sector (Público o Privado) en el que se encuentra trabajando actualmente y la antigüedad de la prestación de servicio en dicha unidad económica. Adicionalmente y con miras a dar respuesta a uno de los objetivos específicos propuestos, se pudo conocer la preferencia del encuestado, respecto a la escogencia del lugar de trabajo donde le gustaría prestar sus servicios.

Por último, la tercera parte del instrumento, titulada *Información relacionada con su percepción hacia el trabajo*, estuvo conformada por los cuarenta ítems del instrumento de Montañez y Ordoñez (1997). Este segmento del cuestionario involucra las dos dimensiones de la variable de estudio, a saber, los factores intrínsecos cuyos indicares son identidad, logro, afiliación y liderazgo; y los factores extrínsecos seguridad integral, política salarial, incentivos, adiestramiento, supervisión y participación.

3.7. Técnicas de Análisis de los datos

En una primera etapa, se crearon las matrices, los códigos y etiquetas con los que serían identificados cada uno de los cuarenta y siete ítems que conforman el instrumento.

Una vez creadas las matrices, se procedió a vaciar las respuestas obtenidas, en el aparte III del instrumento, por ser éste el más denso y el que otorga mayor información a la investigación.

FIGURA No. 2
MATRIZ DE CÁLCULO DE LOS REACTIVOS

PLANTEAMIENTO															
Ítem 1	Satisfacción profesional con el trabajo que desempeño														
Instrumento Número	¿Cuánto hay ahora? (A)					¿Cuánto debería haber? (B)					¿Qué importancia tiene? (C)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1					1					1					1
2				1						1					1
3				1						1					1
4				1						1					1
5				1						1					1
6				1						1					1
7		1								1					1
8				1						1					1
9			1							1					1
10				1					1						1
Frecuencia	1	4	13	22	9	1	0	0	11	37	1	0	2	6	40
TOTALES	1	8	39	88	45	1	0	0	44	185	1	0	6	24	200
RANGO	181 / 49					230 / 49					231 / 49				
	3,69					**4,69**					**4,71**				

El rango de discrepancia para cada ítem, fue calculado con la siguiente fórmula:

$$Rango = \frac{\sum \text{frecuencia de respuestas x código de cada respuesta}}{\text{número total de sujetos}}$$

El análisis de los factores laborales estudiados, se realizó según lo propuesto por Montañez y Ordoñez (1997) a través de las siguientes etapas:

- Valoración de los factores laborales, de acuerdo a la percepción del grupo, en cuanto a su provisión actual: "Cuanto hay ahora" y la deseada: "Cuánto debería haber", tomando como base de escala la importancia jerarquizada a cada factor, cuyas opciones respuestas oscilan entre 1 y 5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima que se le puede dar a cada factor.

- Cálculo de las medidas de las respuestas "Cuánto debería haber".

- Cálculo de las medidas de las respuestas "Cuánto hay ahora".

- Importancia asignada a cada factor, de acuerdo a los juicios emitidos.

- Análisis e interpretación de las discrepancias entre lo que "debería haber" y lo que "hay ahora". de acuerdo a los siguientes rangos:

Las discrepancias fueron calculadas de la siguiente forma:

$$Discrepancia = valoración\ de\ lo\ que\ "debe\ haber" - valoración\ de\ lo\ que\ "hay\ ahora"$$

Y clasificadas de acuerdo a los siguientes rangos:

TABLA Nº VI

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS

RANGO	***CALIFICACIÓN***
3,00 – 4,00	Muy Grande
2,00 – 2,99	Grande
1,00 – 1,99	Mediana
0,99 ó menos	Pequeña

TABLA Nº VII

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE LA IMPORTANCIA

RANGO	***CALIFICACIÓN***
4,00 – 5,00	Alta
3,00 – 3,99	Mediana
2,00 – 2,99	Pequeña
1,99 – 1,00	Muy Poca

Para el cálculo de las discrepancias y el análisis de la varianza, se utilizó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión No. 17, con el fin de determinar con fundamento estadístico y de la manera más precisa posible, si existían diferencias significativas entre los grupos de estudio respecto a la variable *Satisfacción Laboral*.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Características de la Muestra

TABLA Nº VIII

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR GÉNERO

Género	*Frecuencia*
Femenino	22
Masculino	27
Total	**49**

En la tabla VIII se aprecia la distribución por género de los trabajadores del Sector Público, donde se evidencia que existe homogeneidad en cuanto a la cantidad de sujetos por género. Perteneciendo al género femenino el 45% de la muestra y al masculino 55%.

FIGURA Nº 3

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES PÚBLICO POR GÉNERO

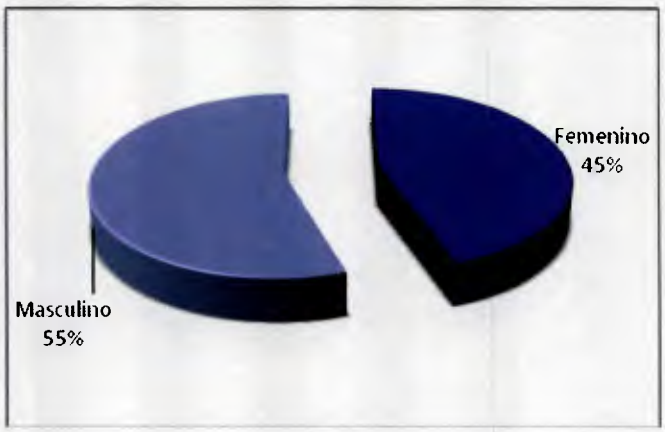


TABLA Nº IX

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR GÉNERO

Género	***Frecuencia***
Femenino	52
Masculino	33
Total	**85**

En la tabla IX se puede apreciar la distribución por género de la muestra de los trabajadores del Sector Privado, donde se observa que el género femenino (61%) es significativamente superior al género masculino, representado por un 39% del total de la muestra.

FIGURA Nº 4

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADOS POR GÉNERO

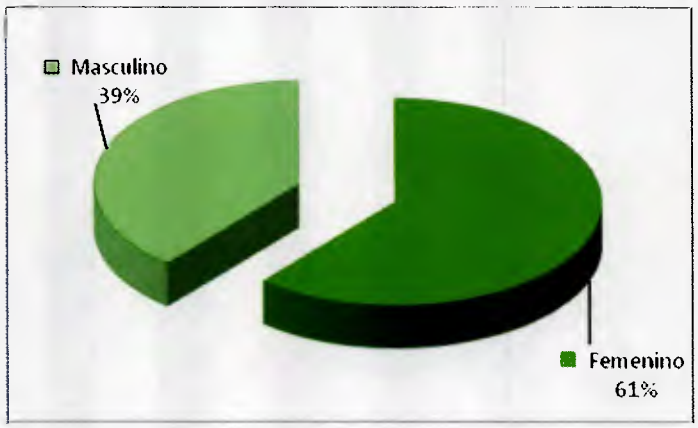


TABLA Nº X

DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR RANGOS DE EDAD

Sector Público		
Edad (años)	**Frecuencia**	**Porcentaje (%)**
De 18 a 25	8	16
De 26 a 35	34	70
De 36 a 45	7	14
De 46 a 55	0	0
56 o más	0	0
Total	**49**	**100**

Se puede observar en la tabla X que el rango de edad que presenta mayor frecuencia en los trabajadores del Sector Público es el de *26 a 35*

años, representando el 70% del total de la muestra. En segundo lugar y con menor frecuencia (8), el rango de *18 a 25* años con un 16%.

No se observan sujetos en esta distribución, para los rangos mayores o iguales a 46 años de edad.

FIGURA Nº 5

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA MUESTRA DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR RANGOS DE EDAD

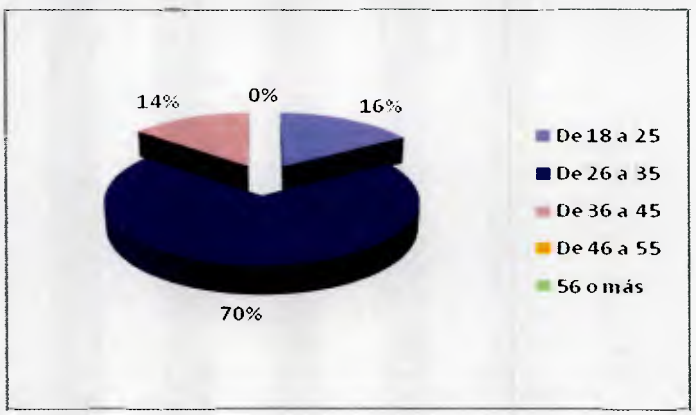


TABLA Nº XI

DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR RANGOS DE EDAD

Sector Privado		
Edad (años)	**Frecuencia**	**Porcentaje (%)**
De 18 a 25	17	20
De 26 a 35	58	68
De 36 a 45	6	7
De 46 a 55	3	4
56 o más	1	1
Total	**85**	**100**

Se puede observar en la tabla XI que el rango de edad de *26 a 35* años de los trabajadores del Sector Público, presenta el mayor porcentaje con un 68,2%, seguido por el rango *18 a 25* con un 20%.

Así mismo, encontramos en esta distribución trabajadores (4), con un rango de edad mayor o igual a 46 años de edad.

FIGURA Nº 6

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA MUESTRA DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR RANGOS DE EDAD

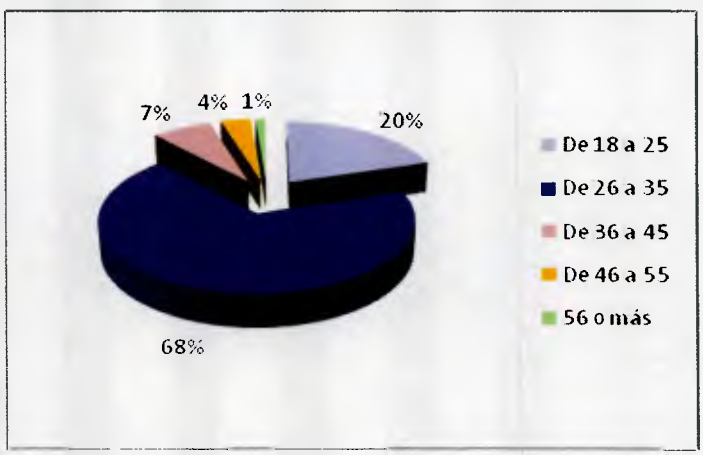


TABLA Nº XII

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR *ÚLTIMA TITULACIÓN ACADÉMICA*

Sector Público		
Titulación	**Frecuencia**	**Porcentaje %**
Licenciatura	39	80
Especialidad	9	18
Maestría	1	2
Doctorado	0	0
Total	**49**	**100**

Se puede observar en la tabla XII que la titulación académica *Licenciatura* de los trabajadores del Sector Público presenta el mayor porcentaje 79,6%, seguido por la opción *Especialidad* con un 18%; a diferencia de las demás opciones que presentar un menor porcentaje.

FIGURA Nº 7

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR *ÚLTIMA TITULACIÓN ACADÉMICA*

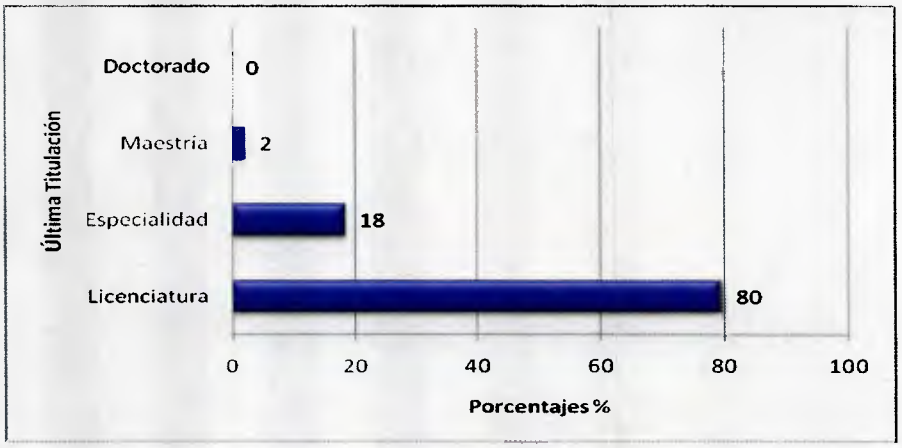


TABLA Nº XIII

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR *ÚLTIMA TITULACIÓN ACADÉMICA*

Sector Privado		
Titulación	**Frecuencia**	**Porcentaje %**
Licenciatura	76	89
Especialidad	6	7
Maestría	3	4
Doctorado	0	0
Total	**85**	**100**

Se puede observar en la tabla XIII que la titulación académica *Licenciatura* de los trabajadores del Sector Privado presenta el mayor porcentaje 89%, seguido la opción *Especialidad* con un 7%; a diferencia de las demás opciones que presentar un menor porcentaje.

FIGURA Nº 8
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR *ÚLTIMA TITULACIÓN ACADÉMICA*

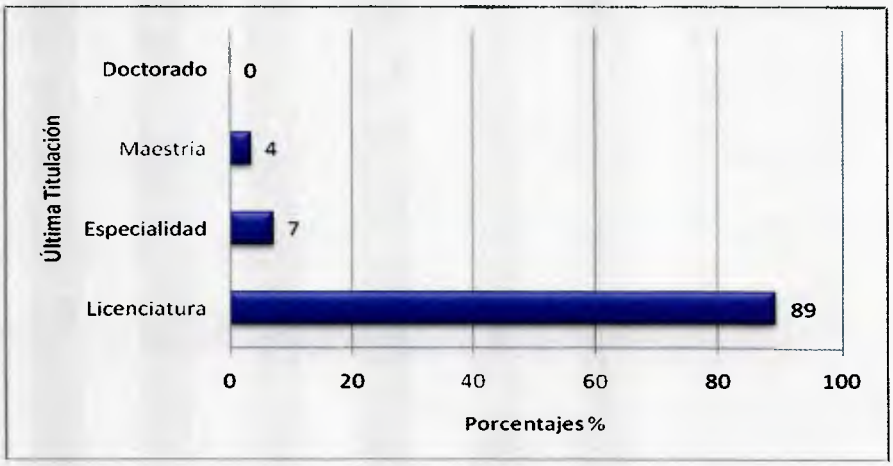


TABLA Nº XIV

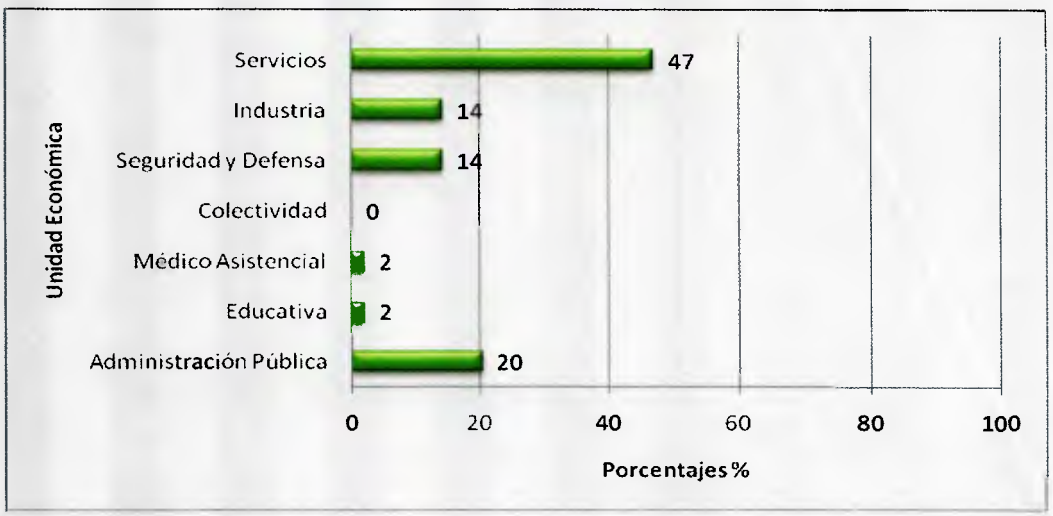
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR UNIDAD ECONÓMICA

Sector Público		
Unidad Económica	**Frecuencia**	**Porcentaje %**
Administración Pública	10	20
Educativa	1	2
Médico Asistencial	1	2
Colectividad	0	0
Seguridad y Defensa	7	14
Industrial	7	14
Servicios	23	47
Total	**49**	**100**

Fuente: Elaboración propia a partir del IV Censo Económico Nacional, (2007): Instituto Nacional de Estadística

FIGURA Nº 9

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR UNIDAD ECONÓMICA



En la figura 9 se puede observar que el mayor porcentaje (47%) de la muestra de trabajadores del Sector Público, se encuentran trabajando en el sector Servicios. El segundo lugar, lo ocupan los trabajadores de la Administración Pública con un 20%, luego los sectores Industria y Seguridad y Defensa, están representados por igual número (7) de trabajadores, constituyendo cada uno de estos grupos, el 14% de la muestra de este sector. El resto de las unidades económicas se encuentran igual o por debajo del 2%.

TABLA Nº XV

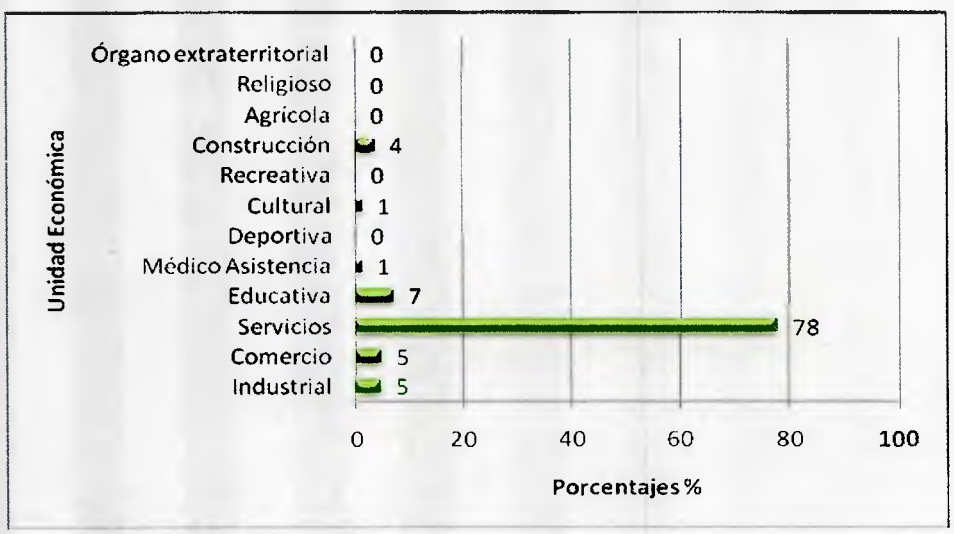
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR UNIDAD ECONÓMICA

Sector Privado		
Unidad Económica	**Frecuencia**	**Porcentaje %**
Industrial	4	5
Comercio	4	5
Servicios	66	78
Educativa	6	7
Médico Asistencia	1	1
Deportiva	0	0
Cultural	1	1
Recreativa	0	0
Construcción	3	4
Agrícola	0	0
Religioso	0	0
Órgano extraterritorial	0	0
Total	**85**	**100**

Fuente: Elaboración propia a partir del IV Censo Económico Nacional, (2007): Instituto Nacional de Estadística

FIGURA Nº 10

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR UNIDAD ECONÓMICA



En la figura 10 se puede observar que el mayor porcentaje (78%) de la muestra de trabajadores del Sector Privado, se encuentran prestando servicios laborales en el sector Servicios. En segundo lugar y en una proporción significativamente menor, lo ocupan los trabajadores del sector Educativo con un 7%. Luego los sectores Industria y Comercio, están representados por igual número (4) de trabajadores, constituyendo cada uno de estos grupos, el 5% de la muestra de este sector. El resto de las unidades económicas se encuentran igual o por debajo del 4%.

