

## PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA DEPENDENCIA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE GUANAJUATO

Área de investigación: Administración recursos humanos

**Mario Alberto Mexicano Ojeda**

Universidad Politécnica de Guanajuato

México

mmexicano@upgto.edu.mx

**Ana Laura Arteaga Cervantes**

Universidad Politécnica de Guanajuato

México

aarteaga@upgto.edu.mx

**Rocío González Martínez**

Universidad Politécnica de Guanajuato

México

rgonzalez@upgto.edu.mx

Octubre 3, 4 y 5 de 2018

Ciudad Universitaria | Ciudad de México



## PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA DEPENDENCIA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE GUANAJUATO



### Resumen

La presente investigación pretende reflejar la percepción de la satisfacción laboral con la que cuentan los empleados de una dependencia de seguridad pública, de un municipio del estado de Guanajuato. El estudio se realizó a través del cuestionario S20/23 de los autores Meliá y Peiró (1989). Quienes desarrollaron un instrumento para medir la satisfacción laboral, bajo cinco dimensiones las cuales son: supervisión, ambiente físico, satisfacciones intrínsecas, prestaciones recibidas y la participación. La investigación se planteó para desarrollarse bajo una metodología de una investigación de carácter cuantitativo, aplicando el instrumento de evaluación a una muestra de 50 sujetos de estudio. Como resultado de esta investigación se identifica la influencia que tienen los aspectos demográficos de las personas y al mismo tiempo se determinan los factores que influyen de manera significativa en el grado percepción de la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, Género, Motivación.

### Introducción

La presente investigación consta de un estudio de satisfacción laboral en los empleados de una dependencia de seguridad pública en un municipio del estado de Guanajuato, mismo que se realiza a partir de la detección de necesidades de investigar aspectos relevantes al bienestar del trabajador, aunado a la efectividad de su labor (Daza y Porto 2007). El objetivo principal de la investigación es determinar los factores que influyen en la percepción de la satisfacción laboral con el que cuenta el personal que labora en una dependencia de seguridad pública de un municipio perteneciente al estado de Guanajuato.

En la actualidad la necesidad de los empresarios es lograr la adaptación de sus empleados y su valor en sí mismos, por lo cual la satisfacción laboral ha sido uno de los constructos psicológicos más estudiados en tema organizacionales (San Sebastian, Asua y Torres, 1992). De lo







anterior se deriva la importancia de realizar estudios de satisfacción laboral (SL) enfocado en el personal que conforman una dependencia de seguridad pública de municipio del estado de Guanajuato, mismo que permita detectar los indicadores de mayor impacto como lo son: la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas y la participación. Para este estudio se conto con una población de 148 empleados, considerando una muestra no probabilística de 50 personas conformadas por puestos administrativos, policías rasos, patrulleros, grupos tácticos y mandos intermedios.

### Marco teórico

El estudio de la satisfacción laboral es un tema analizado por la psicología del trabajo, siendo controversial, debido a que se ha definido el termino como: "Sentimiento que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo determinado en un ambiente dado, dentro del ámbito de una empresa y por el que recibe una serie de compensaciones" (Cabello, Algarra, Díaz y Olmo 2015, p.200).

Para Locke (1976) en palabras de Chiang, Martín y Núñez (2010,p.154) la satisfacción laboral es "un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto". Por otro lado, Schultz (1985), citado por Herrera Caballero y Sanchez-Guevara (2012) define la satisfacción laboral como la influencia psicológica que puede tener el trabajador hacia el desarrollo del trabajo lo que puede provocar condiciones que generan diversas consecuencias tanto para la empresa como para el propio colaborador. De esta forma la satisfacción laboral está relacionado a lo que la organización brinda y la percepción de los trabajadores hacia lo que recibe.

Existe un número considerable de definiciones de satisfacción laboral, hasta el momento no hay una que pueda ser considerada como la única o real. Las definiciones en su mayoría reflejan una visión multidimensional ya que puede ser abordada desde la perspectiva psicológica, con un enfoque afectivo, y desde una perspectiva actitudinal vinculada al ámbito laboral (Castel, 2008). Cuando se habla de satisfacción laboral, se puede conceptualizar desde la perspectiva de Abrajan, Contreras y Montoya ( 2009), quienes citan a Carmenate y Junco (2005), quienes la considera como una actitud que puede estar confirmada por elementos medulares de trabajo, como son: la propia



naturaleza del trabajo, el salario, los estímulos, las prestaciones, las relaciones interpersonales, las opciones que pueden tener para su desarrollo personal y profesional por considerar algunos.



