

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS TECNOLOGÍAS SOCIALES Y  
HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



LOCUS DE CONTROL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPRESAS  
DE SERVICIOS

Tesis Presentada por la Bachiller:  
Ethel Pamela Aguilar Vásquez

Para obtener el Título Profesional  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Asesor:  
Dr. Héctor Martínez Carpio

AREQUIPA - PERÚ  
2017

### Epígrafe

Todo puede serle arrebatado a un hombre,  
menos la última de las libertades humanas:  
el elegir su actitud en una serie de circunstancias,  
de elegir su propio camino.

Viktor Frankl



### **Agradecimientos**

A Dios, por ser el camino, la verdad, la vida y darme la fortaleza para concluir este trabajo satisfactoriamente

Al Dr. Tito Cuentas Butrón por su consejo y asesoría de esta investigación.

Al Dr. Héctor Martínez Carpio por su asesoría y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis.

Al Dr. Raúl Guzmán por su valioso tiempo dedicado a la orientación y revisión de esta investigación.

A los docentes de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica Santa María

A cada una de estas personas que han sido un gran apoyo para este nuevo logro en vida profesional.

A mi madre por apoyo incondicional

Gracias por Todo

Ethel

## Índice

_Toc483865263	
Resumen .....	5
Abstract .....	6
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>7</b>
<b>Marco Teórico.....</b>	<b>7</b>
Introducción .....	7
Variables .....	9
Objetivo Principal .....	10
Antecedentes Teóricos-Investigativos.....	11
Locus de Control .....	11
Satisfacción Laboral.....	15
Locus de Control y Satisfacción Laboral .....	17
Hipótesis.....	21
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>22</b>
<b>Diseño Metodológico.....</b>	<b>22</b>
Diseño de Investigación .....	22
Técnicas e Instrumentos .....	22
Población y Muestra.....	25
Criterios de Procesamientos de la Información.....	29
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>30</b>
<b>Resultados.....</b>	<b>30</b>
Discusión.....	46
Conclusiones .....	53
Sugerencias .....	55
Limitaciones .....	56
Referencias .....	57
Apéndice .....	62



## Resumen

La presente investigación se realizó con el propósito de analizar la correlación existente entre Locus de Control y Satisfacción laboral en trabajadores formales pertenecientes al sector servicios en Arequipa. La muestra estuvo constituida por 384 trabajadores de 18 a 65 años, quienes fueron evaluados con la escala de locus de control de Rotter y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma. Los resultados mostraron una correlación negativa baja, lo que significa que a menor locus de control mayor satisfacción laboral.

Palabras clave: Locus de Control, Satisfacción laboral.



### Abstract

This study is about analyze the relationship between Locus of Control and Job Satisfaction in services formal business in Arequipa . The sample consisted of 384 workers aged 18 to 65, who were assessed with the scale Rotter locus of control and the scale of job satisfaction Sonia Palma. The results showed a low negative correlation between these variables, which means that the lower Locus of control and greater job satisfaction.

Keywords: locus of control, job satisfaction.



## CAPÍTULO I

### Marco Teórico

#### Introducción

Según Becker (1993) el mejor recurso en cualquier empresa es su gente, las mejores empresas son las que gestionan el capital humano de manera óptima, el capital humano es definido como la mano de obra de una empresa y es el recurso más importante, siendo el reclutamiento, desarrollo y retención del mejor capital humano esencial para el éxito de las organizaciones.

Una organización debe atraer al mejor capital humano, retenerlos ayudarlos a desarrollarse profesionalmente, brindarles las herramientas necesarias que los hagan más eficientes, capacitarlos, diseñar correctamente el trabajo, establecer las metas adecuadas, motivarlos, recompensarlos, de esta manera los trabajadores se sentirán comprometidos y así darán su máximo potencial al desarrollar sus actividades dentro de la empresa (Ojeda, 2014).

En este marco referencial, uno de los aspectos de importancia para el trabajador y las empresas es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. En la actualidad, el ambiente laboral enfrenta muchos retos y evolución, lo que conlleva también en los empleados una continua reformulación de objetivos, metas y estrategias, personas emocionalmente autónomas, socialmente independientes y conscientes de sus actos, además capaces de construir sus propias ideologías y de generar autoconfianza, es decir personas con un alto Locus de Control Interno, a fin de poder estar acorde al ritmo de los cambios.

Estudios relacionados a locus de control han demostrado que las personas de locus de control interno, tienen mejor desempeño, más satisfacción, se sienten más motivados hacia el logro.



En cambio las personas con locus de control externo tienden a adoptar actitudes más conformistas, apáticas ya que los controles externos determinan sus vidas, por eso planifican menos su futuro, presentan bajo desempeño, esperan y siguen instrucciones, piensan que los resultados obtenidos estarán influenciados por otros, por el destino o la suerte (Igbeneghu y Popoola, 2011; Judge y Bono, 2001).

Se presume que el tipo de locus de control influye en el nivel de satisfacción laboral y el interés de este estudio es determinar si el tipo de locus de control interno se relaciona significativamente a un alto nivel de satisfacción laboral.

La importancia de esta investigación constituye un punto de partida para las organizaciones al momento de gestionar su personal, ya que se ha observado las ventajas y beneficios que se podrían obtener al tener trabajadores de locus de control interno; por ello la importancia de considerar esta variable para los procesos de selección, capacitación y desarrollo de personal. En función de dicho resultado se podría implementar políticas para desarrollar este constructo de personalidad en los trabajadores de una organización y así mejorar la satisfacción laboral, que se verá reflejado en un mejor nivel de clima laboral y productividad favoreciendo los resultados de las organizaciones.

## **Problema**

¿Cuál es la relación que existe entre locus de control y satisfacción laboral en trabajadores del sector servicios de Arequipa?



## Variables

### Variable I. Locus de control

**Definición operacional.** Es un rasgo de personalidad, referente al grado en que un individuo considera que su conducta así como sus consecuencias son atribuibles a él mismo (locus de control interno), u obedecen a factores fuera de su control (locus de control externo). En otras palabras, esta característica tiene que ver con las atribuciones que las personas hacen sobre las consecuencias de sus actos (Rotter, 1954).