TABLA Nº XVI

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA TOTAL POR TIEMPO DE *ANTIGÜEDAD EN SU TRABAJO ACTUAL*

Antigüedad	Sector Público	Sector Privado
Menos de un año	9	20
Entre 1 y 4 años	27	49
Entre 5 y 9 años	10	10
Entre 10 y 14 años	2	3
Entre 15 y 19 años	0	3
20 años o más	1	0
Total	**49**	**85**

Se puede observar en la tabla XVI que el tiempo de antigüedad *entre 1 y 4 años* es el rango con mayor frecuencia para ambos sectores, representando el 55,10% del total de la muestra del Sector Público y 57,64% de la muestra del Sector Privado. El renglón *entre 5 y 9 años* es el segundo con mayor frecuencia para el Sector Público, mientras que para el Sector Privado esta posición la ocupa el rango *menos de un año* con una frecuencia

de 20 trabajadores. Sólo el Sector Público posee trabajadores con una antigüedad de *20 años o más*.

FIGURA Nº 11

DISTRIBUCIÓN DEL TOTAL DE LA MUESTRA POR TIEMPO DE *ANTIGÜEDAD EN SU TRABAJO ACTUAL*

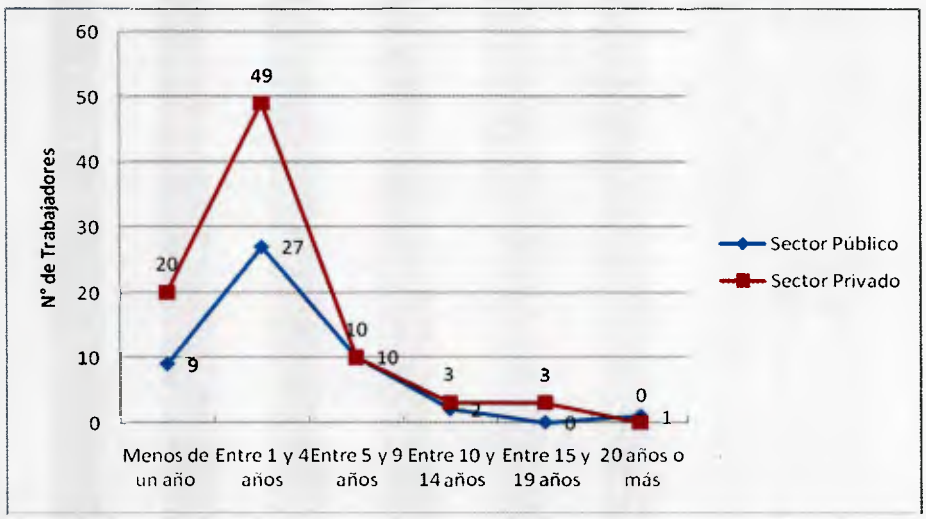


TABLA Nº XVII

DISTRIBUCIÓN DE LA *PREFERENCIA* DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO *SI TUVIERAN LA OPORTUNIDAD DE ESCOGER DONDE TRABAJAR*

Sector Público	
Preferencia	**Frecuencia**
Permanecer en el empleo actual	33
Trabajar en empresas Privadas	8
Trabajar en la Administración Pública	8
Total	**49**

Se puede observar en la tabla XVII que 67,3% de los trabajadores del Sector Público indican su preferencia por permanecer en su empleo actual, mientras que una porción del 16,3%, manifiesta como su opción de preferencia a la empresa privada. Así mismo, 8 de los trabajadores del Sector Público (16,3%) pronuncian su interés por trabajar en otras unidades de la Administración Pública.

FIGURA Nº 12

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA *PREFERENCIA* DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO *SI TUVIERAN LA OPORTUNIDAD DE ESCOGER DONDE TRABAJAR*

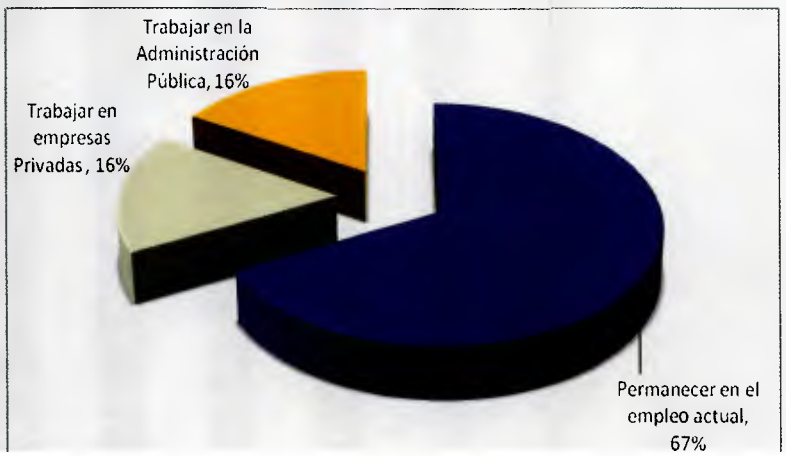


TABLA Nº XVIII

DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS PRIVADAS ESCOGIDAS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO *SI TUVIERAN LA OPORTUNIDAD DE ESCOGER DONDE TRABAJAR*

Trabajar en empresas Privadas	Frecuencia
Empresas Polar	2
Procter & Gamble	2
Ericsson	1
Bayer	1
Transnacional Petrolera	2
Total	**8**

En la tabla XVIII se puede observar que 8 (16%) de los trabajadores del Sector Público manifiestan su distinción al escoger a las empresas privadas como el lugar de preferencia si pudieran elegir donde trabajar. Respecto a la selección de las empresas, se manifiesta que las empresas Polar, Procter & Gamble y las Transnacionales Petroleras, son las que reputan con la mayor frecuencia, 2 trabajadores por cada uno de estas opciones.

FIGURA Nº 13

DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS PRIVADAS ESCOGIDAS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO SI TUVIERAN LA OPORTUNIDAD DE ESCOGER DONDE TRABAJAR

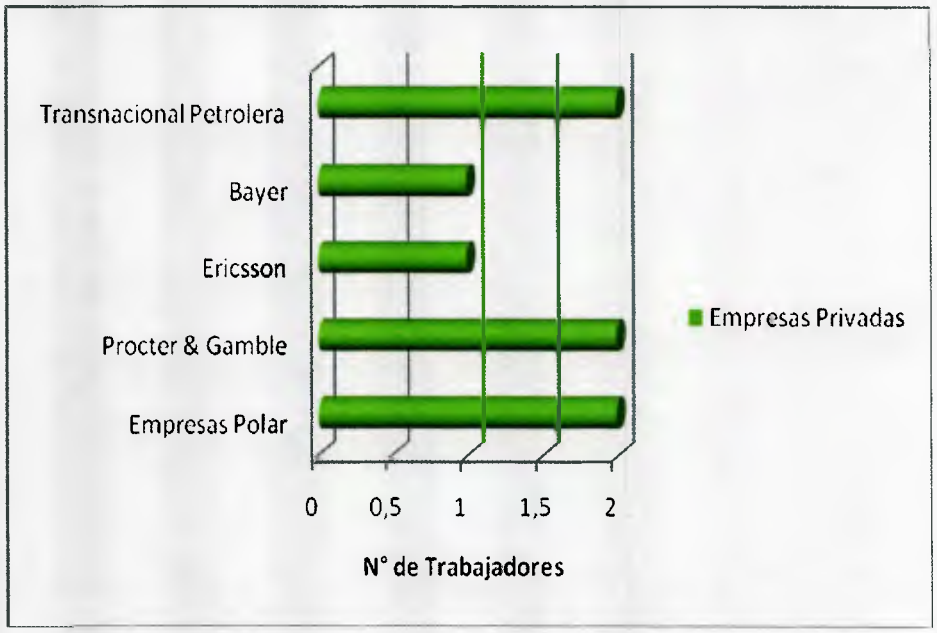


TABLA Nº XIX

DISTRIBUCIÓN DE LA PREFERENCIA DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR OTRAS DEPENDENCIAS DEL MISMO SECTOR

Trabajar en la Administración Pública	Frecuencia
**Ministerio del P.P.E.F o **BCV*	3
****SUDEBAN*	1
*****PDVSA*	2
Otro Ministerio distinto al P.P.E.F	2
Total	**8**

*Ministerio del Poder Popular para la Economía y las Finanzas
**Banco Central de Venezuela
***Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras
****Petróleos de Venezuela, S.A.

En la tabla XIX se puede observar que 8 de los trabajadores del Sector Público optan por escoger la Administración Pública como el lugar de preferencia, si pudieran elegir donde trabajar. El Ministerio del Poder Popular para la Economía y las Finanzas, repunta como la opción con mayor frecuencia: 3 trabajadores de un total de 8. Seguidamente por la elección de Petróleos de Venezuela S.A. y la opción de trabajar en otro Ministerio distinto al Ministerio del Poder Popular para la Economía y las Finanzas, con una frecuencia de 2 trabajadores para cada categoría.

FIGURA Nº 14

DISTRIBUCIÓN DE LA PREFERENCIA DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO POR OTRAS DEPENDENCIAS DEL MISMO SECTOR

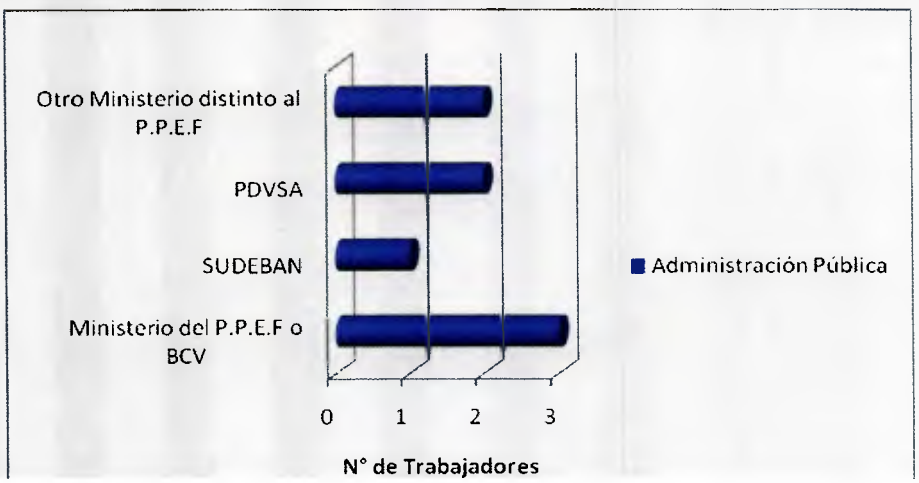


TABLA Nº XX

DISTRIBUCIÓN DE LA *PREFERENCIA* DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO *SI TUVIERAN LA OPORTUNIDAD DE ESCOGER DONDE TRABAJAR*

Sector Público	
Preferencia	**Frecuencia**
Permanecer en el empleo actual	49
Trabajar en empresas Privadas	20
Trabajar en la Administración Pública	16
Total	**85**

Se puede observar en la tabla XX que 49 de los trabajadores del Sector Privado (58%) muestran una preferencia por *permanecer en su empleo actual*; mientras que una porción del 23%, manifiesta su preferencia por trabajar en otras empresas del Sector Privado. Así mismo, una porción similar (19%) expresan su interés por trabajar en dependencias de la Administración Pública.

FIGURA Nº 15

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA *PREFERENCIA* DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO *SI TUVIERAN LA OPORTUNIDAD DE ESCOGER DONDE TRABAJAR*

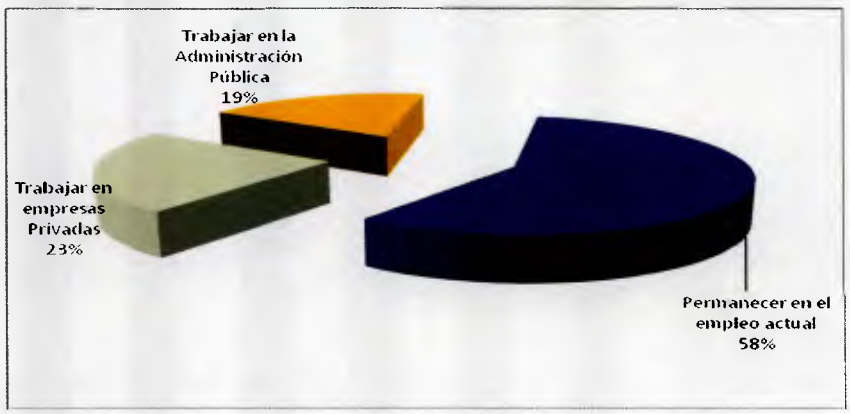


TABLA Nº XXI

DISTRIBUCIÓN DE LA *PREFERENCIA* DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR EMPRESAS DEL MISMO SECTOR

Trabajar en empresas Privadas	Frecuencia
Banca Privada	3
Empresas Polar	7
Transnacional	2
Kraft	1
Evenpro	1
Empresas Manufactureras	1
Casa de Bolsa	1
Unilever	2
Fundar empresa propia	2
Total	**20**

En la tabla XXI se puede observar que 24% (20) de los trabajadores del Sector Privado manifiestan escoger a otras empresas privadas como el lugar de preferencia si pudieran elegir donde trabajar. Empresas Polar, es la empresa que denota mayor preferencia por parte de los trabajadores del Sector Público, de 20 sujetos que seleccionaron esta opción de preferencia, 7 desean trabajar en ella. En segundo lugar, la Banca Privada, resulta ser una opción interesante para los trabajadores de este sector. Mientras que una porción inferior, manifiesta su preferencia por la empresa Unilever, las Transnacionales y por la constitución de una empresa propia.

FIGURA Nº 16

DISTRIBUCIÓN DE LA *PREFERENCIA* DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR EMPRESAS DEL MISMO SECTOR

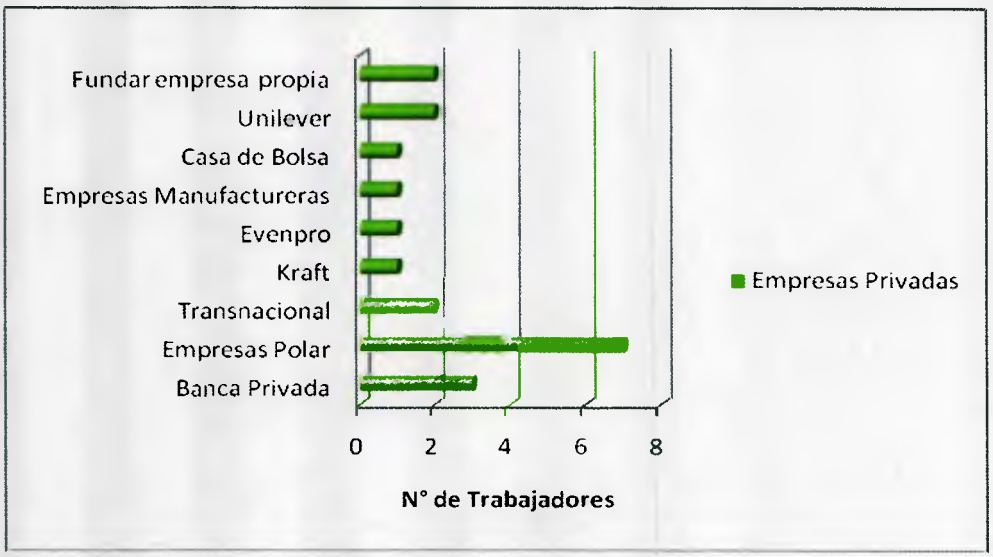


TABLA Nº XXII

DISTRIBUCIÓN DE LA *PREFERENCIA* DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO POR DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

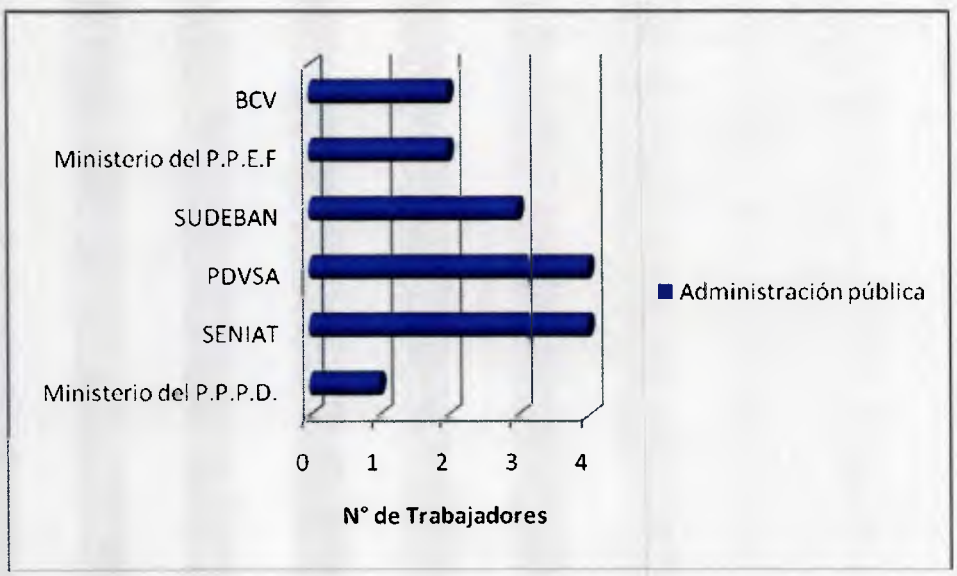
Trabajar en la Administración Pública	Frecuencia
**Ministerio del P.P.P.D.*	1
***SENIAT*	4
PDVSA	4
SUDEBAN	3
Ministerio del P.P.E.F	2
BCV	2
Total	**16**

*Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo
**Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria

En la tabla XXII se puede observar que 19% (16) de los trabajadores del Sector Privado optan por escoger la Administración Pública como el lugar de preferencia si pudieran elegir donde trabajar. El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria y Petróleos de Venezuela, S.A. repuntan como las opciones con mayor frecuencia: 4 trabajadores para cada categoría. Seguidamente por la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras, 3 de los 16 trabajadores de este sector muestran su preferencia por esta dependencia. Mientras que se igualan la escogencia del Ministerio del Poder Popular para la Economía y las Finanzas y el Banco Central de Venezuela, con una frecuencia de 2 trabajadores para cada categoría.