Independientemente de la conceptualización, la satisfacción laboral se llega a considerar como consecuencia de factores internos y externos, destacándose la motivación, el desarrollo profesional y personal, el sentido de pertenencia que el colaborador pueda sentir hacia la organización en la cual labora. Así como la relación que se tienen en base a la productividad, considerando la eficiencia y la eficacia entre lo que es el individuo y la propia organización (Fuentes 2012).

Bajo la perspectiva de la actitud en la satisfacción laboral, esta no solo se refiere al conjunto de elementos que conforman la relación de trabajo, sin embargo, existen dependencia entre ellas, como son; las tareas, el papel que se desempeña, el grado de responsabilidad que se tienen dentro de la estructura, así como la parte de incentivos y recompensas que obtiene el trabajador (Chiang, Martín y Núñez, 2010).

La justificación para estudiar la satisfacción laboral se aborda bajo la concurrencia en el rol del trabajo y su influencia en la vida de hombres y mujeres, las cuales están vinculadas al desarrollo laboral del individuo y así como de su persona, sin descuidar la parte de su dignidad y la calidad de vida. Finalmente se dice que un empleado satisfecho tiene una mejor conducta en la organización (Galáz, 2003).

En otra perspectiva la satisfacción laboral puede ser considerada bajo la óptica de diversas teorías agrupándola en tres grandes enfoques: el primero considera lo que es la expectativa, establece que la satisfacción de colaboradores, está relacionada a la discrepancia que puede generarse entre lo que cree merecer en el ámbito laboral y la recompensa adquirida, el segundo enfoque trata sobre lo que el individuo aporta al trabajo y el producto o resultado adquirido, considerando así lo que es la teoría de la equidad, la cual determina que la satisfacción puede ser relativa, debido a que depende de lo que la persona llega a aportar y el resultado que otros colaboradores pueden llegar a obtener en razón del trabajo realizado, el tercer enfoque se vincula a la teoría de los dos factores de Herzberg, misma que considera los factores extrínsecos e intrínsecos, los primeros representados por las condiciones laborales como son: sueldo, prestaciones, políticas, etc. Los segundos





denominados circunstanciales, como es: la responsabilidad, el logro y las propias circunstancias del trabajo (Daza, Portao, 2007).



Los estudios sobre la satisfacción laboral, generalmente se enfocan a las áreas más simples para su medición, siendo una de sus características la flexibilidad, en cuanto a condiciones laborales es decir el entorno físico de lugar, horarios, salarios, incentivos, el manejo de beneficios y otras prestaciones, sin embargo no se puede hacer una diferencia significativa en la influencia de estos factores en cuanto a la productividad y la calidad de las actividades (Fernández San Martín, Villagrasa, Gamo, Vázquez, Cruz, Aguirre y Andradadas, 1995).

En la investigación de Polo y Moctezuma (2017), se establecen 5 factores que determinan la satisfacción laboral, considerando los siguientes componentes: a) "Satisfacción con la supervisión; en esta apartado se consideran indicadores relacionados con la supervisión; trabajo dependiente, proximidad y frecuencia de supervisión, la objetividad, entre otros elementos", b) Satisfacción con el ambiente físico; al respecto se consideran elementos como son: " Limpieza, higiene y salubridad, ergonomía, entorno físico, espacio e iluminación, etc., c) Satisfacción con las prestaciones; este apartado está vinculado aquellos indicadores de seguridad laboral siendo; " satisfacción con sueldos y salarios, formación, contratación, negociación en aspectos laborales", d) Satisfacción intrínseca este factor está representado por: " satisfacción personal, actividades en las que se destaca, objetivos que debe alcanzar". Los anteriores pueden ser considerados como motivaciones de reconocimiento y status laboral, e) Satisfacción con la participación, este factor tiene relación con la integración del personal, por lo que se encuentran indicadores de "toma de decisiones en: tareas, en su área y de su grupo".