### Variable II. Satisfacción laboral

**Definición operacional.** Hace referencia al momento en el cual el trabajador encuentra un significado en la tarea que realiza, también tiene que ver con condiciones de trabajo cómodas, el reconocimiento que la persona reciba por su trabajo y la remuneración económica (Palma, 2005)

## Interrogantes Secundarias

1. ¿Cuál es el tipo de Locus de Control predominante en los trabajadores del sector servicios de Arequipa?
2. ¿Cuáles son los niveles que predominan en la variable satisfacción laboral en los trabajadores del sector servicios de Arequipa?
3. ¿Cuál es la relación entre *locus de control* y las variables ocupacionales de género, grado de instrucción, edad, tipo de planilla y, área de trabajo de los trabajadores del sector servicios de Arequipa?

4. ¿Cuál es la relación entre la *satisfacción laboral* y las variables ocupacionales de género, grado de instrucción, edad, tipo de planilla y, área de trabajo de los trabajadores del sector servicios de Arequipa?
5. ¿Cuál es la relación entre *locus de control* y los *factores de satisfacción laboral* en los trabajadores del sector servicios de Arequipa?

### Objetivo Principal

Determinar la relación entre el Locus de Control y la Satisfacción laboral en trabajadores del sector servicios de Arequipa.

### Objetivos Secundarios

1. Determinar el tipo de Locus de Control predominante en los trabajadores del sector servicios de Arequipa.
2. Determinar los niveles que predominan en la variable satisfacción laboral en los trabajadores del sector servicios de Arequipa.
3. Establecer la relación entre *locus de control* y las variables ocupacionales de género, grado de instrucción, edad, tipo de planilla y, área de trabajo de los trabajadores del sector servicios de Arequipa
4. Determinar la relación entre la *satisfacción laboral* y las variables ocupacionales de género, grado de instrucción, edad, tipo de planilla y, área de trabajo de los trabajadores del sector servicios de Arequipa
5. Determinar la relación entre *locus de control* y los *factores de satisfacción laboral* en los trabajadores del sector servicios de Arequipa

## Antecedentes Teóricos-Investigativos

### Locus de Control

Fue Rotter (1954) quien introdujo el concepto *Locus of Control* (Lugar de control), que ha cobrado una gran importancia en los enfoques teóricos y prácticos de la motivación, el locus es identificado como el origen de las fuerzas motivadoras que llevan a los sujetos a actuar de esta manera y no de otra ante una misma situación; con este término se alude a la causalidad percibida por el individuo de los resultados de la conducta.

Rotter (1966) ha escrito extensamente acerca de los problemas de la gente al interpretar el concepto de Locus de Control. Primero, advirtió a la gente que el Locus de Control, no es una tipología (ciencia que estudia los distintos tipos raciales de la especie humana o tipos psicossomáticos humanos), tampoco es una proposición determinante. Segundo, dado que el Locus de Control es una expectativa generalizada, esta predecirá la conducta de la gente a través de las situaciones. Podría haber situaciones específicas donde la gente que, por ejemplo, es generalmente externa se puede comportar como si fuera interna.

Rotter propone la distribución de las personas a lo largo de un continuo característico de una dimensión con relativa estabilidad, que se extiende del polo de la internalidad al extremo de la externalidad. Las personas en función de su percepción - consistente en cuánto pueden influir en las contingencias de refuerzo de sus acciones- se sitúan más hacia un extremo del continuo que al otro. Así, cuando se sitúan más al extremo de la internalidad las personas se acreditan como capaces de influir en su propio destino, de transformar una situación adversa, de aumentar su probabilidad de éxito; por el contrario, las personas con externalidad, son aquellas que le atribuyen al destino, la suerte, el azar, lo sobrenatural; y a otras personas -que ellos consideran poderosas- la responsabilidad de lo que les sucede, no reconociendo en sí,



la capacidad de alterar el curso de los eventos y de influir con sus acciones en el control de las contingencias de refuerzo que seguirán a su comportamiento (Rotter 1981).

El Locus de Control varía según la edad de las personas, mientras mayor sea la persona, más internalidad, conforme los niños crecen, su sitio de control va volviéndose más interno. La internalidad se estabiliza en los años intermedios y no disminuye en la ancianidad (Englen, 1996).

Durán (2001) menciona que el locus de control es un constructo de personalidad, a partir del cual son determinados causalmente los eventos de la vida, desde la óptica del propio individuo, quien los considera consecuencia de su conducta o, resultado de circunstancias ajenas a su voluntad tales como: destino, suerte u otros factores externos.

Etimológicamente Rotter, sugirió su teoría como el *lugar* desde el cual las personas creen que se controlan los eventos, es decir desde dentro de ellas mismas o por agentes externos. La importancia del locus de control radica en su relación con los procesos cognitivos como: actitudes, opiniones, percepción, formación de conceptos, toma de decisiones, satisfacción hacia el trabajo y otros factores como son: nivel de desempeño, responsabilidad y productividad del trabajador (Cacique y López, 2007).

**Locus de control interno.** La percepción de control sobre la situación incrementa la motivación para afrontar la misma, por lo que es esperable que los sujetos con un Locus de Control Interno se sientan más implicados, comportándose ante la situación de forma más activa (Rotter, 1966).

La causa del éxito o fracaso es ubicado o percibido por la persona como algo interno a ella, como pueden ser sus habilidades y el esfuerzo que dedica a cada tarea escolar; las personas



confían en sus habilidades, esfuerzo y persistencia en una tarea para llegar a un resultado deseado, lo cual induce a pensar que los resultados pueden ser controlables, por lo que es posible hacer algo, por ejemplo: aprender, practicar, para alcanzar el éxito. La persona con Locus de Control Interno, percibe que los eventos positivos o negativos como efecto de sus propias acciones y que están bajo su control personal; así, estas personas valoran positivamente el esfuerzo y habilidad personal (Linares, 2001).