FIGURA Nº 17

DISTRIBUCIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESCOGIDAS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Comparación de los Factores Intrínsecos entre Trabajadores del Sector Público y Trabajadores del Sector Privado.

TABLA XXIII

COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *IDENTIDAD* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

Sector Público				
Reactivos de Identidad				
Ítems	**Lo que hay ahora**	**Lo que debe haber**	**Importancia**	**Discrepancia**
12	3,61	4,57	4,35	0,96
28	3,45	4,65	4,47	1,20
31	3,29	4,57	4,43	1,29
35	3,45	4,53	4,37	1,08
Promedio	**3,45**	**4,58**	**4,40**	**1,13**

Sector Privado				
Reactivos de Identidad				
Ítems	**Lo que hay ahora**	**Lo que debe haber**	**Importancia**	**Discrepancia**
12	3,76	4,60	4,53	0,84
28	3,74	4,62	4,58	0,88
31	3,75	4,62	4,59	0,87
35	3,73	4,55	4,47	0,82
Promedio	**3,75**	**4,60**	**4,54**	**0,85**

En la tabla XXIII se observa que los trabajadores del Sector Público realizan una valoración discretamente menor respecto a la estimación que hacen los trabajadores del Sector Privado de la identidad que *hay ahora*.

En cuanto a lo que *debe haber*, los trabajadores del Sector Público realizan una valoración análoga a la que realizan los trabajadores del Sector Privado.

En lo que respecta a la *importancia* de este indicador, los trabajadores del Sector Público le otorgan una valoración ligeramente inferior a la realizada por los trabajadores del Sector Privado. Ambos grupos califican la *importancia* de este indicador como *alta*.

La discrepancia del Sector Público se considera por su valor como *mediana*, en comparación con la del Sector Privado que se califica como *pequeña*.

FIGURA Nº 18

COMPARACIÓN DEL INDICADOR *IDENTIDAD* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

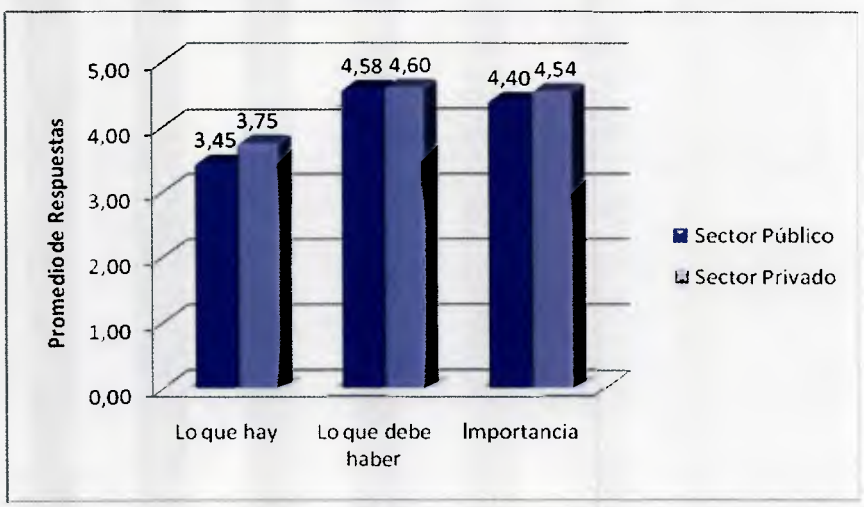


TABLA N° XXIV

COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *IDENTIDAD*, ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

		Reactivos del Indicador *Identidad*			
Sector Laboral		***Ítem* 12**	***Ítem* 28**	***Ítem* 31**	***Ítem* 35**
Público	****Media***	**,9592**	**1,2041**	**1,2857**	**1,0816**
	N	*49*	*49*	*49*	*49*
	Std. de Desviación	*1,04002*	*1,11765*	*1,25831*	*,95387*
	Total % de N	*36,6%*	*36,6%*	*36,6%*	*36,6%*
Privado	****Media***	**,8353**	**,8824**	**,8706**	**,8353**
	N	*85*	*85*	*85*	*85*
	Std. de Desviación	*,89771*	*,93110*	*1,08878*	*,92385*
	Total % de N	*63,4%*	*63,4%*	*63,4%*	*63,4%*
Total	****Media***	**,8806**	**1,0000**	**1,0224**	**,9254**
	N	*134*	*134*	*134*	*134*
	Std. de Desviación	*,95023*	*1,01122*	*1,16636*	*,93894*
	Total % de N	*100,0%*	*100,0%*	*100,0%*	*100,0%*

* Las Medias fueron calculadas con las discrepancias entre lo que *debería haber* y lo que *hay ahora* para cada uno de los Sectores. Siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima. A mayor discrepancia, mayor insatisfacción.

En la tabla XXIV se observa que las discrepancias presentada por los trabajadores del Sector Público para el indicador identidad, son superiores a las manifestadas por los trabajadores del Sector Privado. Se aprecia que la discrepancia más alta en este indicador, corresponde al Sector Público en el ítem 31 (Sensación de orgullo por el prestigio de la empresa).

TABLA Nº XXV

ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *IDENTIDAD*

ANOVA Table[a] Indicador Identidad							
Reactivos de Identidad			**Suma de Cuadrados**	**Df**	**Media Cuadrática**	**F**	***Sig.**
Ítem 12	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	,477	1	,477	,526	,469
	Intra- Grupos		119,612	132	,906		
	Total		120,090	133			
Ítem 28	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	3,217	1	3,217	3,198	,076
	Intra- Grupos		132,783	132	1,006		
	Total		136,000	133			
Ítem 31	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	5,356	1	5,356	4,027	,047
	Intra- Grupos		175,576	132	1,330		
	Total		180,933	133			
Ítem 35	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	1,886	1	1,886	2,158	,144
	Intra- Grupos		115,368	132	,874		
	Total		117,254	133			

*Si el valor es menor a 0,05 la diferencia entre grupos es significativa.

En la tabla de análisis de varianza para el indicador *Identidad*, se puede observar que sólo existen diferencias significativas entre los trabajadores del Sector Público y los trabajadores del Privado, en el ítem 31 (Sensación de orgullo por el prestigio de la empresa).

TABLA N° XXVI

COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *LOGRO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

Sector Público				
Reactivos de Logro				
Ítems	**Lo que hay ahora**	**Lo que debe haber**	**Importancia**	**Discrepancia**
1	3,69	4,69	4,71	1,00
8	3,92	4,76	4,67	0,84
13	3,24	4,39	4,39	1,14
25	3,84	4,63	4,51	0,80
Promedio	**3,67**	**4,62**	**4,57**	**0,94**

Sector Privado				
Reactivos de Logro				
Ítems	**Lo que hay ahora**	**Lo que debe haber**	**Importancia**	**Discrepancia**
1	3,67	4,81	4,81	1,14
8	3,94	4,79	4,85	0,85
13	3,45	4,61	4,49	1,16
25	4,05	4,68	4,72	0,64
Promedio	**3,78**	**4,72**	**4,72**	**0,95**

En la tabla XXVI se observa que para los trabajadores del Sector Público, el logro que *hay ahora*, tiene una valoración ligeramente menor en comparación a la calificación dada al mismo indicador por los trabajadores del Sector Privado.

En cuanto a lo que *debe haber*, los trabajadores del Sector Público hacen una valoración discretamente menor a la que realizaron los trabajadores del Sector Privado.

Así mismo, en lo que respecta a la *importancia* de este indicador, los trabajadores del Sector Público le otorgan una valoración inferior a la

realizada por los trabajadores del Sector Privado, siendo en ambos casos una calificación *alta*.

La discrepancia del Sector Público y del Sector Privado es calificada como *pequeña* para ambos grupos.

FIGURA N° 19

COMPARACIÓN DEL INDICADOR *LOGRO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

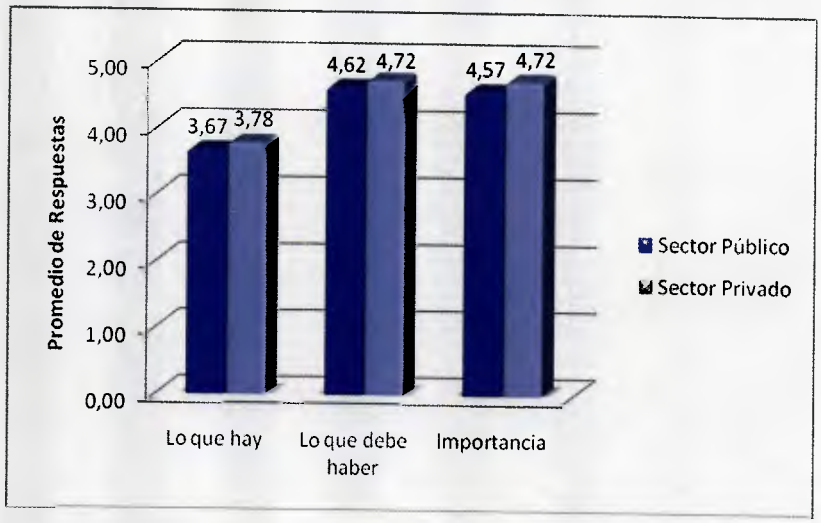


TABLA N° XXVII

COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *LOGRO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

		Reactivos del Indicador *Logro*			
Sector Laboral		***Ítem 1***	***Ítem 8***	***Ítem 13***	***Ítem 25***
Público	****Media***	**1,0000**	**,8367**	**1,1429**	**,7959**
	N	49	49	49	49
	Std. de Desviación	,86603	,77317	1,15470	,86553
	Total % de N	36,6%	36,6%	36,6%	36,6%
Privado	****Media***	**1,1412**	**,8471**	**1,1647**	**,6353**
	N	85	85	85	85
	Std. de Desviación	,86124	,80926	1,01003	,76915
	Total % de N	63,4%	63,4%	63,4%	63,4%
Total	****Media***	**1,0896**	**,8433**	**1,1567**	**,6940**
	N	134	134	134	134
	Std. de Desviación	,86244	,79334	1,06096	,80625
	Total % de N	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

* Las Medias fueron calculadas con las discrepancias entre lo que *debería haber* y lo que *hay ahora* para cada uno de los Sectores. Siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima. A mayor discrepancia, mayor insatisfacción.

Se puede observar en la tabla XXVII que los trabajadores del Sector Público, realizan una valoración de los reactivos de logro muy similar a la expuesta por los trabajadores del Sector Privado, presentando en la mayoría de los ítems discrepancias inferiores a 1, lo que los califica con una discrepancia *pequeña*.

TABLA N° XXVIII

ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *LOGRO*

ANOVA Table[a] Indicador *Logro*						
Reactivos de Logro		***Suma de Cuadrados***	***Df***	***Media Cuadrática***	***F***	****Sig.***
Ítem 1	*Inter- Grupos (Combined)*	,619	1	,619	,832	,363
	Intra- Grupos	98,306	132	,745		
	Total	98,925	133			
Ítem 8	*Inter- Grupos (Combined)*	,003	1	,003	,005	,942
	Intra- Grupos	83,706	132	,634		
	Total	83,709	133			
Ítem 13	*Inter- Grupos (Combined)*	,015	1	,015	,013	,909
	Intra- Grupos	149,694	132	1,134		
	Total	149,709	133			
Ítem 25	*Inter- Grupos (Combined)*	,802	1	,802	1,236	,268
	Intra- Grupos	85,653	132	,649		
	Total	86,455	133			

*Si el valor es menor a 0,05 la diferencia entre grupos es significativa.

Se puede observar en la tabla XXVIII que ninguno de los ítems presenta diferencias significativas entre grupos. Lo que se traduce en similitud, en cuanto a la percepción que poseen los sujetos de ambos sectores, respecto al indicador logro.

TABLA N° XXIX

COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *AFILIACIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

Sector Público				
Reactivos de Afiliación				
Ítems	**Lo que hay ahora**	**Lo que debe haber**	**Importancia**	**Discrepancia**
2	3,69	4,29	4,14	0,59
9	3,31	4,33	4,00	1,02
16	3,90	4,18	4,00	0,29
24	2,63	3,65	3,45	1,02
Promedio	**3,38**	**4,11**	**3,90**	**0,73**

Sector Privado				
Reactivos de Afiliación				
Ítems	**Lo que hay ahora**	**Lo que debe haber**	**Importancia**	**Discrepancia**
2	3,72	4,46	4,26	0,74
9	3,45	4,32	4,20	0,87
16	3,82	4,26	3,95	0,44
24	2,73	3,64	3,53	0,91
Promedio	**3,43**	**4,17**	**3,99**	**0,74**

Se puede observar en la tabla XXIX que para los trabajadores del Sector Público la afiliación que *hay ahora*, tiene una valoración similar a la otorgada por los trabajadores del Sector Privado.

En cuanto a lo que *debe haber* los trabajadores del Sector Público realizan una valoración semejante a la que realizan los trabajadores del Sector Privado.

De igual manera, en lo que respecta a la *importancia* de este indicador, los trabajadores del Sector Público le otorgan una valoración

similar a la realizada por los trabajadores del Sector Privado. Ambos grupos califican la *importancia* de este indicador como *mediana*.

La discrepancia del Sector Público y del Sector Privado para este indicador, es calificada como *pequeña* para ambos grupos.

FIGURA N° 20

COMPARACIÓN DEL INDICADOR *AFILIACIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

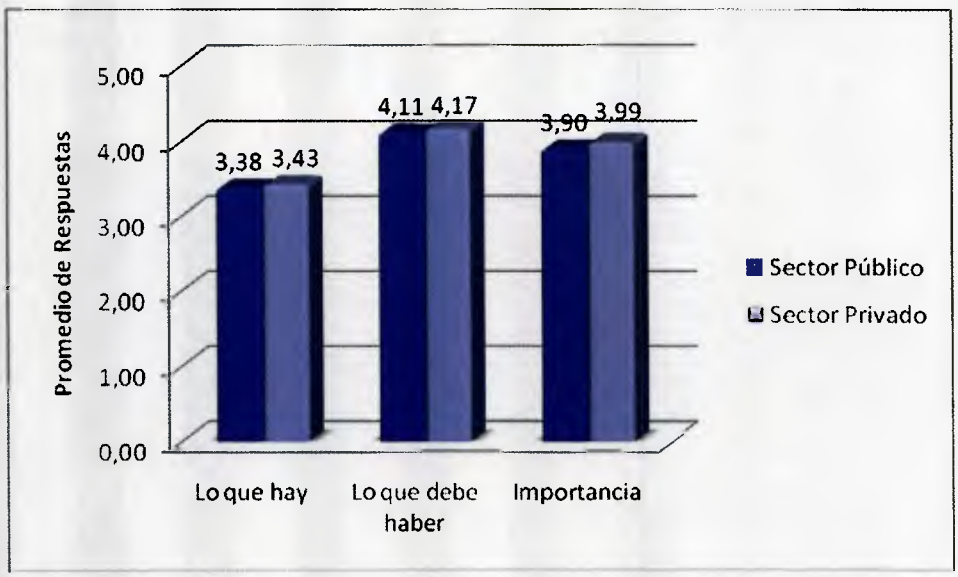


TABLA N° XXX

COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *AFILIACIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

		Reactivos del Indicador *Afiliación*			
Sector Laboral		***Ítem* 2**	***Ítem* 9**	***Ítem* 16**	***Ítem* 24**
Público	****Media***	***,5918***	***1,0204***	***,2857***	***1,0204***
	N	*49*	*49*	*49*	*49*
	Std. de Desviación	*,70470*	*,92398*	*,54006*	*1,12712*
	Total % de N	*36,6%*	*36,6%*	*36,6%*	*36,6%*
Privado	****Media***	***,7412***	***,8706***	***,4353***	***,9059***
	N	*85*	*85*	*85*	*85*
	Std. de Desviación	*,90176*	*,92309*	*,69774*	*,93380*
	Total % de N	*63,4%*	*63,4%*	*63,4%*	*63,4%*
Total	****Media***	***,6866***	***,9254***	***,3806***	***,9478***
	N	*134*	*134*	*134*	*134*
	Std. de Desviación	*,83547*	*,92278*	*,64650*	*1,00613*
	Total % de N	*100,0%*	*100,0%*	*100,0%*	*100,0%*

* Las Medias fueron calculadas con las discrepancias entre lo que *debería haber* y lo que *hay ahora* para cada uno de los Sectores. Siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima. A mayor discrepancia, mayor insatisfacción.

En la tabla XXX se observa que los trabajadores del Sector Público, presentan menudas discrepancias respecto al Sector Privado en los ítems 9 (Necesidad de elevar la productividad individual a través del trabajo grupal) y 24 (Interés por involucrar mi grupo familiar en las actividades sociales de la empresa). Sin embargo, las discrepancias representadas por las medias globales de cada sector, pueden calificarse como *pequeñas*.

TABLA N° XXXI

ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *AFILIACIÓN*

ANOVA Table[a] Indicador *Afiliación*							
Reactivos de Afiliación			***Suma de Cuadrados***	***Df***	***Media Cuadrática***	***F***	****Sig.***
Ítem 2	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	,693	1	,693	,993	,321
	Intra- Grupos		92,143	132	,698		
	Total		92,836	133			
Ítem 9	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	,698	1	,698	,818	,367
	Intra- Grupos		112,556	132	,853		
	Total		113,254	133			
Ítem 16	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	,695	1	,695	1,672	,198
	Intra- Grupos		54,894	132	,416		
	Total		55,590	133			
Ítem 24	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	,408	1	,408	,401	,528
	Intra- Grupos		134,227	132	1,017		
	Total		134,634	133			

*Si el valor es menor a 0,05 la diferencia entre grupos es significativa.