Para Salazar (2014), existen acciones que involucran la satisfacción laboral y su relación con la supervisión, las cuales se analizan desde diversas perspectivas, encontrándose; la personalidad del individuo, el entorno laboral y lo referente a los resultados que se obtienen del esfuerzo realizado. Por su parte para Topa Cantisano, Lisboa Banelos, Palaci Descal y Morales Domínguez (2005), existen 4 categorías en las que se ubican las variables relacionadas con las tareas, las cuales son: características del ambiente físico o condiciones de trabajo, relaciones laborales y condiciones o prestaciones vinculadas al







empleo, todas ellas relacionándose con 3 componentes que son: motivación intrínseca, el síndrome de burnout (cansancio emocional) y la intención de separarse de la organización. De estos estudios se concluye, que la satisfacción se puede pronosticar en primera instancia por las características relacionadas al atractivo de las tareas, es decir que tan interesante pueden resultar para el colaborador, en cuanto al síndrome de burnout se vincula a que tan atractivo o no, puede ser la tarea asignada, aunado a este componente se localizó otro factor que consiste en la percepción del trabajo justo percibido por los jefes. Por su parte la confianza que se llega a tener en la organización va ligada a la satisfacción laboral, no obstante que en segundo grado de importancia se localizó la parte física y psicológica del trabajo.

Con respecto a lo anterior, al hablar de satisfacción laboral se hace referencia a la actitud que los trabajadores muestran con su trabajo, y las actividades derivadas del mismo, así como el grado de participación activa en relación al ambiente y prácticas laborales (Robbins y DeCenzo, 2009).

Para Sánchez, Conde, De la Torre y Pulido (2008) La satisfacción laboral considerada desde un punto de vista actitudinal ha sido objeto de estudio en los últimos años facilitando la creación de múltiples instrumentos de medición como el de S-20/23 Meliá y Peiró (1989), el cual fue desarrollado para medir la satisfacción laboral, a través de cinco factores y los cuales han sido reconocidos por distintas investigaciones (García y Ovejero, 1999). La versión S 20/23, presenta instrucciones breves y sencillas; se integra de 23 ítems con siete alternativas de respuesta tipo Likert. Los factores a medir con estos ítems son 5: 1- Satisfacción con la supervisión (6 ítems); 2- Satisfacción con el ambiente físico (5 ítems); 3-Satisfacción con las prestaciones recibidas (5 ítems); 4-Satisfacción intrínseca del trabajo (4 ítems); 5-Satisfacción con la participación (3 ítems).

De acuerdo a Ovejero, García y Fernández (1995), quienes evaluaron el grado de asertividad en una muestra de funcionarios en sus conclusiones confirmaron que el S 20/23, posee una fiabilidad (consistencia interna) elevada en las muestras donde se ha utilizado, la estructura factorial es coherente y consistente con la del instrumento original a pesar de ser una muestra diferente (83 trabajadores del sector minero), lo que avala al citado cuestionario como instrumento de medida de la



satisfacción/insatisfacción laboral en poblaciones con diferentes características.

Para algunos autores las dimensiones en las cuales se puede medir la satisfacción laboral son:



*Tabla 1. Dimensiones de la satisfacción laboral*

<b>Característica</b>	<b>Autores</b>
Satisfacción con la supervisión	Ruíz (2009), Peiró (1984).
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Hegney, Plank y Parker (2006).
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Zayas, Báez, Feria y Hernández (2015).
Satisfacción intrínseca	Locke (1976), Lloret, González- Roma, Luna y Peiró (1993).
Satisfacción con la participación.	Abrajan, Contreras y Montoya (2009), Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002).

*Fuente: diseño propio con información de autores*

Para Asenjo Fenoy, De Dios Chacón y Banqueri López, (2012) en su trabajo de investigación cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente; se establecen las siguientes conclusiones: en relación a la satisfacción laboral y su vínculo con el entorno físico establece que los parámetros a considerar son iluminación, ventilación, manejo de espacios, entre otros factores destacando que los empleados más cualificados presentan un grado mayor de satisfacción laboral. En cuanto a la relación de la satisfacción laboral y supervisión refleja una situación similar a la que se presenta con el entorno físico ya que los colaboradores más cualificados se sienten satisfechos ante la presencia y condiciones de supervisión, mientras aquellos menos cualificados presentan un grado menor de satisfacción ya que consideran que están una situación de mayor estrés bajo la figura del supervisor. En la satisfacción intrínseca, los empleados cualificados tienen mayor autonomía e incluso permiten que los colaboradores puedan hacer aportaciones y que desarrollen sus habilidades, mostrando satisfacción sobre las tareas realizadas, por el contrario, los no cualificados llegan a tener la sensación de que existe un desperdicio de capacidades, considerando que realizan trabajos rutinarios y con desgaste físico lo que no genera una insatisfacción. En razón de las prestaciones recibidas de nuevo se presentan diferencias significativas, esto en cuanto a la percepción de lo que son sueldos