Las personas adultas, adolescentes o niños, con un Locus de Control Interno, tienden a hacerse responsables por sus actos y no son fácilmente influenciados por las opiniones de otras personas. Le prestan más atención al contenido de la opinión que a la persona que la da y pueden desenvolverse mejor en sus tareas cuando pueden trabajar a su propio ritmo (Taylor y Boss, 1989).

Los internos, tienen mayor posibilidad de saber acerca de las condiciones que conducen a una, buena salud física y emocional y de dar pasos positivos para mejorar la propia, como dejar de fumar, evitar el abuso de sustancias y practicar ejercicio en forma regular (Powell, 1992).

**Locus de control externo.** Los sujetos con un Locus de Control Externo, por su parte, percibirían que las consecuencias de sus conductas dependen de factores ajenos a su control, como la suerte, el destino o la participación de otras personas, no reconociendo en ellos mismos la capacidad de alterar el curso de los eventos y de influir con sus acciones en el control de las contingencias de refuerzo que seguirán a su comportamiento. El Locus de Control es visto por como un continuo, un constructo bipolar, que va desde el Locus de Control Interno a Locus de Control Externo. Una persona puede llegar a creer con base en las experiencia pasadas que los reforzamientos que ha recibido dependen de ciertas conductas o, a la inversa puede pensar que éstos son controlados por fuerzas externas (Rotter, 1966).

Cuando la persona percibe que los resultados dependen de causas o factores externos, como pueden ser la suerte y el destino, se asume que el resultado no depende de la persona, sino de algo externo a ella, por ejemplo: la suerte, el destino; las expectativas tenderán a ser poco estables, se espera un resultado como algo anhelado, más bien con esperanza de que ocurra, pero sin seguridad de obtenerlo (Linares, 2001).

Los estudiantes con locus de control externo tienden a atribuir sus éxitos al destino o a la suerte, el éxito no depende de ellos y por lo que no vale la pena planear el futuro. Es decir, el éxito depende de otra persona y no precisamente de sus acciones o de lo que dejen de hacer (Carpio y Condori, 2013).

Así mismo, Reh, y Cairns (1998) reportan mayor externalidad en jóvenes y Siu, Spector, Cooper y Donald (2001) refieren que a medida que aumenta la edad se internaliza el Locus de Control.

## **Satisfacción Laboral**

El concepto Satisfacción Laboral ha sido largamente debatido en la literatura organizacional.

Según Locke (1968) la satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona.

Robbins (2004) a su vez establece que la satisfacción en el trabajo es la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir.

Davis y Newstrom (2011) definen satisfacción laboral como el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo.

Márquez (2001) menciona que la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas por las características del puesto así como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.

Para Palma (2005) la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.



**Insatisfacción laboral.** La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de retiro o agresión. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa (Wexley y Yukl, 1990)

Para los empresarios es muy claro que esperan de los empleados máxima productividad en sus trabajos o tareas, pero no tienen tanta claridad en lo que el personal espera de la empresa, esto es, máxima satisfacción en su trabajo, es aquí donde se inicia el círculo de insatisfacción y baja productividad dentro de la empresa.

Para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo (Chiavenato, 2009).

Flores (1997) menciona que entre los avances más significativos que ha tenido la administración de personal en los últimos tiempos, destaca el hecho de considerar al trabajador como colaborador y no como empleado; asimismo, la concepción del empleado como factor humano y no como recurso humano.



Salazar (2012) estudió la satisfacción laboral en 257 docentes y encontró que los docentes de las diferentes facultades presentan una regular satisfacción laboral, siendo más incidentes en unas facultades que en otras.

Vargas y Zevallos (2014) estudiaron la satisfacción laboral y satisfacción marital en trabajadores del Sur del Perú y encontraron que existe una correlación directa y alta entre la satisfacción marital y la satisfacción laboral, de tal manera que los trabajadores de la zofra Tacna que tenían un buen nivel de satisfacción marital, también tenían un buen nivel de satisfacción laboral y viceversa.

López (1980) investigó en España la relación entre satisfacción laboral y actitud hacia la prevención de accidentes, encontrando correlaciones moderadas con tendencia a bajas, entre ambas variables y concluyendo en la independencia relativa de las mismas.

Briceño, Laguna y Rojas (2004), en su investigación de “Felicidad y locus de control en jóvenes”, en formación Inicial Religiosa, concluyeron que los jóvenes con locus de control Interno son Felices.

### **Locus de Control y Satisfacción Laboral**

Koeske y Kirk (1995) realizaron un estudio en Nueva York, en una población de trabajadores sociales clínicos y profesionales de la salud, encontraron que los trabajadores con *locus de control interno* obtuvieron puntuaciones más favorables en variables relacionadas con el trabajo, tales como: mayor satisfacción laboral y con la vida, menos agotamiento emocional (burnout), una mayor sensación de éxito en su trabajo, y actitudes más favorables hacia los pacientes. También encontraron que los profesionales que tenían a cargo pacie\*ntes con

enfermedades mentales graves presentaban un efecto amortiguador significativo y consistente de interioridad (locus de control interno); a diferencia de los trabajadores con creencias externas (locus de control externo) quienes presentaban actitudes negativas y tensión laboral, satisfacción de vida disminuida e intenciones de dejar su puesto de trabajo. Los autores sugirieron la incorporación de un componente de control de personal en la formación y educación de los profesionales de salud.

Kaine, Sandall y Bewsell (2003) al investigar en Nueva Zelanda, personalidad e innovación en la agricultura encontraron que los productores con un locus de control interno elevado tenían mejor disposición a participar en programas de evaluación comparativa de extensión y adoptar innovaciones; y viceversa; siendo esta relación estadísticamente significativa entre locus de control interno y la propensión a adoptar innovaciones y participar en las actividades de extensión. También agregaron que los productores más necesitados de mejorar sus habilidades de negocios pueden ser los menos propensos a tomar ventaja de los programas de extensión que se ofrecían y plantearon que las actividades de extensión dirigidas a aumentar la interioridad de locus de control de los productores podría que aumenten la adopción de nuevas habilidades e ideas entre productores primarios.