En la tabla XXXI se observa que no existen diferencias significativas entre los trabajadores del Sectores Público y Privado respectivamente, puesto que los valores de significancia para cada uno de los reactivos que miden al factor afiliación, se encuentran por encima de 0,05.

TABLA N° XXXII

COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *LIDERAZGO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

Sector Público				
Reactivos de Liderazgo				
Ítems	Lo que hay ahora	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
11	3,82	4,41	4,35	0,59
33	3,51	4,47	4,35	0,96
37	3,10	4,39	4,55	1,29
40	3,29	4,49	4,43	1,20
Promedio	**3,43**	**4,44**	**4,42**	**1,01**

Sector Privado				
Reactivos de Liderazgo				
Ítems	Lo que hay ahora	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
11	4,05	4,51	4,54	0,46
33	3,74	4,48	4,51	0.74
37	3,42	4,51	4,46	1,08
40	3,80	4,61	4,67	0,81
Promedio	**3,75**	**4,53**	**4,54**	**0,77**

Se puede observar en la tabla XXXII que para los trabajadores del Sector Público, el liderazgo que *hay ahora*, tiene una valoración menor en comparación a la calificación dada al mismo indicador por los trabajadores del Sector Privado.

En cuanto a lo que *debe haber*, los trabajadores del Sector Público hacen una valoración discretamente menor con respecto a la que realizan los trabajadores del Sector Privado.

En lo que respecta a la *importancia* de este factor, los trabajadores del Sector Público le otorgan menor valoración en comparación con la realizada

por los trabajadores del Sector Público, aún y cuando la calificación otorgada a la *importancia* de este factor por ambos grupos es *alta*.

La discrepancia del Sector Público se considera por su valor como *mediana*, en comparación con la del Sector Privado que se califica como *pequeña*.

FIGURA N° 21

COMPARACIÓN DEL INDICADOR *LIDERAZGO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

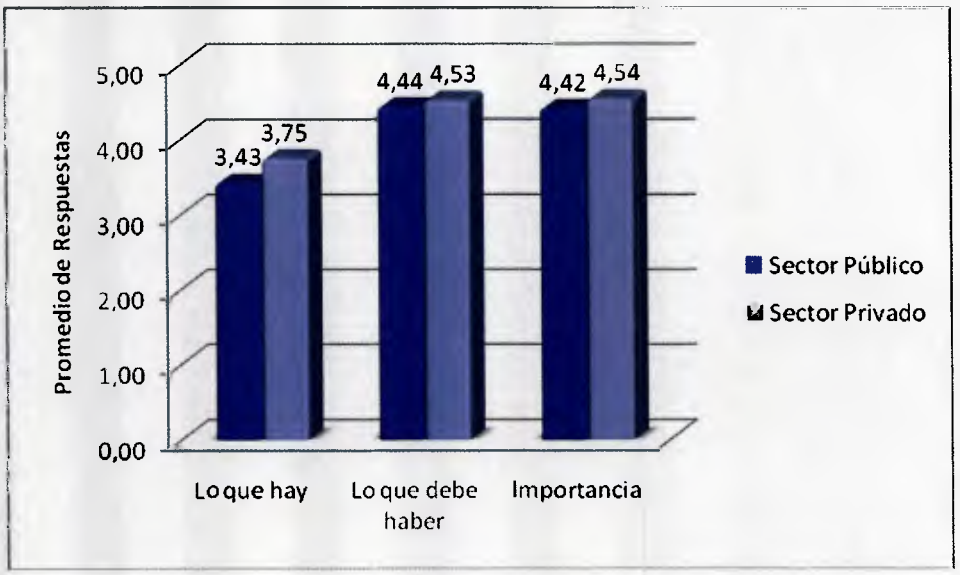


TABLA N° XXXIII

COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *LIDERAZGO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

		Reactivos del indicador *Liderazgo*			
Sector Laboral		***Ítem 11***	***Ítem 33***	***Ítem 37***	***Ítem 40***
Público	****Media***	**,5918**	**,9592**	**1,2857**	**1,2041**
	N	49	49	49	49
	Std. de Desviación	,64286	1,07934	1,24164	1,22440
	Total % de N	36,6%	36,6%	36,6%	36,6%
Privado	****Media***	**,4588**	**,7412**	**1,0824**	**,8118**
	N	85	85	85	85
	Std. de Desviación	,68231	,84731	1,01432	,94484
	Total % de N	63,4%	63,4%	63,4%	63,4%
Total	****Media***	**,5075**	**,8209**	**1,1567**	**,9552**
	N	134	134	134	134
	Std. de Desviación	,66881	,94073	1,10266	1,06810
	Total % de N	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

* Las Medias fueron calculadas con las discrepancias entre lo que "debería haber" y lo que "hay ahora" para cada uno de los Sectores. Siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima. A mayor discrepancia, mayor insatisfacción.

Se aprecia en la tabla XXXIII que ambos sectores laborales, presentan una discrepancia *mediana*, en el ítem 37 (Participación de metas), siendo esta diferencia ligeramente superior en el Sector Público. Así mismo, el reactivo 40 (Libertad para tomar decisiones en mi trabajo) muestra una discrepancia mayor en el Sector Público, cuya calificación es *mediana*, respecto a la del otro sector que puede clasificarse por su resultado como *pequeña*.

TABLA N° XXXIV

ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *LIDERAZGO*

ANOVA Table[a] Indicador *Liderazgo*							
Reactivos de Afiliación			***Suma de Cuadrados***	***Df***	***Media Cuadrática***	***F***	****Sig.***
Ítem 11	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	,550	1	,550	1,232	,269
	Intra- Grupos		58,943	132	,447		
	Total		59,493	133			
Ítem 33	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	1,477	1	1,477	1,678	,197
	Intra- Grupos		116,224	132	,880		
	Total		117,701	133			
Ítem 37	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	1,285	1	1,285	1,058	,306
	Intra- Grupos		160,424	132	1,215		
	Total		161,709	133			
Ítem 40	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	4,784	1	4,784	4,297	,040
	Intra- Grupos		146,947	132	1,113		
	Total		151,731	133			

*Si el valor es menor a 0,05 la diferencia entre grupos es significativa.

El análisis de varianza para el indicador liderazgo, arrojó que sólo existen diferencias significativas entre el Sector Público y el Sector Privado en el ítem 40 (Libertad para tomar decisiones en mi trabajo).

5.2. Comparación de los Factores Extrínsecos entre Trabajadores del Sector Público y Trabajadores del Sector Privado.

TABLA N° XXXV

COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *SEGURIDAD INTEGRAL* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

Sector Público				
Reactivos de Seguridad Integral				
Ítems	Lo que hay ahora	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
18	3,37	4,65	4,27	1,29
29	3,35	4,71	4,59	1,37
32	3,18	4,47	4,33	1,29
38	3,29	4,65	4,41	1,37
Promedio	**3,30**	**4,62**	**4,40**	**1,33**

Sector Privado				
Reactivos de Seguridad Integral				
Ítems	Lo que hay ahora	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
18	4,02	4,66	4,49	0,64
29	3,91	4,67	4,56	0,76
32	3,99	4,48	4,65	0,49
38	3,85	4,64	4,49	0,79
Promedio	**3,94**	**4,61**	**4,55**	**0,67**

Se puede observar en la tabla XXXV que para los trabajadores del Sector Público la seguridad integral que *hay ahora*, tiene una valoración menor en comparación a la calificación dada al mismo factor por los trabajadores del Sector Privado.

En cuanto a lo que *debe haber* los trabajadores del Sector Público realizan una valoración discretamente mayor a este indicador, con respecto a la que realizan los trabajadores del Sector Privado.

En lo que respecta a la *importancia* de este factor, los trabajadores del Sector Público le otorgan menor valoración en comparación con la realizada por los trabajadores del Sector Privado, siendo en ambos casos una calificación *alta*.

La discrepancia del Sector Público se considera por su valor como *mediana*, en comparación con la del Sector Privado que se califica como *pequeña*.

FIGURA N° 22

COMPARACIÓN DEL INDICADOR *SEGURIDAD INTEGRAL* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

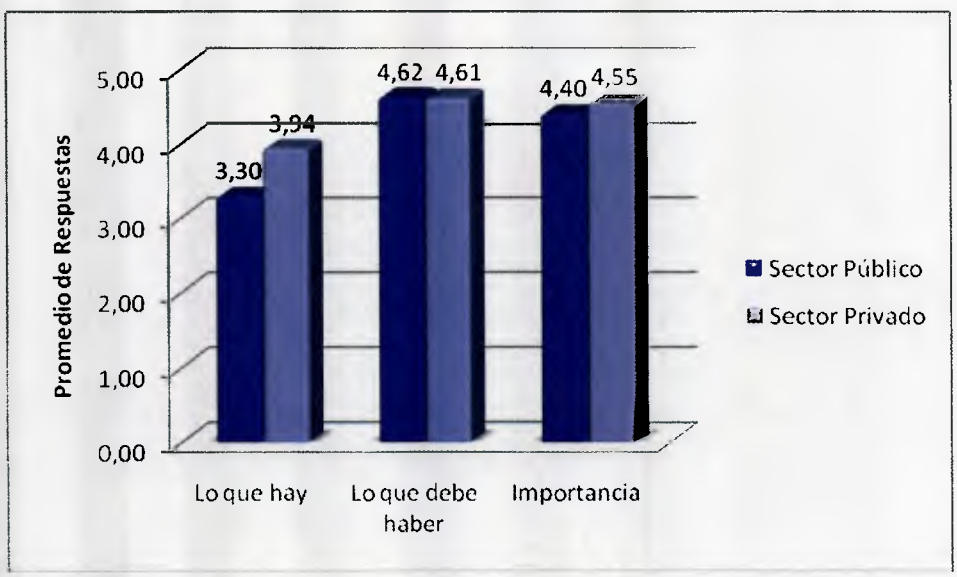


TABLA N° XXXVI

COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *SEGURIDAD INTEGRAL* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

		Reactivos del Indicador *Seguridad Integral*			
Sector Laboral		***Ítem 18***	***Ítem 29***	***Ítem 32***	***Ítem 38***
Público	****Media***	**1,2857**	**1,3673**	**1,5306**	**1,3673**
	N	49	49	49	49
	Std. de Desviación	1,19024	1,14916	1,24335	1,13089
	Total % de N	36,6%	36,6%	36,6%	36,6%
Privado	****Media***	**,6353**	**,7647**	**,8000**	**,7882**
	N	85	85	85	85
	Std. de Desviación	1,01003	1,05387	1,05560	1,05891
	Total % de N	63,4%	63,4%	63,4%	63,4%
Total	****Media***	**,8731**	**,9851**	**1,0672**	**1,0000**
	N	134	134	134	134
	Std. de Desviación	1,12003	1,12380	1,17747	1,11719
	Total % de N	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

* Las Medias fueron calculadas con las discrepancias entre lo que *debería haber* y lo que *hay ahora* para cada uno de los Sectores. Siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima. A mayor discrepancia, mayor insatisfacción.

Se puede observar en la tabla XXXVI que las discrepancias presentadas por los trabajadores del Sector Público respecto al indicador seguridad integral, son discretamente superiores a las expuestas por los trabajados del Sector Privado. Estás diferencias se califican como *medianas* para el Sector Público y *pequeñas* para el Sector Privado.

TABLA N° XXXVII

ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *SEGURIDAD INTEGRAL*

ANOVA Table[a] Indicador *Seguridad Integral*							
Reactivos de seguridad Integral			***Suma de Cuadrados***	***Df***	***Media Cuadrática***	***F***	****Sig.***
***Ítem* 18**	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	13,149	1	13,149	11,293	,001
	Intra- Grupos		153,694	132	1,164		
	Total		166,843	133			
***Ítem* 29**	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	11,288	1	11,288	9,510	,002
	Intra- Grupos		156,682	132	1,187		
	Total		167,970	133			
***Ítem* 32**	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	16,591	1	16,591	13,051	,000
	Intra- Grupos		167,804	132	1,271		
	Total		184,396	133			
***Ítem* 38**	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	10,424	1	10,424	8,844	,003
	Intra- Grupos		155,576	132	1,179		
	Total		166,000	133			

*Si el valor es menor a 0,05 la diferencia entre grupos es significativa.

Se observa en la tabla XXXVII que en todos los ítems que miden al indicador seguridad integral, las discrepancias entre el Sector Público y el Sector Privado son significativas, puesto que el valor de significancia para todos ellos, se encuentran por debajo de 0,05.

TABLA N° XXXVIII

COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *POLÍTICA SALARIAL* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

Sector Público				
Reactivos de Política Salarial				
Ítems	Lo que hay ahora	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
6	3,12	4,78	4,78	1,65
10	2,29	4,69	4,63	2,41
34	3,10	4,71	4,59	1,61
39	2,73	4,59	4,53	1,86
Promedio	**2,81**	**4,69**	**4,63**	**1,88**

Sector Privado				
Reactivos de Política Salarial				
Ítems	Lo que hay ahora	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
6	3,32	4,85	4,87	1,53
10	2,89	4,71	4,73	1,81
34	3,31	4,60	4,65	1,29
39	3,26	4,55	4,56	1,29
Promedio	**3,19**	**4,68**	**4,70**	**1,48**

Se puede observar en la tabla XXXVIII que para los trabajadores del Sector Público la política salarial que *hay ahora*, tiene una valoración menor en comparación a la calificación dada al mismo factor por los trabajadores del Sector Privado.

En cuanto a lo que *debe haber*, los trabajadores del Sector Público hacen una valoración similar al Sector Privado respecto a este indicador.

En lo que atañe a la *importancia*, los trabajadores del Sector Público, le otorgan una valoración menor a este indicador, respecto a la que realizan

los trabajadores del Sector Privado, aún y cuando la calificación otorgada por ambos grupos es *alta*.

La discrepancia del Sector Público y del Sector Privado para este indicador, es calificada como *mediana* para ambos grupos. Sin embargo se observa que el rango de la discrepancia del Sector Público es superior al rango del Sector Privado.

FIGURA N° 23

COMPARACIÓN DEL INDICADOR *POLÍTICA SALARIAL* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

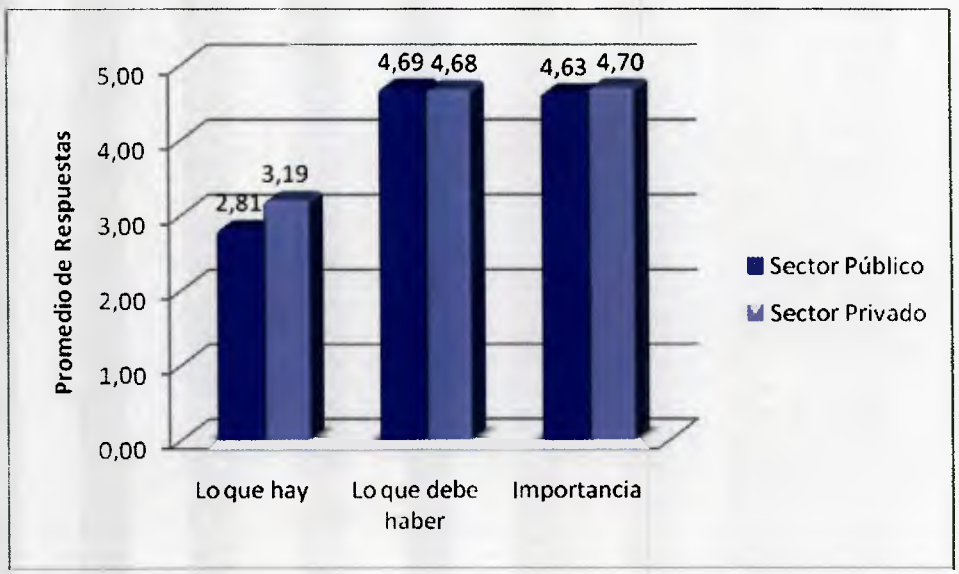


TABLA N° XXXIX

COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *POLÍTICA SALARIAL* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

		Reactivos del Indicador *Política Salarial*			
Sector Laboral		***Ítem 6***	***Ítem 10***	***Ítem 34***	***Ítem 39***
Público	****Media***	**1,6531**	**2,4082**	**1,6122**	**1,8571**
	N	49	49	49	49
	Std. de Desviación	1,21708	1,42768	1,35118	1,48605
	Total % de N	36,6%	36,6%	36,6%	36,6%
Privado	****Media***	**1,5294**	**1,8118**	**1,2941**	**1,2941**
	N	85	85	85	85
	Std. de Desviación	1,09749	1,28632	1,10004	1,16316
	Total % de N	63,4%	63,4%	63,4%	63,4%
Total	****Media***	**1,5746**	**2,0299**	**1,4104**	**1,5000**
	N	134	134	134	134
	Std. de Desviación	1,13969	1,36520	1,20283	1,31361
	Total % de N	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

* Las Medias fueron calculadas con las discrepancias entre lo que *debería haber* y lo que *hay ahora* para cada uno de los Sectores. Siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima. A mayor discrepancia, mayor insatisfacción.

En la tabla XXXIX se puede apreciar que ambos sectores presentan discrepancias *medianas* en todos los reactivos que miden al indicador política salarial. Se observa que la discrepancia más alta, calificada como *grande*, se encuentra en el ítem 10 (Planificación de los aumentos salariales ajustados al índice inflacionario) del Sector Público.

TABLA N° XL

ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *POLÍTICA SALARIAL*

ANOVA Table[a] Indicador *Política Salarial*							
Reactivos de Política Salarial			***Suma de Cuadrados***	***Df***	***Media Cuadrática***	***F***	****Sig.***
Ítem 6	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	,475	1	,475	,364	,547
	Intra- Grupos		172,279	132	1,305		
	Total		172,754	133			
Ítem 10	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	11,056	1	11,056	6,162	,014
	Intra- Grupos		236,825	132	1,794		
	Total		247,881	133			
Ítem 34	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	3,146	1	3,146	2,194	,141
	Intra- Grupos		189,280	132	1,434		
	Total		192,425	133			
Ítem 39	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	9,853	1	9,853	5,921	,016
	Intra- Grupos		219,647	132	1,664		
	Total		229,500	133			

*Si el valor es menor a 0,05 la diferencia entre grupos es significativa.