presentando diferencias en cuanto a las horas de trabajo, dándose una diferencia en cuanto a que los trabajadores cualificados regularmente tienen una percepción superior a aquellos no cualificados. El último punto de referencia es la parte de participación, nuevamente presentando diferencias interesantes en donde los trabajadores relacionados cuentan con una mayor participación en cuanto al proceso de toma de decisiones, mientras que los trabajadores no relacionados no se tienen registro de que exista una participación en el proceso de toma de decisiones, dado a que su actividad se limita a respetar los niveles jerárquicos

Para Prowesk, Moreno y Beithia (2013) concluyen en su investigación que es oportuno la realización investigaciones similares en las cuales se indague acerca del impacto de la vida laboral en la salud de los trabajadores de la fuerza pública y se pueda tener un mayor conocimiento de sus problemáticas, así como obtener información pertinente para implementar acciones de prevención y de protección. Muchos policías están permanentemente sometidos a estrés y sufren un desgaste prematuro, físico, psíquico, que se nota durante toda la carrera profesional, generando por un ambiente violento, afectando mentalmente a su salud (Hyemin, Abundiz, Rodríguez, Serano y Avelar, 2013).

Solís y González (2015) consideran la realización de estudios dentro de los cuerpos de la policía donde se investigue la detección y evaluación de sus necesidades psicoemocionales así como la realización de políticas públicas que generen estrategias para prevenir, detectar e intervenir con éxito en este tipo de desórdenes en beneficio del policía-persona; entre otros la satisfacción personal del policía está muy relacionada con aspectos que dependen de la comunicación, reconocimientos de méritos y relaciones con sus superiores muy en especial hacia los rangos de sargento (Pérez, Varela, Ruiz y Pérez, 2015)

Dakduk, González y Montilla (2008) mencionan a las variables sociodemográficas del individuo y su influencia directa en la manera que le dan significado a los aspectos que supone un trabajo. Por consiguiente las características personales, los factores sociales y las variables sociodemográficas tienen una influencia en la percepción de lo que el individuo considera como trabajo. Para Robles, Dierssen, Martínez, Herrera, Díaz y Llorca (2005) mencionan las características





sociodemográficas asociadas a la satisfacción laboral y su influencia en la forma de percibir e interpretar que tienen los individuos en una organización.



### Método

El objetivo de esta investigación es determinar los factores que influyen en la percepción de la satisfacción laboral con el que cuenta el personal que labora en una dependencia de seguridad pública de un municipio perteneciente al estado de Guanajuato; considerando las cinco dimensiones establecidas en el cuestionario S20/23 propuesto por Meliá y Peiró (1989), quienes desarrollaron el instrumento partiendo de estudios realizados en distintos contextos laborales, los cuales arrojaron las siguientes dimensiones: a) satisfacción con la supervisión, b) satisfacción con el ambiente físico de trabajo, c) satisfacción con las prestaciones recibidas, d) satisfacción intrínseca y e) satisfacción con la participación.

La investigación se planteó para desarrollarse bajo la metodología cuantitativa, diseñada bajo el criterio de control: no experimental, el criterio de temporalidad: prospectivo y el criterio de dimensionalidad: transaccional -correlacional.

En el desarrollo de la presente investigación se realizó un proceso que consistió en recolectar, analizar y vincular la información a fin de responder a las siguientes interrogantes:

- ¿Existe una influencia significativa entre las características sociodemográficas y la percepción de la satisfacción laboral en los miembros de una dependencia de seguridad pública?
- ¿Existe una influencia significativa entre las características: supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas y la participación, con la percepción de la satisfacción laboral en los miembros de una dependencia de seguridad pública?

Las hipótesis planteadas en esta investigación se centraron en:



**H1:** La percepción de la satisfacción laboral está influenciada por las características sociodemográficos de los miembros de una dependencia de seguridad pública.



**H2:** La supervisión, el ambiente físico, la satisfacción intrínseca, las prestaciones recibidas y la participación influyen significativamente en la percepción, que sobre la satisfacción laboral tienen los miembros de una dependencia de seguridad pública.

El formato del cuestionario fue desarrollado en una escala tipo Likert de cinco puntos con los siguientes significados: 1. Bastante insatisfecho, 2. Algo insatisfecho, 3. Indiferente, 4. Algo satisfecho, y 5. Bastante Satisfecho.