Sorondo (2011) investigo la relación entre la Autoeficacia y el Locus de Control en personas clasificadas como emprendedoras, y las comparó con aquellas personas que trabajan en relación de dependencia formal, no-emprendedoras. Consideró como emprendedor a cualquier persona que trabaje de forma independiente, sin tener en cuenta a aquellas personas que en su tiempo libre realizan un emprendimiento. La comparación entre esos dos grupos de personas (emprendedores vs. no emprendedores) reveló que existía una diferencia de

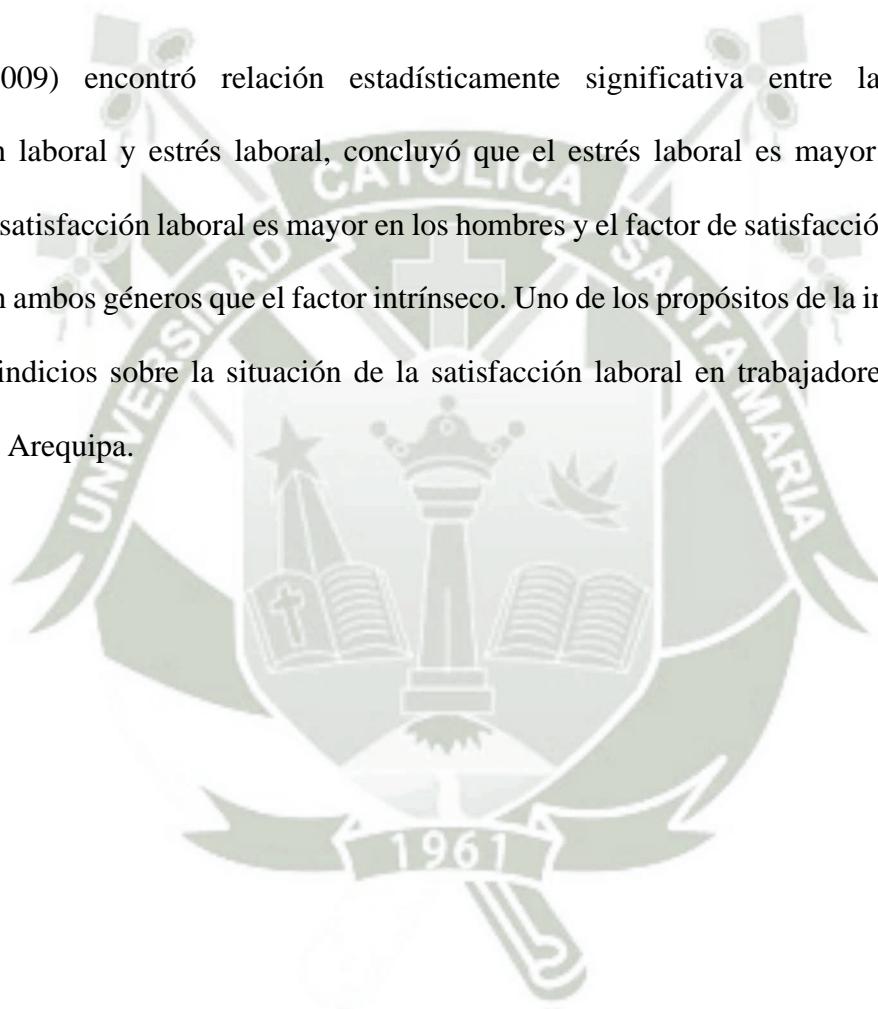
media, estadísticamente significativa, entre el locus de control interno y la autoeficacia emprendedora.

Chan citado por Whittaker (1999) y Rodríguez (1998) realizó una serie de investigaciones sobre el locus de control y el desempeño en el trabajo, en Brasil, observando que en la medida en que el trabajador se da cuenta, que son sus propios esfuerzos y desempeño los que determinan sus resultados en el mejoramiento de su sueldo, incentivos y ascensos que recibe, y no la suerte o las preferencias que el supervisor o su jefe inmediato tienen por él; podrá adoptar con mayor facilidad comportamientos y actitudes hacia sus actividades laborales que le permitan cumplir mejor con sus responsabilidades. Así, mientras el trabajador perciba que las oportunidades de progreso que él obtiene en por su trabajo, son el resultado del azar u otro factor externo, como las buenas relaciones con sus superiores, y crea que él, no puede con su empeño influir en mejorar sus propias oportunidades de progreso, entonces, sencillamente no se dedicará demasiado en prepararse, pues a final de cuentas su esfuerzo carece de sentido, por no se encontrarse asociado a los buenos resultados. Para este tipo de trabajadores, las consecuencias positivas de sus acciones –buenas oportunidades de progreso, reconocimiento, premios y halagos- no están ligados a sus esfuerzos, por ello, no perciben la relación entre trabajar con ahínco y poder mejorar en el trabajo. Por otro lado, los trabajadores que perciben una clara relación de dependencia entre su dedicación y empeño en el trabajo, con sus buenas oportunidades de progreso, se esforzarán más, sencillamente porque perciben la relación entre su comportamiento y los resultados por ellos obtenidos, y en consecuencia, podrán alcanzar sus expectativas (ser buenos trabajadores y obtener mejores condiciones de trabajo).



En relación a satisfacción laboral Guillen y Sanz (2010) hallaron una relación positiva entre satisfacción laboral y felicidad en trabajadores de Arequipa- Perú. Chambilla (2012) estudió la relación entre el liderazgo transformacional y satisfacción laboral en trabajadores del área de créditos y ahorros en cinco agencias de una institución financiera de Arequipa. Sus resultados indicaron que el tipo de liderazgo transformacional se relaciona significativamente con altos niveles de satisfacción laboral.

Lozada (2009) encontró relación estadísticamente significativa entre las variables satisfacción laboral y estrés laboral, concluyó que el estrés laboral es mayor en mujeres policías, la satisfacción laboral es mayor en los hombres y el factor de satisfacción extrínseco es mayor en ambos géneros que el factor intrínseco. Uno de los propósitos de la investigación es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en trabajadores del sector terciario de Arequipa.