En la tabla XL se puede observar que existen diferencias significativas entre sectores, en los ítems 10 (Planificación de los aumentos salariales ajustados al índice inflacionario) y 39 (Información suficiente por parte de la empresa sobre sus políticas salariales).

TABLA N° XLI

COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *INCENTIVOS* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

Sector Público				
Reactivos de Incentivos				
Ítems	Lo que hay ahora	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
3	3,53	4,76	4,73	1,22
21	3,27	4,65	4,57	1,39
26	3,41	4,61	4,53	1,20
36	2,92	4,45	4,22	1,53
Promedio	**3,28**	**4,62**	**4,52**	**1,34**

Sector Privado				
Reactivos de Incentivos				
Ítems	Lo que hay ahora	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
3	3,38	4,67	4,62	1,29
21	3,38	4,54	4,60	1,16
26	3,67	4,72	4,69	1,05
36	3,39	4,47	4,35	1,08
Promedio	**3,45**	**4,60**	**4,57**	**1,15**

Se puede observar en la tabla XLI que los trabajadores del Sector Público hacen una valoración inferior al indicador incentivo respecto a lo que *hay ahora*, en comparación a la calificación dada al mismo factor por los trabajadores del Sector Privado.

En cuanto a lo que *debe haber*, los trabajadores del Sector Público otorgan una valoración mayor a este factor, con respecto a la que realizan los trabajadores del Sector Privado.

En lo que respecta a la *importancia* de este factor, los trabajadores del Sector Público le otorgan una importancia ligeramente inferior en comparación con la valoración realizada por los trabajadores del Sector Privado. La calificación otorgada por ambos grupos es *alta*.

La discrepancia del Sector Público y del Sector Privado para este indicador, es calificada como *mediana* para ambos grupos. Siendo discretamente superior el rango de la discrepancia del Sector Público con respecto al rango del Sector Privado.

FIGURA N° 24

COMPARACIÓN DEL INDICADOR *INCENTIVO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

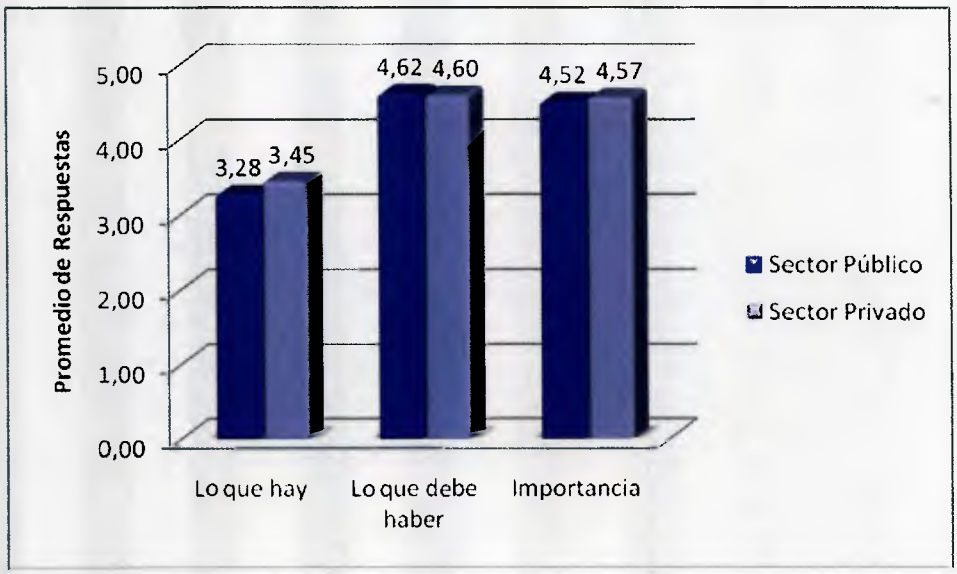


TABLA N° XLII

COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *INCENTIVOS* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

		Reactivos del Indicador *Incentivos*			
Sector Laboral		***Ítem 3***	***Ítem 21***	***Ítem 26***	***Ítem 36***
Público	****Media***	**1,2245**	**1,3878**	**1,2041**	**1,5306**
	N	49	49	49	49
	Std. de Desviación	1,10426	1,23855	1,17224	1,34012
	Total % de N	36,6%	36,6%	36,6%	36,6%
Privado	****Media***	**1,2941**	**1,1647**	**1,0471**	**1,0824**
	N	85	85	85	85
	Std. de Desviación	1,10004	,98618	1,07909	1,18735
	Total % de N	63,4%	63,4%	63,4%	63,4%
Total	****Media***	**1,2687**	**1,2463**	**1,1045**	**1,2463**
	N	134	134	134	134
	Std. de Desviación	1,09794	1,08605	1,11226	1,25917
	Total % de N	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

* Las Medias fueron calculadas con las discrepancias entre lo que *debería haber* y lo que *hay ahora* para cada uno de los Sectores. Siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima. A mayor discrepancia, mayor insatisfacción.

En la tabla XLII se aprecia que tanto los trabajadores del Sector Público como los trabajadores del Sector Privado, presentan una discrepancia calificada como *mediana*, para todos los ítems que miden incentivos; siendo estas discrepancias similares entre ambos grupos. Es importante destacar, que la discrepancia más alta en este indicador, corresponde al Sector Público en el ítem 36 (Reconocimiento social por años de servicio).

TABLA N° XLIII

ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *INCENTIVOS*

En la tabla de análisis de varianza para el indicador incentivos, se puede observar que sólo existen diferencias significativas entre los trabajadores del Sector Público y los trabajadores del Privado, en el ítem 36 (Reconocimiento social por años de Servicio).

ANOVA Table[a] Indicador *Incentivos*							
Reactivos de Incentivo			***Suma de Cuadrados***	***Df***	***Media Cuadrática***	***F***	****Sig.***
Ítem 3	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	,151	1	,151	,124	,725
	Intra- Grupos		160,178	132	1,213		
	Total		160,328	133			
Ítem 21	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	1,546	1	1,546	1,314	,254
	Intra- Grupos		155,327	132	1,177		
	Total		156,873	133			
Ítem 26	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	,766	1	,766	,618	,433
	Intra- Grupos		163,771	132	1,241		
	Total		164,537	133			
Ítem 36	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	6,246	1	6,246	4,029	,047
	Intra- Grupos		204,628	132	1,550		
	Total		210,873	133			

*Si el valor es menor a 0,05 la diferencia entre grupos es significativa.

TABLA XLIV

COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *ADIESTRAMIENTO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

Sector Público				
Reactivos de Adiestramiento				
Ítems	Lo que hay ahora	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
15	3,24	4,71	4,71	1,47
23	3,16	4,63	4,61	1,47
27	2,90	4,61	4,53	1,71
30	3,16	4,78	4,71	1,61
Promedio	**3,12**	**4,68**	**4,64**	**1,57**

Sector Privado				
Reactivos de Adiestramiento				
Ítems	Lo que hay ahora	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
15	3,29	4,68	4,52	1,39
23	3,49	4,66	4,58	1,16
27	3,33	4,62	4,66	1,29
30	3,65	4,69	4,75	1,05
Promedio	**3,44**	**4,66**	**4,63**	**1,63**

Se puede observar en la tabla XLIV que para los trabajadores del Sector Público el adiestramiento que *hay ahora* tiene una valoración menor en comparación a la calificación dada al mismo indicador por los trabajadores del Sector Privado.

En cuanto a lo que *debe haber*, los trabajadores del Sector Público realizan una valoración discretamente superior, respecto a la que realizan los trabajadores del Sector Privado.

Así mismo, en lo que se refiere a la *importancia* de este factor, los trabajadores del Sector Público otorgan una valoración ligeramente superior

a la que muestran los trabajadores del Sector Privado. Ambos grupos califican la *importancia* de este indicador como *alta*.

La discrepancia del Sector Público y del Sector Privado para este factor, es calificada como *mediana* para ambos grupos, siendo discretamente inferior el rango de la discrepancia del Sector Público con respecto al rango del Sector Privado.

FIGURA N°25

COMPARACIÓN DEL INDICADOR *ADIESTRAMIENTO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

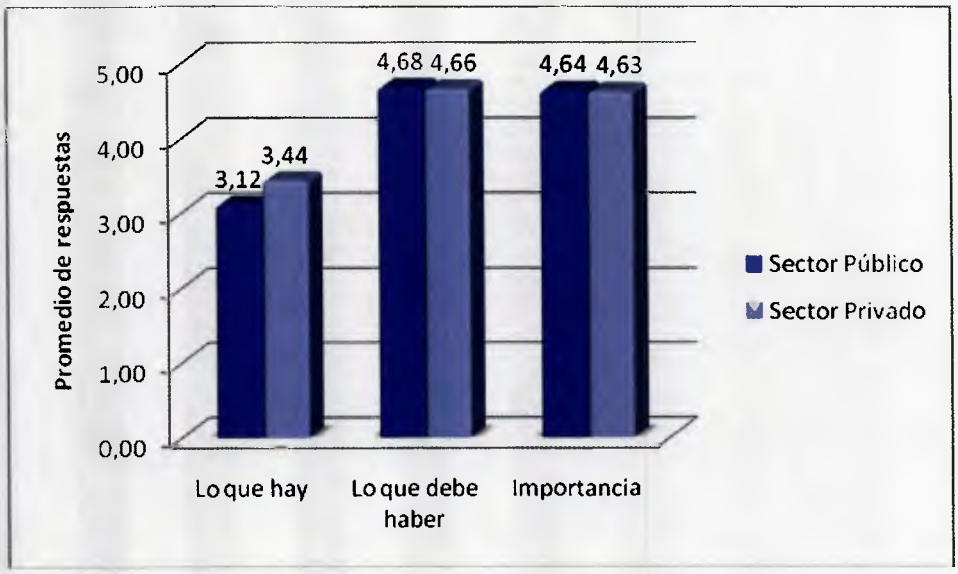


TABLA N° XLV

COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *ADIESTRAMIENTO* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

		Reactivos del Indicador *Adiestramiento*			
Sector Laboral		***Ítem 15***	***Ítem 23***	***Ítem 27***	***Ítem 30***
Público	****Media***	**1,4694**	**1,4694**	**1,7143**	**1,6122**
	N	49	49	49	49
	Std. de Desviación	1,38597	1,19202	1,30703	1,39667
	Total % de N	36,6%	36,6%	36,6%	36,6%
Privado	****Media***	**1,3882**	**1,1647**	**1,2941**	**1,0471**
	N	85	85	85	85
	Std. de Desviación	1,32821	1,01003	1,04453	1,12235
	Total % de N	63,4%	63,4%	63,4%	63,4%
Total	****Media***	**1,4179**	**1,2761**	**1,4478**	**1,2537**
	N	134	134	134	134
	Std. de Desviación	1,34499	1,08574	1,16055	1,25468
	Total % de N	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

* Las Medias fueron calculadas con las discrepancias entre lo que *debería haber* y lo que *hay Ahora* para cada uno de los Sectores. Siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima. A mayor discrepancia, mayor insatisfacción.

En la tabla XLV se puede observar que las discrepancias presentadas tanto por los trabajadores del Sector Público como por los del Sector Privado respecto al factor adiestramiento son semejantes, calificadas como *medianas*. Se aprecia una discrepancia ligeramente superior en el reactivo 27 (Adiestramiento adecuado cuando se adquieren nuevas responsabilidades laborales) en los trabajadores del Sector Público.

TABLA N° XLVI

ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *ADIESTRAMIENTO*

ANOVA Table[a] *Adiestramiento*							
Reactivos de Adiestramiento			***Suma de Cuadrados***	***Df***	***Media Cuadrática***	***F***	****Sig.***
Ítem 15	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	,205	1	,205	,112	,738
	Intra- Grupos		240,392	132	1,821		
	Total		240,597	133			
Ítem 23	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	2,885	1	2,885	2,475	,118
	Intra- Grupos		153,898	132	1,166		
	Total		156,784	133			
Ítem 27	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	5,487	1	5,487	4,171	,043
	Intra- Grupos		173,647	132	1,316		
	Total		179,134	133			
Ítem 30	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	9,929	1	9,929	6,571	,011
	Intra- Grupos		199,444	132	1,511		
	Total		209,373	133			

*Si el valor es menor a 0,05 la diferencia entre grupos es significativa.

En la tabla XLVI el análisis de varianza para el indicador adiestramiento, arroja diferencias significativas en los ítems 27 (Adiestramiento adecuado cuando se adquieren nuevas responsabilidades laborales) y 30 (Oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional) respectivamente.

TABLA N° XLVII

COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *SUPERVISIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

Sector Público				
Reactivos de Supervisión				
Ítems	**Lo que hay ahora**	**Lo que debe haber**	**Importancia**	**Discrepancia**
17	4,08	4,65	4,57	0,57
4	3,31	4,53	4,39	1,22
14	3,35	4,57	4,51	1,22
19	3,51	4,61	4,45	1,10
Promedio	**3,56**	**4,59**	**4,48**	**1,03**

Sector Privado				
Reactivos de Supervisión				
Ítems	**Lo que hay ahora**	**Lo que debe haber**	**Importancia**	**Discrepancia**
17	4,32	4,73	4,55	0,41
4	3,71	4,67	4,56	0,96
14	3,67	4,69	4,65	1,02
19	3,84	4,69	4,65	0,86
Promedio	**3,88**	**4,70**	**4,60**	**0,81**

Se puede observar en la tabla XLVII que para los trabajadores del Sector Público el factor supervisión que *hay ahora* tiene una valoración inferior a la otorgada por los trabajadores del Sector Privado.

En cuanto a lo que *debe haber*, los trabajadores del Sector Público realizan una valoración ligeramente inferior a la que realizan los trabajadores del Sector Privado.

Así mismo, en lo que respecta a la *importancia* de este indicador, los trabajadores del Sector Público le otorgan una valoración superior a la que

realizan los trabajadores del Sector Privado. Ambos grupos califican la *importancia* de este factor como *alta*.

La discrepancia del Sector Público se considera por su valor como *mediana*, en comparación con la del Sector Privado que se califica como *pequeña*.

FIGURA N° 26

COMPARACIÓN DEL INDICADOR *SUPERVISIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

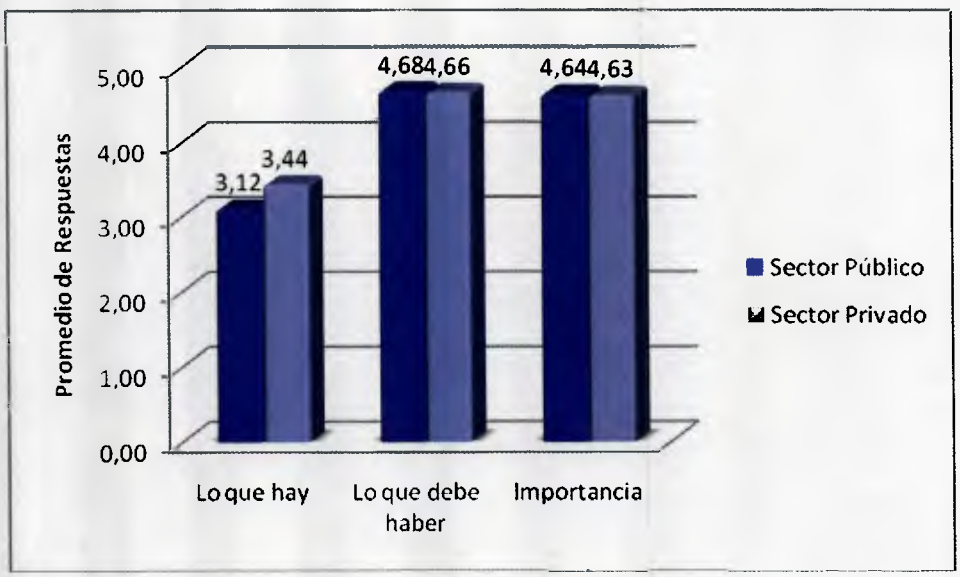


TABLA N° XLVIII

COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *SUPERVISIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

		Reactivos del Indicador *Supervisión*			
Sector Laboral		***Ítem 17***	***Ítem 4***	***Ítem 14***	***Ítem 19***
Público	****Media***	**,5714**	**1,2245**	**1,2245**	**1,1020**
	N	49	49	49	49
	Std. de Desviación	,84163	1,12297	1,10426	1,26235
	Total % de N	36,6%	36,6%	36,6%	36,6%
Privado	****Media***	**,4118**	**,9647**	**1,0235**	**,8588**
	N	85	85	85	85
	Std. de Desviación	,79123	1,17966	1,13365	1,14593
	Total % de N	63,4%	63,4%	63,4%	63,4%
Total	****Media***	**,4701**	**1,0597**	**1,0970**	**,9478**
	N	134	134	134	134
	Std. de Desviación	,81055	1,16181	1,12303	1,19093
	Total % de N	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

* Las Medias fueron calculadas con las discrepancias entre lo que *debería haber* y lo que *hay ahora* para cada uno de los Sectores. Siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima. A mayor discrepancia, mayor insatisfacción.

Se puede observar en la tabla XLVIII que las discrepancias presentadas por los trabajadores del Sector Público respecto al indicador supervisión, son discretamente superiores a las expuestas por los trabajados del Sector Privado. Estás diferencias se califican como *medianas* para el Sector Público y *pequeñas* para el Sector Privado.

El ítem 4 (Asesoramiento en mi trabajo por mi supervisor) presenta mayor discrepancia en la percepción de los trabajadores del Sector Público, respecto a la expuesta por los trabajadores del Sector Privado. Mientras que

ambos grupos muestran discrepancias similares en el reactivo 14 (Evaluación objetiva por mi supervisor).

TABLA N° XLIX

ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *SUPERVISIÓN*

ANOVA Table[a] Indicador *Supervisión*							
Reactivos de Supervisión			***Suma de Cuadrados***	***Df***	***Media Cuadrática***	***F***	****Sig.***
Ítem 17	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	,792	1	,792	1,208	,274
	Intra- Grupos		86,588	132	,656		
	Total		87,381	133			
Ítem 4	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	2,098	1	2,098	1,561	,214
	Intra- Grupos		177,425	132	1,344		
	Total		179,522	133			
Ítem 14	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	1,255	1	1,255	,995	,320
	Intra- Grupos		166,484	132	1,261		
	Total		167,739	133			
Ítem 19	*Inter- Grupos*	*(Combined)*	1,839	1	1,839	1,299	,256
	Intra- Grupos		186,796	132	1,415		
	Total		188,634	133			

*Si el valor es menor a 0,05 la diferencia entre grupos es significativa.