La población total fue de 148 empleados de la dependencia de seguridad pública, los cuestionarios fueron aplicados en el mes de abril 2018 sin hacer ninguna distinción, conformada la muestra no probabilística de 50 empleados.

## Resultados

Para el análisis de la información se utilizó el software SPSS en su versión 21, obteniendo los siguientes resultados:

Como se muestra en la Tabla 2 el 56% de los encuestados son mujeres y el 44% son hombres; la edad promedio de los empleados es de 33.14 años considerando una corporación relativamente joven; el 40% de los empleados son solteros, el 48% tienen algún tipo de relación y el 12% son divorciados; el 48% de los encuestados tienen estudios de bachillerato, el 28% cuenta con estudios de licenciatura y el 24% tiene educación básica (primaria o secundaria). En cuanto a su procedencia la mayoría proceden de ciudades ubicadas en un rango no mayor de 20 kilómetros de su centro de trabajo: Cortazar, Gto. con el 70.0%, Celaya, Gto., con el 14% y el 16% provienen de otras ciudades. El 62% de los empleados tienen hijos, contra el 38% que no, dando un promedio de hijos entre aquellos que manifestaron tener de 2.45 hijos por persona. La antigüedad promedio de los empleados es de 3.96 años y el 30% tiene menos de 1 año de haber ingresado a la dependencia.





En razón al puesto que desempeñan, la tabla 2 muestra que el 34% son policías rasos, el 28% trabaja en puestos de dirección o administrativos, el 24% al grupo táctico, el 10% son patrulleros y solo el 4% pertenece a mandos intermedios



**Tabla 2 Descripción demográfica de la muestra.**

Ítem	Casos	Porcentaje	
Género	Hombres	22	44.0%
	Mujeres	28	56.0%
Estado civil	Soltero	20	40.0%
	Casado	18	36.0%
	Unión libre	6	12.0%
	Divorciado	6	12.0%
Nivel de estudios	Primaria	5	10.0%
	Secundaria	7	14.0%
	Bachillerato	24	48.0%
	Licenciatura	14	28.0%
Cargo	Policía raso	17	34.0%
	Patrullero	5	10.0%
	Grupo táctico	12	24.0%
	Mando intermedio	2	4.0%
	Dirección	14	28.0%
Edad	De 20 a 25 años	11	22.0%
	De 26 a 30 años	15	30.0%
	De 31 a 35 Años	7	14.0%
	De 36 a 40 Años	5	10.0%
	De 41 a 45 Años	6	12.0%
	Más de 45 años	6	12.0%
	Promedio	<b>33.14 años</b>	
Ciudad	Cortazar	35	70.0%
	Celaya	7	14.0%
	Otra ciudad	8	16.0%
Tienen Hijos	Si	31	62.0%
	No	19	38.0%
	Promedio	2.45 hijos	
Antigüedad en la dependencia	1 año o menos	15	30.0%
	Más de 1 a 5 años	23	46.0%
	Más de 5 a 10 años	8	16.0%
	Más de 10 años	4	8.0%
	Promedio	3.96 Años	

**Fuente: Elaboración propia**

Se midió la consistencia interna de los 21 ítems, agrupados por cada constructo mediante el estadístico de coeficiente alfa-Cronbach obteniéndose para toda la escala de 0.953. Asimismo, se calculó el coeficiente alfa-Cronbach para cada dimensión del instrumento y los valores se muestran en la tabla número 3:



**Tabla 3 Alfa de Cronbach por dimensión**

Dimensión	Ítems	Alfa de conbrach
Supervisión	13, 14, 15, 16, 17, 18	.931
Ambiente físico	6, 7, 8, 9, 10	.753
Satisfacción intrínseca	1, 2, 3, 5	.819
Prestaciones recibidas	4, 11, 12, 22, 23	.795
Participación	19, 20, 21	.930

**Fuente: Elaboración propia**

Al realizar el análisis de los valores medios relacionados con la satisfacción laboral de 50 empleados, se obtuvieron resultados que revelan una media general de 3.83, lo cual indica que el personal está algo satisfecho con su trabajo, identificando un valor mínimo de 1.57 y un valor máximo de 5.00 en su percepción global, lo cual se puede visualizar claramente en la tabla 4.