### Hipótesis

Dado que el locus de control es el grado en que un individuo considera que su conducta así como sus consecuencias son atribuibles a él mismo (locus de control interno), u obedecen a factores fuera de su control (locus de control externo) y, la satisfacción laboral, una percepción positiva o placentera que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona, es probable que:

*Los trabajadores del sector servicios de Arequipa, con menor locus de control (interno) presentarán mayor satisfacción laboral que los trabajadores con mayor locus de control (externo) del mismo sector.*



## CAPÍTULO II

### Diseño Metodológico

#### Diseño de Investigación

Según Cozby (2004), la investigación correlacional es la relación entre dos variables; es decir, la forma general en que los diferentes valores de una variable están asociados con los diferentes valores de otra variable.

La presente es una investigación de tipo correlacional y diseño transversal, cuyo propósito es evaluar la relación existente entre Locus de Control y Satisfacción Laboral en trabajadores del sector servicios de Arequipa.

#### Técnicas e Instrumentos

**Técnica.** Encuesta (Alarcón, 2008).

#### Instrumentos

Para la realización de esta investigación se utilizó dos escalas en relación a las dos variables estudiadas: Locus de Control y Satisfacción laboral.

***La Escala de Locus de Control I-E.*** La Escala de Rotter (1975) mide cómo afectan las creencias de la persona en su estilo de actuar. Las creencias las trabaja determinando dos polos de comportamiento que integra lo que se conoce como Locus de Control.

Es importante que el examinado entienda bien las instrucciones de la prueba cuando se le dice que debe responder a cada ítem de modo independiente al ítem anterior, y en caso de duda, elija aquella alternativa que más se acerca a su opinión.

El Locus de control se expresa de dos maneras:

1. El individuo es consciente, de su posibilidad de influir sobre sus acciones, y es el responsable de las consecuencias, buenas o malas, de lo que le acontece. En este caso el sujeto internaliza su responsabilidad.

2. La persona considera que todo lo que le sucede depende de situaciones externas a él, responsabilidad que hace recaer en otros individuos o en fuerzas sobre-naturales. Este tipo de persona externaliza su responsabilidad pensando que escapan de su control personal.

El cuestionario consta de 29 reactivos, 6 de los cuales son neutrales (1, 8, 14, 19, 24, 27.), mientras que los otros 23 reactivos cada ítem presenta dos alternativas de respuestas “a y b”.

Estas alternativas ofrecen una elección entre creencias o expectativas generales de control interno y externo; donde el sujeto a evaluar elegirá la que mejor reflejara su punto de vista.

El puntaje se obtiene sumando el número de creencias externas, (2.a, 3.b, 4.b, 5.b, 6.a, 7.a, 9.a, 10.b, 11.b, 12.b, 13.b, 15.b, 16.a, 17.a, 18.a, 20.a, 21.a, 22.b, 23.a, 25.a, 26.b, 28.b, 29.a).

Cuando el sujeto señala la opción externa, se le asigna un punto al ítem, si señala la opción interna, no se le asigna ningún puntaje. La calificación para Locus de Control se consideró del 0 al 11 puntos nos indica internalidad y de 12 a 23 puntos nos indica externalidad.

Su valor estimado de fiabilidad es de 0.77. En contraste, la fiabilidad de las puntuaciones directas, estimada mediante el coeficiente alfa, fue de 0.72, y el correspondiente intervalo de confianza del 95%.

***Test Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.*** La Escala de Palma (2005) SL-SPC quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 27 proposiciones asociadas con siete



factores. Para la Validez de la Escala SL-SPC se estimó en el constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se correlaciono el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una submuestra de 300 trabajadores; su valor estimado de fiabilidad es de 0.85 a un intervalo de confianza de 95%.

Son cuatro los factores en los que ha sido asociada la escala los cuales se definen como:

*Factor 1. Significación Tarea:* Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

*Factor 2. Condiciones de trabajo:* Evaluación del trabajo en función a la existencia de disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

*Factor 3. Reconocimiento personal y/o social:* tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de las personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos.

*Factor 4. Beneficios económicos:* Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

## **Estrategias de Recolección de Datos**



- Se coordinó con empresas públicas y privadas para la aplicación de los instrumentos.
- Así mismo se aplicaron los instrumentos a trabajadores de distintas empresas que por disponibilidad participaron en este estudio.
- Se entregaron los formatos como una sola unidad, explicando las instrucciones y brindando orientación en el procedimiento para dar sus respuestas.
- La investigación se realizó entre los meses de enero 2017 a abril del 2017

### **Población y Muestra**

**Población.** En Arequipa la Población Económicamente Activa Ocupada (PEA) que laboran en planillas, asciende a 329 135 personas (varones y mujeres) del sector urbano. Las empresas se clasifican desde varios puntos de vista. En el presente trabajo se usa la clasificación de las empresas de acuerdo a Munch (2006), ella divide a las empresas en (a) de acuerdo a la actividad o giro: industriales, comerciales y *servicios*; (b) de acuerdo a otros criterios: económico, régimen jurídico, duración y otros; (c) de acuerdo al origen del capital: privadas, públicas y (d) magnitud o tamaño: pequeñas, mediana y grandes. Dentro de la importante Enciclopedia de Clasificaciones (2016) la población estaría comprendida dentro de las empresas del sector terciario.

La población del presente estudio está conformada por los trabajadores clasificados de acuerdo a su actividad o giro en empresas de *servicio (terciarias)*, privadas y públicas que laboran en planillas y del sector urbano. En Arequipa los trabajadores del sector servicios constituyen el 44.2%, 145,478 trabajadores.

**Muestra.** Está conformada por 384 personas entre varones y mujeres trabajadores residentes en Arequipa, como referencia la cantidad de participantes de 384. La cantidad no pudo ser mayor porque sólo se pudo entrevistar trabajadores que voluntariamente aceptaron participar. Aunque es de notar que la muestra procede de 30 empresas, que de alguna forma ayuda a la representatividad de los trabajadores del sector.

**Características de la muestra.** La muestra estuvo conformada por trabajadores formales inscritos en planillas, de ambos sexos entre las edades de 18 a 65 años de empresas de Arequipa.