En la tabla XLIX se observa que no existen diferencias significativas entre los trabajadores del Sectores Público y Privado respectivamente, puesto que los valores de significancias para cada uno de los reactivos que miden al factor supervisión, se encuentran por encima de 0,05.

TABLA N° L

COMPARACIÓN DE LOS REACTIVOS DEL INDICADOR *PARTICIPACIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

Sector Público				
Reactivos de Participación				
Número del Planteamiento	Lo que hay ahora	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
5	3,27	4,55	4,10	1,29
7	2,78	4,51	4,39	1,73
20	2,43	3,67	3,29	1,24
22	3,73	4,45	4,33	0,71
Promedio	**3,05**	**4,30**	**4,03**	**1,24**

Sector Privado				
Reactivos de Participación				
Número del Planteamiento	Lo que hay ahora	Lo que debe haber	Importancia	Discrepancia
5	3,44	4,55	4,32	1,12
7	3,29	4,73	4,55	1,44
20	2,66	3,79	3,72	1,13
22	3,58	4,53	4,47	0,95
Promedio	**3,24**	**4,40**	**4,26**	**1,16**

Se puede observar en la tabla L que para los trabajadores del Sector Público la participación que *hay ahora* tiene una valoración inferior en comparación a la calificación dada al mismo factor por los trabajadores del Sector Privado.

En cuanto a lo que *debe haber* los trabajadores del Sector Público hacen una valoración discretamente inferior a la que realizan los trabajadores del Sector Público.

Así mismo, en lo que respecta a la *importancia* de este factor, los trabajadores del Sector Público le otorgan una valoración inferior en comparación con la realizada por los trabajadores del Sector Privado. La calificación otorgada a la *importancia* de este factor por ambos grupos es *alta*.

La discrepancia del Sector Público y del Sector Privado para este factor, es calificada como *mediana* para ambos grupos.

FIGURA N°27

COMPARACIÓN DEL INDICADOR *PARTICIPACIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

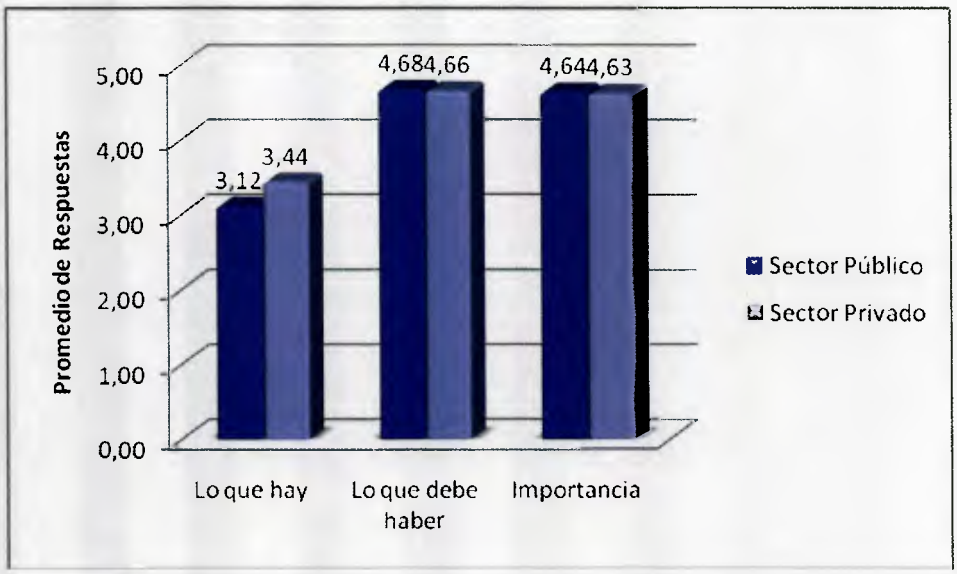


TABLA N° LI

COMPARACIÓN DE LAS DISCREPANCIAS DE LOS REACTIVOS DE *PARTICIPACIÓN* ENTRE TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO

		Reactivos del Indicador *Participación*			
Sector Laboral		***Ítem 5***	***Ítem 7***	***Ítem 20***	***Ítem 22***
Público	****Media***	**1,2857**	**1,7347**	**1,2449**	**,7143**
	N	49	49	49	49
	Std. de Desviación	,79057	1,42559	1,21673	,76376
	Total % de N	36,6%	36,6%	36,6%	36,6%
Privado	****Media***	**1,1176**	**1,4353**	**1,1294**	**,9529**
	N	85	85	85	85
	Std. de Desviación	1,00489	1,16952	,99748	1,10093
	Total % de N	63,4%	63,4%	63,4%	63,4%
Total	****Media***	**1,1791**	**1,5448**	**1,1716**	**,8657**
	N	134	134	134	134
	Std. de Desviación	,93270	1,27212	1,07973	,99466
	Total % de N	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

* Las Medias fueron calculadas con las discrepancias entre lo que *debería haber* y lo que *hay ahora* para cada uno de los Sectores. Siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima. A mayor discrepancia, mayor insatisfacción.

En la tabla LI se observa que los trabajadores del Sector Público, presentan discrepancias discretamente superiores en el ítem 7 (Preocupación de la empresa para conocer las opiniones de los empleados) respecto a las manifestadas por los trabajadores del Sector Privado. Las discrepancias representadas por las medias globales de cada sector, pueden calificarse como *medianas*.

TABLA N° LII

ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL INDICADOR *PARTICIPACIÓN*

ANOVA Table[a] Indicador *Participación*							
Reactivos de Participación			***Suma de Cuadrados***	***Df***	***Media Cuadrática***	***F***	****Sig.***
Ítem 5	*Entre Grupos*	*(Combined)*	,878	1	,878	1,009	,317
	Dentro de Grupos		114,824	132	,870		
	Total		115,701	133			
Ítem 7	*Entre Grupos*	*(Combined)*	2,786	1	2,786	1,731	,191
	Dentro de Grupos		212,445	132	1,609		
	Total		215,231	133			
Ítem 20	*Entre Grupos*	*(Combined)*	,415	1	,415	,354	,553
	Dentro de Grupos		154,638	132	1,171		
	Total		155,052	133			
Ítem 22	*Entre Grupos*	*(Combined)*	1,770	1	1,770	1,800	,182
	Dentro de Grupos		129,812	132	,983		
	Total		131,582	133			

*Si el valor es menor a 0,05 la diferencia entre grupos es significativa.

En la tabla LII se observa que no existen diferencias significativas entre los trabajadores del Sectores Público y Privado respectivamente, puesto que los valores de significancia para cada uno de los reactivos que miden al indicador participación, se encuentran por encima de 0,05.

5.3 Comparación general de los Factores Intrínsecos de la variable Satisfacción Laboral entre los trabajadores del Sector Público y los trabajadores del Sector Privado

TABLA N°LIII

COMPARACIÓN GENERAL DE LOS FACTORES INTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE HAY AHORA*

	Lo que *hay ahora*	
Indicadores	**Sector Público**	**Sector Privado**
Identidad	3,45	3,75
Logro	3,67	3,78
Afiliación	3,38	3,43
Liderazgo	3,43	3,75

Se puede observar en la tabla LIII la comparación general de los factores intrínsecos, valorados por los trabajadores del Sector Público y Privado en lo que consideran que *hay ahora* para cada una de los indicadores.

FIGURA N° 28

DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LOS FACTORES INTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE HAY AHORA*

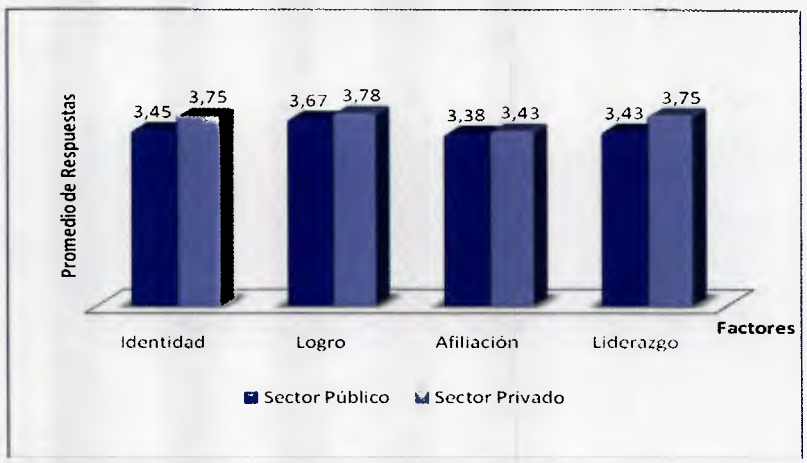


TABLA N° LIV

COMPARACIÓN GENERAL DE LOS FACTORES INTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE DEBE HABER*

	Lo que *debe haber*	
Indicadores	**Sector Público**	**Sector Privado**
Identidad	4,58	4,60
Logro	4,62	4,72
Afiliación	4,11	4,17
Liderazgo	4,44	4,53

Se puede observar en la tabla LIV la comparación general de los factores intrínsecos, valorados por los trabajadores del Sector Público y

Privado en lo que consideran que *debe haber* para cada una de los indicadores.

FIGURA N° 29

DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LOS FACTORES INTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE DEBE HABER*

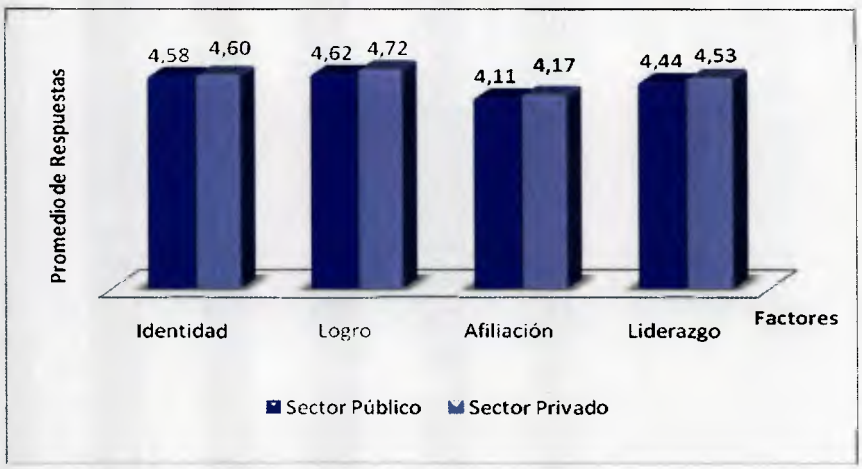


TABLA LV

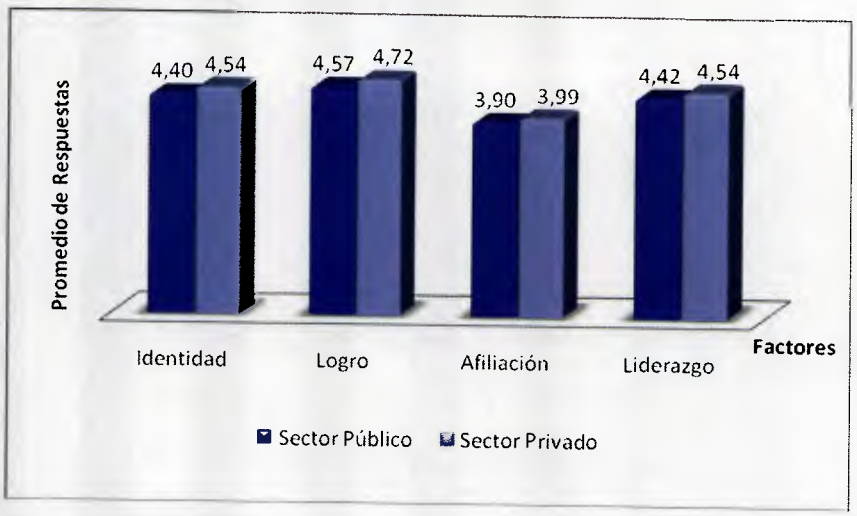
COMPARACIÓN GENERAL DE LOS FACTORES INTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *IMPORTANCIA*

	Importancia	
Indicadores	**Sector Público**	**Sector Privado**
Identidad	4,40	4,54
Logro	4,57	4,72
Afiliación	3,90	3,99
Liderazgo	4,42	4,54

Se puede observar en la tabla LV la comparación general de los factores intrínsecos, valorados por los trabajadores del Sector Público y Privado en lo que consideran la *importancia* de la existencia de estos indicadores en sus lugares de trabajo.

FIGURA N° 30

DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LOS FACTORES INTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *IMPORTANCIA*



5.4 Comparación general de los Factores Extrínsecos de la variable Satisfacción Laboral entre los trabajadores del Sector Público y los trabajadores del Sector Privado

TABLA N° LVI

COMPARACIÓN GENERAL DE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE HAY AHORA*

	Lo que *hay ahora*	
Indicadores	**Sector Público**	**Sector Privado**
Seguridad Integral	3,30	3,94
Política Salarial	2,81	3,19
Incentivos	3,28	3,45
Adiestramiento	3,12	3,44
Supervisión	3,56	3,88
Participación	3,05	3,24

Se puede observar en la tabla LVI la comparación general de los factores extrínsecos, valorados por los trabajadores del Sector Público y Privado en lo que consideran que *hay ahora* para cada una de los indicadores.

FIGURA N° 31

DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE HAY AHORA*

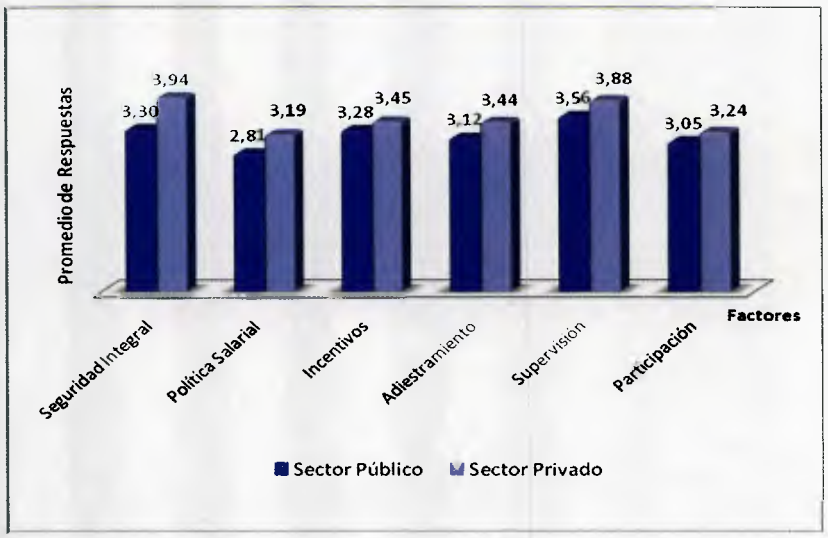


TABLA N° LVII

COMPARACIÓN GENERAL DE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE DEBE HABER*

	Lo que *debe haber*	
Indicadores	**Sector Público**	**Sector Privado**
Seguridad Integral	4,62	4,61
Política Salarial	4,69	4,68
Incentivos	4,69	4,60
Adiestramiento	4,68	4,66
Supervisión	4,59	4,70
Participación	4,30	4,40

Se puede observar en la tabla LVII la comparación general de los factores extrínsecos, valorados por los trabajadores del Sector Público y Privado en lo que consideran que *debe haber* para cada una de los indicadores.

FIGURA N° 32

DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *LO QUE DEBE HABER*

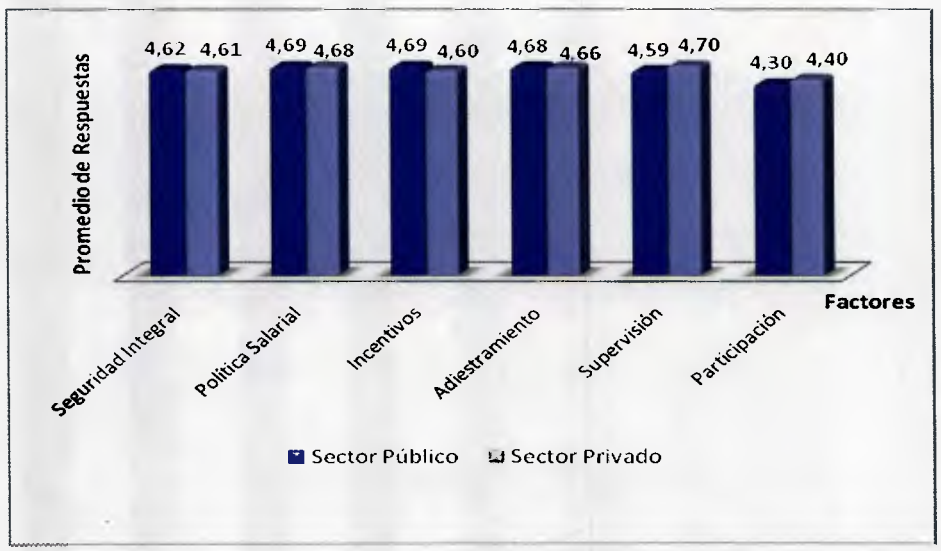


TABLA LVIII

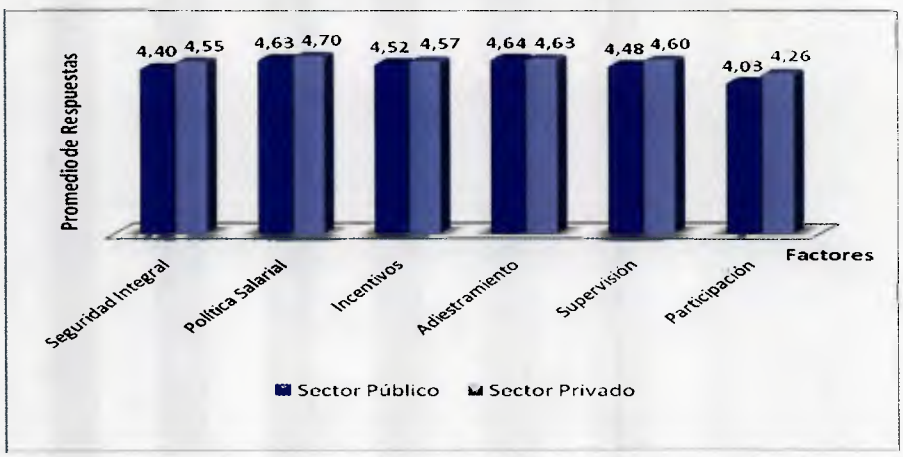
COMPARACIÓN GENERAL DE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *IMPORTANCIA*

	Importancia	
Indicadores	**Sector Público**	**Sector Privado**
Seguridad Integral	4,40	4,55
Política Salarial	4,63	4,70
Incentivos	4,52	4,57
Adiestramiento	4,64	4,63
Supervisión	4,48	4,60
Participación	4,03	4,26

Se puede observar en la tabla LVIII la comparación general de los factores extrínsecos, valorados por los trabajadores del Sector Público y Privado en lo que consideran la *importancia* de la existencia de estos indicadores en sus lugares de trabajo.