**Tabla 4. Nivel de satisfacción general.**

Factor	Casos	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Típica
I. Supervisión	50	1.50	5.00	3.92	.93874
II. Ambiente físico	50	1.60	5.00	3.74	.78272
III. Satisfacción intrínseca	50	2.00	5.00	4.11	.69841
IV. Prestaciones recibidas	50	1.40	5.00	3.60	.77353
V. Participación	50	1.33	5.00	3.85	.92866
Satisfacción General	50	1.57	5.00	3.83	.72667

**Fuente: Elaboración propia.**

La tabla 4, muestra los factores que obtienen las mayores medias de grado de satisfacción en el trabajo con:

- Factor III. Satisfacción intrínseca (4.11)
- Factor I. Satisfacción con la supervisión (3.92)
- Factor V. Satisfacción con la participación (3.85)

Mientras que las medias con menor grado de satisfacción en el trabajo son:

- Factor II. Satisfacción con el ambiente físico (3.74)
- Factor IV. Satisfacción con las prestaciones recibidas (3.60)

Para la validación del instrumento se realizó el "Test de Adecuación de la Medida de Kaiser-Meyer-Olkin" [KMO] y la Prueba de Esfericidad de Bartlett, debido a que, con los valores encontrados, se verifica la idoneidad de la estructura de la matriz de correlaciones. Donde, los





valores obtenidos en la prueba KMO con respecto a la adecuación muestral son considerados aceptables, así como los resultados del contraste de esfericidad de Bartlett que también indican la idoneidad del análisis realizado, como se aprecia en las tablas siguientes:



**Tabla 5. KMO y prueba de Bartlett.**

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.838
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1065.126
	gl	253
	Sig.	.000

**Fuente:Elaboración propia.**

Para la prueba de hipótesis se utilizó la correlación de Pearson, que mide la fuerza y sentido de relación entre dos variables medidas en al menos escala de intervalo, además si esta es significativa ( $p$  diferente de 0); se realizó la correlación, para definir la relación que existe entre las variables estudiadas. Las correlaciones significativas que surgieron de este análisis estadístico se muestran en la tabla 5, los valores muestran que tan fuerte es la correlación que existe, entre más cercano a 1 este el valor es más fuerte esta correlación. Para este análisis se tomó un valor mayor a .5 para demostrar que existe una correlación significativa entre dos variables.



Tabla6 Correlaciones entre variables

		estudiadas.		Lugar de Origen	Estado Civil	¿Tiene Hijos?	Estudios	Puesto de trabajo
		Género	Edad					
Supervisión	Correlación de Pearso	.148	.096	-.114	-.081	-.103	.058	.080
	Sig. (bilateral)	.306	.507	.431	.578	.478	.689	.583
	N	50	50	50	50	50	50	50
Ambiente Físico	Correlación de Pearson	.358*	.048	-.076	-.037	.071	.158	.068
	Sig. (bilateral)	.011	.741	.600	.799	.623	.273	.637
	N	50	50	50	50	50	50	50
Satisfacción Intrínseca	Correlación de Pearson	.410**	.154	-.149	.052	-.041	.055	.086
	Sig. (bilateral)	.003	.285	.300	.722	.778	.706	.555
	N	50	50	50	50	50	50	50
Prestaciones Recibidas	Correlación de Pearson	.383**	-.031	.038	.133	.060	.120	.117
	Sig. (bilateral)	.006	.832	.791	.356	.677	.408	.418
	N	50	50	50	50	50	50	50
Participación	Correlación de Pearson	.238	.061	-.066	-.192	.020	.179	.200
	Sig. (bilateral)	.095	.676	.648	.181	.889	.214	.164
	N	50	50	50	50	50	50	50
Satisfacción en General	Correlación de Pearson	.331*	.072	-.083	-.028	-.007	.123	.118
	Sig. (bilateral)	.019	.618	.565	.845	.960	.394	.416
	N	50	50	50	50	50	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente: Elaboración propia**

Como se puede observar en la tabla 6 la variable género nos presenta una correlación significativa en la percepción de la dimensión ambiente físico, entendiéndose este como el relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación. Así mismo la variable género tiene una correlación muy significativa con la dimensioe de satisfacción intrínseca, entendiéndose esta como la satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca., los objetivos, metas y producción a alcanzar. También se observa una correlación muy significativa con la dimensión de prestaciones recibidas que se refiere al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.