**Tipo de muestreo.** Se empleó el muestreo por conveniencia el cual es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y disponibilidad de los sujetos para el investigador.

En la tabla a continuación se aprecia la distribución numérica y porcentual de la muestra.

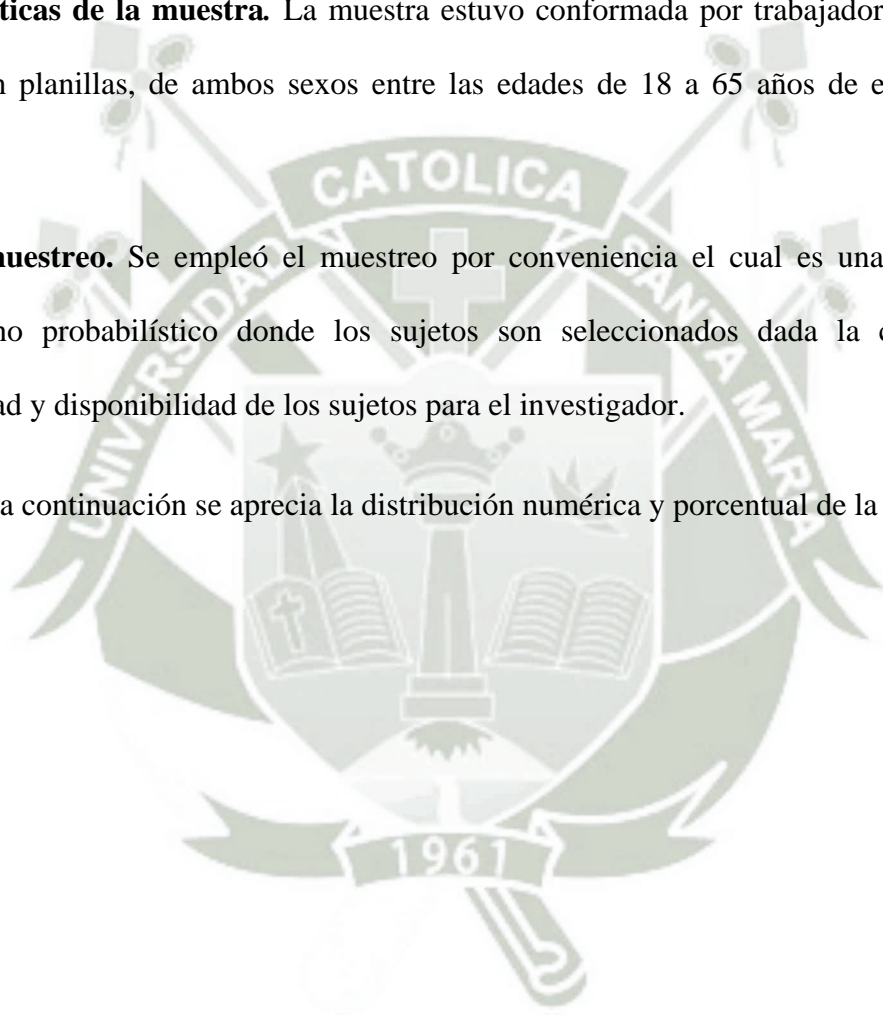


Tabla 1  
*Distribución Numérica y Porcentual de la Muestra*

<b>Empresas de Servicio</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Género</b>		
Varones	212	55.3
Mujeres	172	44.7
<b>Grado de Instrucción</b>		
Secundaria Completa	33	8,6
Educación Técnica	134	34,9
Educación Universitaria	190	49,5
Postgrado a más	27	7,0
<b>Edades</b>		
De 18-20 años	18	4.7
De 21-39 años	280	72.9
De 40-65 años	86	22.4
<b>Tipo de planilla</b>		
Obrero	79	20,6
Empleado	267	69,5
Funcionario	38	9,9
<b>Área Trabajo</b>		
Privado	276	71,9
Público	108	28,1
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>



Tabla 2  
*Trabajadores según tipo de empresas que participaron en el estudio*

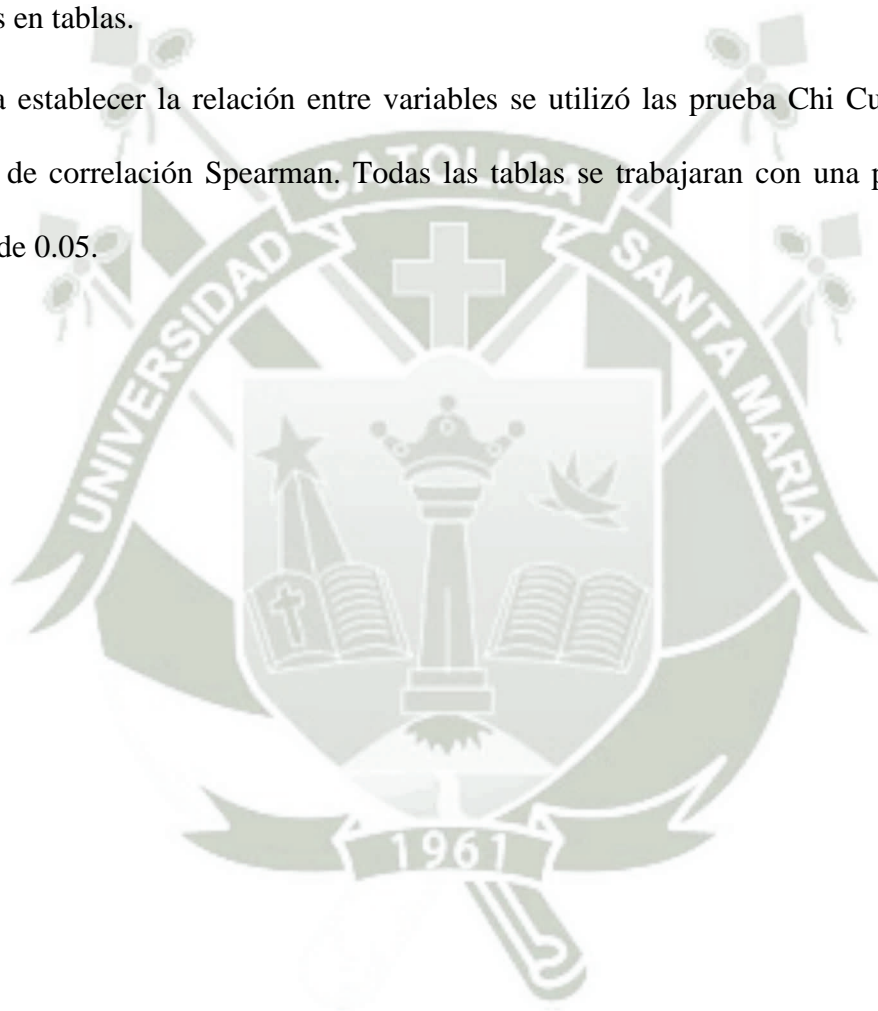
<b>Empresas de Servicio</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<i>Privadas</i>		
Retail	51	18.61
Hospedaje y agencias de viaje	19	6.93
Financiera	22	8.03
Instituciones educativas	77	28.10
Transporte	11	4.01
Aseguradora Fondo Pensiones	11	4.01
Internet y fotocopiadoras	10	3.65
Comida rápida	16	5.84
Consultoría	9	3.28
Restaurant	13	4.74
Cine y entretenimiento	15	5.47
Spa	10	3.65
Vigilancia	10	3.65
	274	100.00
<i>Público</i>		
Gobierno Regional	20	18.18
Municipalidad	41	37.27
Salud	28	25.45
Educativas Estatales	21	19.09
	110	100
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>