FIGURA N° 33

DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS VALORADOS POR LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y DEL SECTOR PRIVADO *IMPORTANCIA*



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de procesar y analizar con fundamento estadístico los datos obtenidos mediante el instrumento de recolección de información, se pueden exponer las siguientes conclusiones:

A modo general, se tiene que la población de estudio se caracteriza por tener una marcada homogeneidad, no sólo por el hecho de ser estudiantes de cuarto nivel sino que, adicionalmente, en lo que respecta a la edad, la mayor porción de la muestra total, se encuentra entre los 26 y 35 años. La mayoría tiene aprobada sólo la licenciatura y trabajan en el sector *Servicios*; poseen una antigüedad laboral que oscila entre uno y cuatro años.

Dentro de estas características generales, sólo discrepan en que en el Sector Público el porcentaje de mujeres es inferior al porcentaje de hombres. Mientras que el Sector Privado posee un alto porcentaje de mujeres en comparación al género masculino.

Estos datos le otorgan especial significancia a los resultados obtenidos, puesto que nos indican que la muestra se encuentra en edad adulta, posiblemente ocupando un nivel medio-alto en su lugar de trabajo y con amplia capacidad crítica y reflexiva para exponer su percepción sobre los factores laborales estudiados. Es de hacer notar, que el instrumento de

recolección de datos fue aplicado en los salones de clases del recinto universitario, por lo que se puede deducir que los trabajadores contaban con suficiente libertad para emitir sus apreciaciones respecto a las cuestiones planteadas.

Ante este contexto, se retoma el objetivo principal que se planteó la presente investigación: "Comparar la *Satisfacción Laboral* de los trabajadores del Sector Público con la de los trabajadores del Sector Privado, que se encuentran realizando estudios de postgrado en la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas, en el año 2009".

Desde la definición trabajada durante la realización de la investigación, se sabe que los factores intrínsecos, son aquellos que impulsan por si solos el comportamiento del trabajador hacia el logro de los objetivos organizacionales. Con este planteamiento y según los resultados obtenidos, se evidencia que los trabajadores del Sector Público presentan discrepancias sútilmente superiores a la de los trabajadores del Sector Privado en los indicadores de identidad y liderazgo. Se presenta marcada la discrepancia en los reactivos que corresponden a la sensación de orgullo por el prestigio de la empresa y la participación en la fijación de metas.

Las mayores discrepancias de *Satisfacción Laboral* entre trabajadores del Sector Público y trabajadores del Sector Privado, se presentan en los factores extrínsecos, específicamente, en los indicadores de seguridad integral, política salarial, incentivos y adiestramiento. Vale la pena resaltar que la mayor discrepancia se encuentra en la seguridad integral, puesto que para los otros indicadores las discrepancias se presentan sólo en determinados reactivos.

En lo que respecta a las políticas salariales, los trabajadores del Sector Público, demuestran una inconformidad respecto a la poca planificación de los aumentos salariales, y a la desinformación que existe en el personal; respecto a los criterios de la organización sobre la aplicación de sus políticas salariales. Para el indicador incentivos, dejaron ver que lo que hay ahora, no cubre con las expectativas de los trabajadores, especialmente por la falta de reconocimiento social por años de servicio.

En lo que concierne al adiestramiento, los trabajadores del Sector Público, perciben que no existe una formación adecuada cuando adquieren nuevas responsabilidades y que su oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional, no corresponde con lo que ellos estiman que debe haber. La valoración que realizan los trabajadores de este sector respecto al adiestramiento, nos conduce a aseverar que se está experimentando un cambio de paradigma, puesto que no asumen sus trabajos sólo en términos mecanicistas y burocráticos sino que están exigiendo mayor atención en torno a su formación.

A pesar de que los resultados no arrojaron valores negativos en las discrepancias, los mismos evidencian que los trabajadores del Sector Público presentan una deficiencia discreta en los factores extrínsecos.

Ante esta carencia, es importante enfatizar que los factores extrínsecos sirven de apoyo para el desarrollo de los factores motivadores (intrínsecos) que incentivan a los individuos a dar su máximo rendimiento, por lo que puede concluirse que una deficiencia en este campo, actúa de forma negativa sobre la satisfacción y el rendimiento del trabajador.

Otro aspecto resaltante de la investigación, es el que se evidencia al valorar la importancia que le otorgan cada uno de los grupos de trabajadores

a los distintos factores que constituyen a la variable de estudio. En consecuencia, se tiene que los trabajadores del Sector Público y del Sector Privado, calificaron a la afiliación como el factor con menor importancia, lo cual se convierte en una alerta, puesto que esto puede caracterizar a los sujetos de estudio, como personas a las que les gusta tener altos cargos, en contacto permanente con situaciones competitivas y orientadas al status, pretendiendo obtener prestigio personal más que dar un rendimiento adecuado, mediante el trabajo en equipo.

Con relación a la preferencia de los trabajadores, se obtuvo que 41 de 49 trabajadores del Sector Público, desean mantenerse en ese sector, mientras que 16,3% de los trabajadores de dicha muestra, prefieren las empresas privadas como los lugares deseados para laborar. Por su parte, 69 de los 85 trabajadores del Sector Privado expresaron su deseo por mantenerse en dicho sector, mientras que 18,82% de los trabajadores de este grupo, mostraron su preferencia al seleccionar dependencias del Sector Público como el lugar deseado para trabajar.

Estos resultados demuestran que la tendencia presentada en el informe especial de la revista *Dinero* en el año 2005, titulada *¿Dónde quieren trabajar los jóvenes?,* se mantiene, puesto que para aquel momento se expuso que si bien, el sector privado sigue siendo el sector deseable para laborar; el sector público se está remontando fuertemente provocando un movimiento en la balanza de preferencias de los trabajadores en Venezuela a la hora de expresar su interés por laborar en uno u otro sector.

En tal sentido, es importante señalar que las empresas del Sector Público con mayor preferencia por parte de los trabajadores (independientemente del sector al que pertenecían) fueron el BCV, SUDEBAN, SENIAT y PDVSA. Cabe destacar que estas dos últimas

empresas del Estado, se caracterizan por realizar una remuneración total (cobertura básica de salud, seguro de vida contra accidentes, plan de vivienda y fondo de jubilación) muy por encima de la que ofrece el resto del mercado laboral venezolano. Por su parte, las empresas que presentaron mayor preferencia en el Sector Privado fueron Empresas Polar, las empresas Trasnacionales y la Banca Privada.

A manera de recomendación, se insta a realizar estudios comparativos de este tipo, con grupos de trabajadores del Sector Público y Privado que estén por debajo de las categorías de especialistas y profesionales; esto con el fin de validar si las discrepancias son mayores al comparar los cargos más bajos de estas estructuras organizacionales.

BIBLIOGRAFÍA

BANCO CENTRAL DE VENEZUELA. *Abc Económico.* Consultado el día 24 de noviembre de 2009 de la Word Wide Web: http://www.bcv.org.ve/c1/abceconomico.asp#S.

----------: *Anuario de Estadísticas: Precios y Mercado Laboral 2008.* Consultado el día 08 de mayo de 2010 de la Word Wide Web: http://www.bcv.org.ve/Upload/publicaciones/anuarioprecilaboral08.pdf

BALESTRINI, M. (2006). *Como se elabora el Proyecto de Investigación.* 7ma. Edición. Venezuela. Editorial Textos.

BALZA, R. (2007). *¿Nueva Administración Pública en Venezuela? A ocho años de la reforma prometida en 1999.* Caracas. Revista N° 43 sobre Relaciones Industriales y Laborales.

BLUM, M. y Naylos, J. (1976). *Psicología Industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales.* México. Editorial Trillas.

BONELL, C. (2010). *Sector Público emplea 19,3% de la fuerza laboral.* Consultado el día 08 de mayo de 2010 de la Word Wide Web: http://www.vtv.gob.ve/noticias-econ%C3%B3micas/32515.

CHIAVENATO, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos.* 2da. Edición. Colombia. Editorial Mc Graw Hill.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. Publicada en Gaceta Oficial del 30 de diciembre de 1999, N° 36.860.

DUNNETTE, M. y Kirchener. (1973). *Psicología Industrial.* México. Editorial Trillas.

FERNÁNDEZ, M (1975). *Psicología del Trabajo. La adaptación del hombre a su tarea.* 3ra. Edición. Madrid. Editorial Index.

GIBSON, J., Donnely, J. e Ivánceviсh, J. (1996). *Las Organizaciones.* 10ma. Edición. Madrid. Editorial Mc Graw Hill.

GIORDANI, J. (2003). *2003, un año duro de roer.* Consultado el día 25 de abril de 2008 de la Word Wide Web: http://mpd.gob.ve/noticias/resumen2003.htm.

GONCALVES, E. y Sánchez. (2006). *La Satisfacción Laboral como punto de comparación entre trabajadores temporales y trabajadores fijos.* Tesis de Licenciatura de Relaciones Industriales. Caracas. UCAB.

GLOSARIO ECONÓMICO Y FINANCIERO. *Empresa Privada.* Consultado el día 01 de mayo de 2008 de la Word Wide Web: http://www.gacetafinanciera.com/GLOSARIO.htm.

HERNÁNDEZ, R. y otros (2001). *Metodología de la Investigación.* México. Editorial Mc Graw Hill.

HERSZBERG, F.; Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work.* Nueva York. Wiley.

HODGETTS, R. y Altman, S. (1984). *Comportamiento en las Organizaciones.* México. Nueva Editorial Interamericana.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (INE). *Resumen de Indicadores Sociales 1998-2007 (Fuerza de Trabajo, mayo 1998-mayo 2008).* Consultado el día 05 de julio de 2008 de la Word Wide Web: http://www.ine.gob.ve/resumenindicadoressociales/ResumenIndicadoresSociales.pdf.

LEGIS. (2006). *Guía Práctica Laboral.* Caracas. 6ta. Edición. Legis Editores.

LEY ORGÁNICA PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Consultado el día 01 de mayo de 2008 de la Word Wide Web: http://www.leyesvenezolanas.com.

LUSSIER, R. y Achua, C. (2002). *Liderazgo.* México. Editorial Thomson.

MANUAL DEL EMPADRONADOR. (2007). Consultado el día: 10 de marzo de 2010 de la Word Wide Web: http://www.ine.gov.ve/ine/milcono/pdf/manual_del_empadronador.pdf.

MONTAÑEZ, B. y Ordoñez, J. (1997). *Escala de Motivación Laboral.* Caracas. M.Q. & Asesores.

RAMONI, Josefa. (2007). *Estudio Comparativo de salarios entre Trabajadores Públicos y Privados en Venezuela.* Colección Economía y Finanzas. Banco Central de Venezuela.

ROBBINS, S. (1994). *Comportamiento Organizacional*. 6ta. Edición. México. Editorial Prentice Hall.

ROBINA, R. (2001). *Condicionantes Sociolaborales en los empleados públicos: Motivación y Satisfacción Laboral de la Administración Regional de Extremeña*. España. Universidad de Extremadura.

SABINO, C. (2000). *El Proceso de Investigación*. Caracas. Panapo.

SÁNCHEZ, N. *Diferencias salariales entre empresas públicas y privadas. El caso español.* Consultado el día 24 de abril de 2008 de la Word Wide Web: http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo.

SALAS, J. La *Empresa Privada y sus objetivos.* Consultado el día 17 de junio de 2009 de la Word Wide Web: http://www.pfe-consultores.com/articulos/empresa_privad.htm.

SCHULTZ, D. (1998). *Psicología Industrial.* México. Mc Graw Hill.

SISTEMA DE REPORTES BANNER. *Estadísticas Estudiantiles: Semestre 201031.* Reporte emitido el 10 de noviembre de 2009. Universidad Católica Andrés Bello.

TEJERO, S. (2008). *Sector Privado pierde terreno en generación de Empleo.* Consultado el día 01 de julio de 2008 de la Word Wide Web: http://economia.eluniversal.com/2008/06/25/eco_art_sector-privado-pierd_919820.shtml.

----------: *"Petróleo y Agro han sido los más expropiados"*, pág. 8, El Universal, Cuerpo N° 1. Caracas, Mayo, 2010.

URQUIJO, J. y Bonilla, J. (2008). *La Remuneración del Trabajo. Manual para la gestión de sueldos y salarios.* Caracas. Universidad Católica Andrés Bello.

ANEXO A:
MANUAL DE LA ESCALA DE MOTIVACIÓN LABORAL
Montañez y Ordoñez (1997)

I. INTRODUCCIÓN

La escala de motivación laboral elaborada por Montañez y Ordoñez (1997) está basada en el método de Porter y pretende una medida global de la motivación laboral presente en una empresa.

II. DEFINICIONES

La motivación laboral es un proceso psicológico que energiza, dirige y mantiene el comportamiento de los trabajadores integrantes de un sistema laboral hasta lograr los objetivos productivos de la organización. Por sistema laboral entendemos al conjunto de entornos sociales donde el individuo se desarrolla y ejecuta su trabajo.

Dentro de un sistema laboral existen factores intrínsecos y extrínsecos que condicionan la satisfacción y la motivación laboral. El trabajador como entidad bio-psico-social es la mínima estructura que conforma el sistema y en el se desarrollan una serie de procesos que determinan intrínsecamente su motivación debido a que son inmanentemente a él.

Por otra parte las personas que forman parte de una empresa se ven influidas por su contexto laboral. Dependiendo de lo equilibrado, justo y cómodo que sea percibido por el trabajador su entorno laboral, se potenciará su energía motivacional intrínseca para la producción.

A. Factores intrínsecos de la Motivación Laboral:

Los factores intrínsecos de la motivación laboral comprenden la identidad, la afiliación, el logro y el liderazgo como aquellos motivos sociales que impulsan por si solos el comportamiento del trabajador hacia el logro de los objetivos organizacionales. Según Herzberg los factores intrínsecos o de contenido del trabajo se consideran motivadores de la conducta.

1. **Identidad:** Comprende un vínculo, una simpatía común, y una conciencia definida de estar unido de alguna manera, en términos de solidaridad moral a la empresa, por lo que los individuos sienten interés en lo que sucede a los integrantes del grupo y al grupo como totalidad, percibiendo su partencia a la organización y que es parte de ésta.

N°	REACTIVOS DE IDENTIDAD
28	Sentimiento de compromiso por el futuro de la empresa
12	Sensación de afinidad con los objetivos de la empresa
31	Sensación de orgullo por el prestigio de la empresa
35	Sentimiento de pertenencia a la dependencia a la cual estoy adscrito

2. Logro: Consiste en un estimulo intrínseco para competir, expresado en el deseo de sobresalir, desempeñar tareas difíciles, alcanzar metas elevadas y desempeñarse mejor que otros dentro de la organización.

N°	REACTIVOS DE LOGRO
1	Satisfaccion profesional con el trabajo que desempeño
8	Éxito obtenido en mi trabajo
13	Estímulo por trabajo de retos desafiantes
25	Satisfacción personal por sobresalir en mi trabajo

3. Afiliación: Se refiere a la necesidad de estar con otros compañeros de trabajo, realizar tareas en conjunto y trabajo de equipo con el propósito de elevar la productividad individual y de grupo.

N°	REACTIVOS DE AFILIACIÓN
2	Necesidad de vincularme a equipos de trabajo
9	Necesidad de elevar la productividad individual a través del trabajo grupal
16	Interés por establecer vínculos de amistad con mis compañeros de trabajo
24	Interés por involucrar mi grupo familiar en las actividades sociales de la empresa

4. Liderazgo: Consiste en la necesidad de conquistar el reconocimiento de los demás o de influir en los individuos o grupos pertenecientes a la organización para controlarlos mediante el trabajo guiado por la iniciativa, responsabilidad e ideas propias.

N°	REACTIVOS DE LIDERAZGO
11	Responsabilidades importantes delegadas en mi trabajo
33	Realización de actividades laborales con ideas propias
37	Participación en la fijación de metas
40	Libertad para tomar decisiones en mi trabajo

B. Factores Extrínsecos de la Motivación Laboral:

Los factores extrínsecos de la motivación laboral se refieren a las políticas, normas y procedimientos de la empresa que se conciben como los factores de contexto del trabajo entre los cuales se encuentran la seguridad integral, política salarial, incentivos, el adiestramiento, la supervisión y la participación del empleado en el proceso de desarrollo organizacional. Los factores de contexto del trabajo condicionan el clima laboral lo cual incluye dinámica y recursivamente sobre los procesos motivacionales. Según Herzberg, los factores extrínsecos se como factores higiénicos debido a que sirve de soporte para el desarrollo potencial de los factores intrínsecos verdaderamente motivadores.

1. Seguridad Integral: Consiste en la percepción por parte del trabajador de las previsiones consideradas por la empresa para evitar accidentes de trabajos mediante el establecimiento de normas, utilización de mobiliario adecuado y amplitud de las instalaciones físicas.

N°	REACTIVOS DE SEGURIDAD INTEGRAL
18	Amplitud de las instalaciones adecuadas al tipo de trabajo
29	Apropiadas instalaciones para el desarrollo del trabajo
32	Seguridad física contra accidentes de trabajo
38	Seguridad física ofrecida por el mobiliario o equipo utilizado

2. Política Salarial: Mide la satisfacción del trabajador relacionada con su remuneración estimada a través de la equivalencia del sueldo con el trabajo desempeñado y con el de otras empresas similares así como la información sobre las políticas salariales y la planificación de los aumentos.

N°	REACTIVOS DE POLÍTICA SALARIAL
6	Pago acorde con mi trabajo
10	Planificación de los aumentos salariales ajustados al índice inflacionario
34	Salarios equivalentes a otras empresas importantes de la región
39	Información suficiente por parte de la empresa sobre sus políticas salariales

3. Incentivos: Involucra el estímulo por parte de la empresa percibido por el personal para mejorar su desempeño laboral a través de beneficios sociales y reconocimiento social por años de servicio.