Se analiza en la tabla 6, la correlación de las variables sociodemográficas con la percepción de en general de la Satisfacción Laboral, entendiéndose esta como la suma de todas las dimensiones del S20/23, encontrándose que solo la variable género presenta una correlación significativa.



## Conclusiones

Como se puede apreciar con la investigación, el estudio de la satisfacción laboral se debe de abordar desde diferentes perspectivas entre las que se destacan: el rol del trabajador, su influencia su vida personal, su calidad de vida y su conducta para la organización. Al mismo tiempo este estudio nos permite identificar las variables que influyen en la percepción que tienen los empleados sobre la satisfacción laboral en una dependencia de seguridad pública del estado de Guanajuato.

En este estudio se puede concluir que la percepción de la satisfacción laboral en la dependencia de Seguridad Pública estudiada, si influye de manera significativa dependiendo del género, sin embargo otras características sociodemograficas como la edad, la ciudad de origen, el estado civil, el grado de estudios o el puesto, no influyen significativamente en esta percepción.

En resumen se puede considerar, que la satisfacción laboral no solo hace referencia a la actitud que los trabajadores muestran en su trabajo, o al grado en el cual participa activamente en lo relacionado al ambiente y prácticas laborales, si no que debemos incluir que a medida que los empleados se sientan más satisfechos con su trabajo, estos pueden hacer aportaciones que permitan desarrollar sus habilidades en cambio,

Por otro lado, en el análisis de medias, se observa que la dimensión que presenta mayor valor con 4.11 es la satisfacción intrínseca, en contraste con la dimensión de prestaciones recibidas, la cual obtuvo un valor de 3.60 aproximándose al valor neutro atendiendo a la escala utilizada así como el factor ambiente físico reflejan tener una percepción menor al momento de determinar la satisfacción laboral.





En este estudio se corrobora lo concluido por Asenjo, et.al. (2012) en donde se destaca que la satisfacción intrínseca prevalece sobre las prestaciones recibidas del trabajador esto en razón de la percepción de la satisfacción laboral. Resultando interesante la similitud del análisis de estudios realizados en España y México.

### Líneas futuras de investigación

Derivado de esta investigación se propone un análisis más profundo que dé pie a investigaciones futuras las cuales no solo examinen factores demográficos, sino que se amplíe a incluir aspiraciones personales que influyan en la satisfacción laboral.

### Referencias bibliográficas

Abrajan, C. M., Contreras. P. J., y Montoya. R.S (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en psicología*, 14(1), 105-118. Recuperado de: [https://www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP\\_14\\_1/Abrajan\\_Castro.pdf](https://www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP_14_1/Abrajan_Castro.pdf)

Asenjo Fenoy, A., De Dios Chacón, M. y Banqueri López, M. (2012). Cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente. *EiDoCrea.1*. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~miguelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.2-Fenoy-Dios-Banqueri.pdf>

Cabello-Espada, E.M., Algarra-Costela, M., Díaz-Arrabal, P.R., y Olmo-Collado, D. (2015). Nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral. *ReiDoCrea*, 4, 200-205. <http://hdl.handle.net/10481/37148>

Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S., y Cañas. J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de administración sanitaria*, 4(23), 143- 160

Castel, G. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, Sociedad y Mercados Globales. Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM)*. Recuperado de:





file:///C:/Users/Sofia%20Gtz.%20Olivos/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCoopera-2774951.pdf.



Chiang, M.V., Martín, M. R., y Núñez, P.A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.

Dakduk, S., González, A., y Montilla, V. (2008). Relación de variables sociodemográficas, psicológicas y la condición laboral con el significado del trabajo. *Interamerican Journal of Psychology*, 42(2), 390-401.

Daza, S.D. y Portao, A. C (2007). *Importancia de la satisfacción laboral en los empleados de las organizaciones*. Tesis no publicada Universidad Tecnología de Bolívar, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas). Recuperado de: <http://biblioteca.unitecnologica.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf>

Fernández San Martín, Ma., Villagrasa, F.J., Gamó, Ma., Vázquez, G. J., Cruz, C.E., Aguirre, T. Ma., y Andrada, A.V.(1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Rev. Esp. Salud Pública*, 69(6), 487-497. Recuperado de: [http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/VOL69/69\\_6\\_487.pdf](http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL69/69_6_487.pdf)

Fuentes N.S. (2012). *"Satisfacción laboral y su influencia en la productividad"*: Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismos judicial en la ciudad de Quetzaltenango, Tesis de licenciatura no publicada. Universidad Rafael Landívar. Facultad de humanidades, campus de Quetzaltenango). Recuperada de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

García, A. y Ovejero, A. (1999). La medida del feedback laboral en las organizaciones. *Psicothema*. 10,24-32.