### **Criterios de Procesamientos de la Información**

El procesamiento se realizó de forma electrónica mediante una matriz de recolección de datos a través del programa Ms. Excel v. 2013, para luego ser tabulados y procesados estadísticamente mediante el software Statistical Package for the Social Sciences v. 20 (SPSS 20).

Los resultados fueron analizados para cada una de las variables de estudio, y luego presentados en tablas.

Para establecer la relación entre variables se utilizó las prueba Chi Cuadrado y el coeficiente de correlación Spearman. Todas las tablas se trabajaran con una probabilidad estadística de 0.05.



## CAPÍTULO III

### Resultados

Los resultados de la investigación, han sido organizados y presentados en 13 tablas de distribución numérica y porcentual.

Tabla 3  
*Locus de Control Predominante en Trabajadores del sector servicios de Arequipa*

Locus de Control	Trabajadores en Arequipa	
	N°	%
Interno	320	83,3
Externo	64	16,7
Total	384	100,0

Se observa que el locus de control predominante es el Locus de control Interno representado por un 83. 3%, mientras que solo el 16.7% presentan Locus de control Externo en los trabajadores evaluados del sector de servicios de Arequipa



Tabla 4

*Nivel de Satisfacción Laboral y sus Factores en Trabajadores del sector servicios de Arequipa*

Niveles de Satisfacción Laboral y sus factores	Nº	%
<b>Significación de la Tarea</b>		
Muy Satisfecho	91	23.7
Satisfecho	107	27.9
Promedio	138	<b>35.9</b>
Insatisfecho	34	8.9
Muy Insatisfecho	14	3.6
<b>Beneficios Económicos</b>		
Muy Satisfecho	86	22.4
Satisfecho	132	34.4
Promedio	134	<b>34.9</b>
Insatisfecho	27	7
Muy Insatisfecho	5	1.3
<b>Reconocimiento Personal Social</b>		
Muy Satisfecho	35	9.1
Satisfecho	107	27.9
Promedio	93	24.2
Insatisfecho	131	<b>34.1</b>
Muy Insatisfecho	18	4.7
<b>Condiciones de Trabajo</b>		
Muy Satisfecho	30	7.8
Satisfecho	142	37
Promedio	175	<b>45.6</b>
Insatisfecho	34	8.8
Muy Insatisfecho	3	0.8
<b>Satisfacción Laboral Total</b>		
Muy Satisfecho	50	13,0
Satisfecho	120	31,2
Promedio	147	<b>38,3</b>
Insatisfecho	59	15,4
Muy Insatisfecho	8	2,1
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Se observa en 3 Factores un nivel de satisfacción **Promedio**: *Satisfacción de la Tarea* (35.9%), *Beneficios Económicos* (34.9%) y *Condiciones de Trabajo* (45.6%) porcentajes considerados satisfactorios. Solo en *Reconocimiento Personal Social* el porcentaje Promedio es relativamente bajo 24.2%.

Si los niveles de Satisfacción Promedio son añadidos con los de Satisfecho y Muy satisfecho los porcentajes positivos son significativamente mejores en 3 factores: *Satisfacción de la Tarea*, 87.5%; *Beneficios Económicos*, 91.7% y; *Condiciones de Trabajo*, 90.4%, porcentaje considerados bastante positivos. Nuevamente en Reconocimiento Personal Social el porcentaje solo alcanza al 61.2%.

En cuanto al nivel de *Satisfacción Laboral Total* predominante, el 38.3% de los trabajadores evaluados presenta un nivel Promedio en Satisfacción laboral como dimensión general. Pero de manera semejante, si añadimos los porcentajes de promedio, satisfecho y, muy satisfechos el porcentaje sube al 82.5%.

Tabla 5

*Locus de Control y Género en Trabajadores de Servicios*

Locus de Control	Género				Total	
	Varones		Mujeres			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Interno	183	<b>86.3</b>	137	<b>79,7</b>	320	83,3
Externo	29	13.7	35	20,3	64	16,7
Total	212	100	172	100	384	100

$p = 0.081$  ( $p \geq 0.05$ ) N.S.

Observamos que en los trabajadores varones, el 86.3% presenta Locus de Control Interno, y el 13.7% Locus de Control Externo; a diferencia de las trabajadoras mujeres que el 79.7 % presenta Locus de Control Interno, y el 20.3% Locus de Control Externo.

No se encontró relación estadísticamente significativa entre Locus de Control y Género en los trabajadores del área de servicios evaluados de Arequipa.