N°	REACTIVOS DE INCENTIVOS
3	Beneficios sociales ofrecidos por la organización
21	Beneficios que se comparan favorablemente con la de otras organizaciones
26	Reconocimiento por parte del supervisor por el trabajo realizado
36	Reconocimiento social por años de servicio

4. Adiestramiento: Se relaciona con las oportunidades percibidas de crecimiento y desarrollo profesional por parte del trabajador dentro de la empresa considerando la permanencia y las facilidades para cumplir el entrenamiento.

N°	REACTIVOS DE ADIESTRAMIENTO
15	Limitación por parte de mi trabajo para asistir a cursos
23	Adiestramiento acorde con mi trabajo
27	Adiestramiento adecuado cuando se adquieren nuevas responsabilidades laborales
30	Oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional

5. Supervisión: Evalúa la relación con el supervisor percibida por el supervisado en términos de comunicación, pertenencia de las asesorías, evaluación objetiva e igualdad de trato con otros supervisados.

N°	REACTIVOS DE SUPERVISIÓN
17	Libertad de comunicación con el supervisor
4	Asesoramiento en mi trabajo por mi supervisor
14	Evaluación objetiva por mi supervisor
19	Igualdad de trato para el personal por parte de mi supervisor

6. Participación: Explora las oportunidades de integración al medio laboral percibidas por el trabajador que permite una inclusión personal y psicológica de los individuos en los asuntos de la empresa mediante formas de interacción que puede oscilar desde el intercambio de ideas hasta la confirmación de una comisión de trabajo.

N°	REACTIVOS DE PARTICIPACIÓN
5	Información suficiente sobre el personal y el funcionamiento de cada dependencia
7	Preocupación de la empresa para conocer las opiniones e ideas de los empleados
20	Interés de la empresa por involucrar mi grupo familiar en actividades sociales
22	Cooperacion de mis compañeros para la realización de los objetivos del área

III. PRESENTACIÓN DEL CUESTIONARIO

Estimado Trabajador:

El presente cuestionario tiene como objeto recabar información relativa a ciertos aspectos vinculados con la satisfacción laboral. Considerando que la sinceridad aportada en el mismo es de gran importancia para aplicar correctivos en su empresa si es necesario, no deberá identificarse para asegurar la confidencialidad de su información.

M.Q. y Asesores

INSTRUCCIONES

Seguidamente usted encontrará una serie de factores que contienen características laborales. Para cada uno de ellos usted deberá hacer juicios cuantitativos en escala del 1 al 5 (1 mínimo; 5 máximo), en función de las siguientes apreciaciones:

a) GRADO en que estima que cada característica ESTÁ PRESENTE en su trabajo.
b) GRADO en que estima que cada característica DEBERÍA HABER.
c) IMPORTANCIA que para usted tiene cada una de estas características.

Para una mejor estimación de la importancia asignada a cada factor conteste esta parte "c", una vez que haya realizado las partes "a" y "b" en su totalidad.

M.Q. y Asesores

IV. CLASIFICACIÓN DE LOS REACTIVOS

N°	Reactivos	Factores	Factores Laborales
2	Necesidad de vincularme a equipos de trabajo	**Intrínseco**	Afiliación
9	Necesidad de elevar la producción individual a través del trabajo grupal	**Intrínseco**	Afiliación
16	Interés por establecer vínculos de amistad con mis compañeros de trabajo	**Intrínseco**	Afiliación
24	Interés por involucrar mi grupo familiar en las actividades sociales de la empresa	**Intrínseco**	Afiliación
28	Sentimiento de compromiso por el futuro de la empresa	**Intrínseco**	Identidad
12	Sensación de afinidad con los objetivos de la empresa	**Intrínseco**	Identidad
31	Sensación de orgullo por el prestigio de la empresa	**Intrínseco**	Identidad
35	Sentimiento de pertenencia a la dependencia a la cual estoy adscrito	**Intrínseco**	Identidad
11	Responsabilidades importantes delegadas en mi trabajo	**Intrínseco**	Liderazgo
33	Realización de actividades laborales con ideas propias	**Intrínseco**	Liderazgo
37	Participación en la fijación de metas	**Intrínseco**	Liderazgo
40	Libertad para tomar decisiones en mi trabajo	**Intrínseco**	Liderazgo
1	Satisfacción profesional con el trabajo que desempeño	**Intrínseco**	Logro
8	Éxito obtenido en mi trabajo	**Intrínseco**	Logro
13	Estímulo por trabajos de retos desafiantes	**Intrínseco**	Logro
25	Satisfacción personal por sobresalir en mi trabajo	**Intrínseco**	Logro
15	Limitación por parte de mi trabajo para asistir a cursos	**Extrínseco**	Adiestramiento
23	Adiestramiento acorde con mi trabajo	**Extrínseco**	Adiestramiento
27	Adiestramiento adecuado cuando se adquieren nuevas responsabilidades laborales	**Extrínseco**	Adiestramiento
30	Oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional	**Extrínseco**	Adiestramiento
3	Beneficios sociales ofrecidos por la organización	**Extrínseco**	Incentivos
21	Beneficios que se comparan favorablemente con los de otras organizaciones	**Extrínseco**	Incentivos
26	Reconocimiento por parte del supervisor por el trabajo realizado	**Extrínseco**	Incentivos
36	Reconocimiento social por años de servicio	**Extrínseco**	Incentivos
5	Información suficiente sobre el personal y funcionamiento de cada dependencia	**Extrínseco**	Participación
7	Preocupación de la empresa para conocer las opiniones e ideas de los empleados	**Extrínseco**	Participación
20	Interés de la empresa por involucrar mi grupo familiar en actividades sociales	**Extrínseco**	Participación
22	Cooperación de mis compañeros para la realización de los objetivos del área	**Extrínseco**	Participación
6	Pago acorde con mi trabajo	**Extrínseco**	Política Salarial
10	Planificación de los aumentos salariales ajustados al índice inflacionario	**Extrínseco**	Política Salarial
34	Salarios equivalentes a otras empresas importantes de la región	**Extrínseco**	Política Salarial
39	Información suficiente por parte de la empresa sobre sus políticas salariales	**Extrínseco**	Política Salarial
18	Amplitud de la instalaciones adecuadas al tipo de trabajo	**Extrínseco**	Seguridad Integral

29	Apropiadas instalaciones para el desarrollo del trabajo	**Extrínseco**	Seguridad Integral
32	Seguridad física contra accidentes de trabajo	**Extrínseco**	Seguridad Integral
38	Seguridad física ofrecida por el mobiliario o equipo utilizado	**Extrínseco**	Seguridad Integral
17	Libertad de comunicación con el supervisor	**Extrínseco**	Supervisión
4	Asesoramiento en mi trabajo por mi supervisor	**Extrínseco**	Supervisión
14	Evaluación objetiva por mi supervisor	**Extrínseco**	Supervisión
19	Igualdad de trato para el personal por parte de mi supervisor	**Extrínseco**	Supervisión

V. ANÁLISIS DE LOS FACTORES LABORALES

El análisis de las características o factores laborales estudiados, fue realizado a través de las etapas que se describen:

- Valoración de las características laborales, de acuerdo a la percepción del grupo de su provisión actual, cuanto tiene ahora y la deseada cuanto debería haber, tomando como base de escala de importancia jerarquizada a cada característica.
- Cálculo de las medidas (X) de las respuestas cuanto debería haber.
- Importancia asignada de la valorización de las respuestas de acuerdo a los juicios emitidos, así como el análisis e interpretación de las discrepancias, se efectuó de acuerdo a los siguientes rangos:

IMPORTANCIA

RANGO	CALIFICACIÓN
4,00 – 5,00	ALTA
3,00 – 3,99	MEDIANA
2,00 – 2,99	PEQUEÑA
1,99 – 1,00	MUY POCA

DISCREPANCIAS

RANGO	CALIFICACIÓN
3,00 – 4,00	MUY GRANDE
2,00 – 2,99	GRANDE
1,00 – 1,99	MEDIANA
0,99 ó menos	PEQUEÑA

Las respuestas a cada uno de los ítems, estarán representados en tablas como la siguiente, donde se indican las respuestas, según los juicios emitidos por cada uno de los encuestados, y cuáles fueron los rangos obtenidos en cada una de las partes que conforman el cuestionario.

PLANTEAMIENTO															
Ítem 1	SATISFACCIÓN LABORAL CON EL TRABAJO QUE DESEMPEÑO														
Instrumento número	¿Cuánto tiene ahora? (A)					¿Cuánto debería haber? (B)					¿Qué importancia tiene? (C)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1					X					X					X
2					X					X					X
3			X							X				X	
4				X						X					X
5				X						X					X
6					X					X					X
7				X						X					X
8					X				X						X
9				X					X						X
10					X					X					X
11				X						X					X
12					X					X					X
13					X				X						X
14					X				X						X
15					X					X					X
16					X					X					X
17					X					X					X
18					X					X					X
19					X					X					X
TOTALES	0	0	3	20	65	0	0	0	16	75	0	0	0	4	90
RANGO	88 / 19					91 / 19					94 / 19				
	4,63					4,78					4,94				

RESUMEN DE LOS INSTRUMENTOS				
Planteamiento Número	¿Cuánto tiene ahora? (A)	¿Cuánto debería Haber? (B)	¿Qué importancia tiene? (C)	Discrepancia (A-B)
1	4,53	4,78	4,94	0,15
2	3,89	4,73	4,57	0,84
3	3,60	4,73	4,73	1,13
4	4,00	3,68	4,57	-0,32
5	3,84	4,57	4,73	0,73
6	3,10	4,84	4,94	1,74
7	3,73	4,63	4,84	0,90
8	4,31	4,94	4,73	0,63
9	3,78	4,73	4,57	0,95
10	2,52	4,89	4,84	2,37
11	4,78	4,78	4,73	0,00
12	4,36	4,84	4,78	0,48
13	3,68	4,36	4,68	0,61
14	4,42	4,89	4,89	0,47
15	3,00	4,63	4,73	1,63
16	4,47	4,89	4,89	0,42
17	3,94	4,94	5,00	1,00
18	4,15	4,63	4,84	0,48
19	4,73	4,94	5,00	0,21
20	3,52	4,68	4,26	1,16

RESUMEN DE LOS INSTRUMENTOS				
Planteamiento Número	¿Cuánto tiene ahora? (A)	¿Cuánto debería haber? (B)	¿Qué importancia tiene? (C)	Discrepancia (A-B)
21	3,05	4,52	4,73	1,47
22	4,21	5,00	5,00	0,79
23	3,78	4,94	5,00	1,16
24	3,52	4,52	4,36	1,00
25	4,68	4,78	4,36	0,10
26	4,42	4,85	4,78	0,43
27	4,68	4,78	4,84	0,10
28	4,42	4,47	4,84	0,05
29	3,78	4,73	4,84	0,95
30	3,42	4,89	4,89	1,47
31	3,94	4,89	4,84	0,95
32	3,47	4,89	4,89	1,42
33	3,89	4,73	4,68	0,84
34	3,36	4,78	4,94	1,42
35	4,46	4,84	4,78	0,38
36	3,89	4,84	4,78	0,95
37	4,10	4,68	4,57	0,50
38	4,10	4,94	4,89	0,84
39	3,26	4,89	4,94	1,63
40	4,10	4,84	4,84	0,74

PLANTEAMIENTO		REACTIVO	RANGO	
N°	DESCRIPCIÓN		DISCREPANCIA	CALIFICACIÓN
10	Planificación de los aumentos salariales al índice inflacionario	Política Salarial	2,37	Grande
6	Pago acorde con mi trabajo	Política Salarial	1,74	Mediana
15	Limitación por parte de la organización sobre política salarial	Adiestramiento	1,63	Mediana
39	Información suficiente por parte de la organización sobre políticas salariales	Política Salarial	1,63	Mediana
21	Beneficios que se comparan favorablemente con los de otras organizaciones	Incentivos	1,47	Mediana
30	Oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional	Adiestramiento	1,47	Mediana
32	Seguridad física contra accidentes de trabajo	Seguridad Integral	1,42	Mediana
34	Salarios equivalentes a otras organizaciones importantes de la zona	Política Salarial	1,42	Mediana
20	Interés de la organización por involucrar mi grupo familiar en actividades sociales	Participación	1,16	Mediana
23	Adiestramiento acorde con mi trabajo	Adiestramiento	1,16	Mediana
3	Beneficios sociales ofrecidos por la organización	Incentivos	1,13	Mediana
17	Libertad de comunicación con el supervisor	Supervisión	1,00	Mediana
24	Interés por involucrar mi grupo familiar en actividades sociales de la empresa	Afiliación	1,00	Mediana
9	Necesidad de elevar la productividad individual a través del trabajo grupal	Afiliación	0,95	Pequeña

Caracas, 16 de junio de 2009

AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente, Yo ***William Medina****, Profesor titular de Postgrado de la Universidad Católica Andrés Bello, autorizo a la Licenciada* ***Esleidi Goncalves****, a utilizar con fines académicos el Instrumento de Escala Motivacional realizado por Montañez y Ordoñez 1997.*

Sin otro particular al que referirme, me despido.

Atentamente,

William Medina
Profesor

ANEXO B:

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS UTILIZADO EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

ENCUESTA

El presente instrumento forma parte de un trabajo de investigación realizado por una licenciada, tesista de la Universidad Católica Andrés Bello, quien opta al título de Magister en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales.

El objeto de este estudio es estrictamente académico y busca recabar información referente a algunos aspectos relacionados con su trabajo.

Sus respuestas serán tratadas de forma estadística y totalmente anónima; por ello, le pedimos que colabore en todo aquello a que haga referencia este cuestionario. Responda con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible, todos los planteamientos realizados. Gracias.

INSTRUCCIONES

1. Señale con una "**x**" aquella respuesta que considere más acertada.
2. Es indispensable para la investigación que complete la información que se le solicita en el enunciado número 7.

I. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

1. Sexo	*2. Edad*	*3. Última titulación Educativa*
( ) Femenino ( ) Masculino	( ) De 18 a 25 años ( ) De 26 a 35 años ( ) De 36 a 45 años ( ) De 46 a 55 años ( ) De 56 a 65 años	( ) Licenciatura ( ) Especialidad ( ) Magíster ( ) Doctorado

II. INFORMACIÓN DE CARÁCTER LABORAL

4. Sector en el que labora actualmente	*5. Indique el nombre de la entidad en la que se encuentra trabajando y diga el sector económico al que pertenece*	*6. Antigüedad en su trabajo actual*
( ) Público ( ) Privado		( ) Menos de un año ( ) Entre 1 y 4 años ( ) Entre 5 y 9 años ( ) Entre 10 y 14 años ( ) Entre 15 y 19 años ( ) 20 años o más

7. Si pudiera elegir en este momento, ¿Cuál de las siguientes opciones preferiría?

( ) Quisiera permanecer en su empleo actual

( ) Trabajar en grandes empresas del Sector Privado

¿Podría enunciar alguna? _____

( ) Trabajar en la Administración Pública (Ministerios, Industria Petrolera...)

¿Podría indicarnos cuál? _____

III. INFORMACIÓN RELACIONADA CON SU PERCEPCIÓN HACIA EL TRABAJO

A continuación se le presenta una lista de diferentes aspectos relacionados con su trabajo. Cada uno de ellos debe ser calificado por usted en escalas del 1 al 5, siendo **1 el valor mínimo y 5 el valor máximo**. Marque con una **X** el valor que mejor refleje su opinión, orientado por las siguientes apreciaciones:

Columna "A": **GRADO** en que estima que cada característica **ESTÁ PRESENTE** en su trabajo.

Columna "B": **GRADO** que estima **DEBERÍA HABER** de cada característica en su trabajo.

Columna "C": **IMPORTANCIA** que tiene para usted, que cada una de las características señaladas estén presentes en su ámbito laboral.

Para una mejor estimación de la importancia asignada a cada factor, conteste las partes "A" y "B" en su totalidad y por último proceda a responder la parte "C" del cuestionario.

	Encuesta	A					B					C				
		¿Cuánto hay ahora?					¿Cuánto debería haber?					Importancia				
	Planteamientos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Satisfacción profesional con el trabajo que desempeño															
2	Necesidad de vincularme a equipos de trabajo															
3	Beneficios sociales ofrecidos por la organización															
4	Asesoramiento en mi trabajo por mi supervisor															
5	Información suficiente sobre el personal y funcionamiento de cada dependencia															
6	Pago acorde con mi trabajo															
7	Preocupación de la empresa para conocer las opiniones e ideas de los empleados															
8	Éxito obtenido en mi trabajo															
9	Necesidad de elevar la producción individual a través del trabajo grupal															
10	Planificación de los aumentos salariales ajustados al índice inflacionario															
11	Responsabilidades importantes delegadas en mi trabajo															
12	Sensación de afinidad con los objetivos de la empresa															
13	Estímulo por trabajos de retos desafiantes															
14	Evaluación objetiva por mi supervisor															
15	Posibilidad en mi trabajo para realizar cursos															
16	Interés por establecer vínculos de amistad con mis compañeros de trabajo															
17	Libertad de comunicación con el supervisor															
18	Amplitud de la instalaciones adecuadas al tipo de trabajo															
19	Igualdad de trato para el personal por parte de mi supervisor															
20	Interés de la empresa por involucrar mi grupo familiar en actividades sociales															

	Encuesta	¿Cuánto hay ahora?					¿Cuánto debería haber?					Importancia				
	Planteamientos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	Beneficios que se comparan favorablemente con los de otras organizaciones															
22	Cooperación de mis compañeros para la realización de los objetivos del área															
23	Adiestramiento acorde con mi trabajo															
24	Interés por involucrar mi grupo familiar en las actividades sociales de la empresa															
25	Satisfacción personal por sobresalir en mi trabajo															
26	Reconocimiento por parte del supervisor por el trabajo realizado															
27	Adiestramiento adecuado cuando se adquieren nuevas responsabilidades laborales															
28	Sentimiento de compromiso por el futuro de la empresa															
29	Apropiadas instalaciones para el desarrollo del trabajo															
30	Oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional															
31	Sensación de orgullo por el prestigio de la empresa															
32	Seguridad física contra accidentes de trabajo															
33	Realización de actividades laborales con ideas propias															
34	Salarios equivalentes a otras empresas importantes de la región															
35	Sentimiento de pertenencia a la dependencia a la cual estoy adscrito															
36	Reconocimiento social por años de servicio															
37	Participación en la fijación de metas															
38	Seguridad física ofrecida por el mobiliario o equipo utilizado															
39	Información suficiente por parte de la empresa sobre sus políticas salariales															
40	Libertad para tomar decisiones en mi trabajo															