Galaz, F. J. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal pública: la realidad institucional bajo la lente del profesorado*. México, D.F., México: ANUIES.



Hegney, D., Plank, A., y Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, 271-281.



Herrera-Caballero, J. M., y Sánchez-Guevara, I. (2012). Satisfacción laboral en trabajadores del IPN. Un análisis estructural. *Ra Ximhai*, 8(2) 217-232. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4612517200>

Hyemin, J., Abundiz, S. V., Rodríguez, C. R., Serano, L. P., y Avelar, R. S. (2013). Ambiente laboral violento y salud mental en los policías de la zona metropolitana de Guadalajara. *Revista Waxapa*, 5(8), 31-48.

Melía, J.L.y Peiró, J.M.( 1998). Cuestionario sobre satisfacción laboral s 20/23. Recuperado de: [https://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest\\_Satisf/S20\\_23.PDF](https://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF)

Moré L., G., Carmenate V., G., y Junco, A.M. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial. *Estudio de casos en el MITRANS. Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*, 25(2), 55.

Lloret, S., González Romá, V., Luna, R. , y Peiró, J. M. (1993). El Cuestionario CSLPS-EAP/33. Un Estudio acerca de su validez. *Psicológica*, 14, 21-31.

Locke. E.A. (1976). The natura and consequences of job satisfaction en M.D: *Handboock of industrial and organizational Psychology*. 1297- 1349.

Ovejero, A., García. A. 1., Fernández, J. A. (1995). Evaluación del grado de asertividad en una muestra de funcionarios de la Administración pública de Asturias. *Comunicación en Congreso de Psicología del Trabajo*. Oviedo, España.

Peiró, J.M. (1984) *Psicología de la organización*. Madrid, España: UNED.

Pérez, C. O. F., Varela, J. C. S., Ruiz, J. J., y Pérez, F. J. R. (2015). Modelo para la Evaluación de la Satisfacción Laboral en una Organización Policial. *Dirección y Organización*, (57), 42-62.







Polo, J.S., y Moctezuma, N.N. (2017). Factores que intervienen en el nivel de satisfacción percepción del ambiente de trabajo en un complejo cinematográfico. *Boletín de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 5(9) Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/2109>

Prowesk, K. S., Moreno, N. P., y Beithia, C. A. (2013). Prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo en policías de Cali. *Informes Psicológicos*, 13(2), 43-58.

Robbins, S. P., y DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración conceptos esenciales y aplicaciones*. México, D.F. México. Prentice Hall.

Robles-García, M., Dierssen-Sotos, T., Martínez-Ochoa, E., Herrera-Carral, P., Díaz-Mendi, A. R., y Llorca-Díaz, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta sanitaria*, 19, 127-134.

Ruíz, S. C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. Tesis de licenciatura no publicada, Universidad del Bío- Bío, facultad de ciencias empresariales departamento de gestión empresarial. Recuperada de: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>

Salazar, O. B. (2014). *Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de crédito de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala*. Tesis no publicada de . Licenciatura. Universidad Rafael Landívar, facultad de humanidades). Recuperada de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Salazar-Brenda.pdf>.

San Sebastian, X., Asua, B., Arregui, P., y Torres, E. (1992). Diferencias en Satisfacción Laboral de profesores de Organizaciones Educativas del País Vasco. *Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 14,109-116. Recuperado de: [http://aufop.com/aufop/uploaded\\_files/articulos/1281627226.pdf](http://aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1281627226.pdf)



Sánchez-Anguita, A., Conde, A., De la Torre, A., y Pulido, M. F. (2008). Ansiedad y satisfacción laboral en trabajadoras sanitarias. *Ansiedad y Estrés*, 14(1).



Solís, J. L. R., y González, T. M. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, (15), 5.

Topa Cantisano, G; Lisbona Bañuelos, A; Palaci Descals, F., y Morales Domínguez, J. (2005), Determinación específico de la satisfacción laboral el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisión. *Internacional Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 5(1), 71-81. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/560/56050106/>

Zayas Agüero, P. M; Báez Santana, R. A; Zayas Feria, J., y Hernández Lobaina, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXIII 35-51. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.dalyc.org/articulo.oa?id=90943601004>