Tabla 6

*Locus de Control y Grado de Instrucción en Trabajadores de Servicios*

Locus de Control	Grado Instrucción								Total	
	Secundaria Completa		Educación Técnica		Educación Universitaria		Postgrado a más			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Interno	26	78,8	104	77,6	168	88,4	22	81,5	320	83,3
Externo	7	21,2	30	22,4	22	11,6	5	18,5	64	16,7
Total	33	100	134	100	190	100	27	100	384	100

$p = 0.064$  ( $p \geq 0.05$ ) N.S.

Se encontró que los trabajadores de educación universitaria, el 88.4% presenta Locus de Control Interno, y el 11.6% Locus de Control Externo; a diferencia de los trabajadores de educación secundaria y técnica que presentan el 21.2% y 22.4 % de Locus de Control Externo; el 78.8% y 77.6% presenta Locus de Control Interno.

No se encontró relación estadísticamente significativa entre Locus de Control y Grado de instrucción en los trabajadores del sector servicios evaluados de Arequipa.

Tabla 7

*Locus de Control y Edad en Trabajadores de Servicios*

Locus de Control	Edades						Total	
	De 18 – 20		De 21 - 39		De 40 – 65			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Interno	14	77,8	233	83,2	73	<b>84,9</b>	320	83,3
Externo	4	22,2	47	16,8	13	15,1	64	16,7
Total	18	100	280	100	86	100	384	100

$p = 0.759$  ( $p \geq 0.05$ ) N.S.

Se observa que los trabajadores entre 18 y 20 años, el 77.8% presenta Locus de Control Interno, y el 22.2% Locus de Control Externo; los trabajadores entre 21 y 39 años que presentan el 83.2% Locus de Control Interno y 16.8 % de Locus de Control Externo. Se encontró mayor prevalencia de Locus de control interno en los trabajadores de 40 y 65 años que presentan 84.9% y el 15.1% presenta Locus de Control Externo.

No se encontró relación estadísticamente significativa entre Locus de Control y edad de los trabajadores de Arequipa.

Tabla 8

*Locus de Control y Tipo de Planilla en Trabajadores de Servicios*

Locus de Control	Tipo de planilla						Total	
	Obrero		Empleado		Funcionario			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Interno	58	73.4	226	84.6	36	94.7	320	83,3
Externo	21	26.6	41	15.4	2	5.3	64	16,7
Total	79	100	267	100	38	100	384	100

$p = 0.009$  ( $p < 0.05$ ) S.S.

C.C.= - 0.157

Observamos que los trabajadores de tipo de planilla funcionarios presentan un mayor porcentaje 94.7% de locus de control interno y 5.3% de locus de control externo. Para el caso de planillas de obreros y empleados presentan 73.4% y 84.6% de Locus de Control Interno y 26.6% y 15.4% de Locus de Control Externo.

Se encontró relación estadísticamente significativa entre Locus de Control y tipo de planilla de los trabajadores de Arequipa. Así mismo el coeficiente de correlación indica que la correlación es negativa, lo que significa que a mayor tipo de planilla (funcionario) menor locus de control (locus de control interno).



Tabla 9

*Locus de Control y Área de Trabajo en Trabajadores de Servicios*

Locus de Control	Área de Trabajo				Total	
	Privado		Público			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Interno	228	<b>83.2</b>	92	<b>83.6</b>	320	83,3
Externo	46	16.8	18	16.4	64	16,7
Total	274	100	110	100	384	100

 $p = 0.920$  ( $p \geq 0.05$ ) N.S.

Se observa que predomina el Locus de Control Interno, con un 83.2% de trabajadores de servicios evaluados en el sector privado y 83.6% de trabajadores del sector público; en cuanto al Locus de control Externo, el 16.8% los trabajadores del sector privado y 16.4% los trabajadores del sector público.

No se encontró relación estadísticamente significativa entre los trabajadores del sector privado con el público y locus de control, aunque es de notar que en ambos grupos predomina el Locus de Control Interno.

Tabla 10

*Satisfacción Laboral y Variable Ocupacional Género en Trabajadores de Servicios*

Satisfacción Laboral	Género				Total	
	Varones		Mujeres			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy Insatisfecho	1	0,5	7	4,1	50	13,0
Insatisfecho	37	17,5	22	12,8	120	31,3
Promedio	80	<b>37,7</b>	67	<b>39,0</b>	147	<b>38,3</b>
Satisfecho	59	27,8	61	35,5	59	15,4
Muy satisfecho	35	16,5	15	8,7	8	2,1
Total	212	100	172	100	384	100

$p = 0.009$  ( $p < 0.05$ ) S.S.

Se describe que el 37,7 % de varones y 39% de mujeres trabajadores presentan un nivel promedio de Satisfacción laboral.

Se encontró relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral y género.

Tabla 11

*Satisfacción Laboral y Grado de Instrucción en Trabajadores de Servicios*

Satisfacción Laboral	Grado Instrucción								Total	
	Secundaria Completa		Superior Técnica		Superior Universitaria		Postgrado a más			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy Insatisfecho	3	10,0	3	2,2	2	1,1	0	0,0	8	2,1
Insatisfecho	6	20,0	23	17,2	27	14,2	3	11,1	59	15,4
Promedio	11	36.7	51	38,1	73	38,4	12	40,0	147	38,3
Satisfecho	10	33,3	45	33,6	52	27,4	13	43.3	120	31,3
Muy satisfecho	0	0	12	9,0	36	18,9	2	7,4	50	13,0
Total	30	100	134	100	190	100	30	100	384	100

$p = 0.017$  ( $p < 0.05$ ) S.S.

C.C = 0.103

Se presenta que los trabajadores que se encuentran satisfechos laboralmente, están representados por el 43,3% de los trabajadores que cuentan con Post grado, 27,4% de los trabajadores que cuentan con estudios universitarios, el 33,6% de los trabajadores con estudios técnicos y 33,3 % que tienen secundaria completa. Además un nivel promedio de satisfacción laboral en los trabajadores de postgrado, educación universitaria, educación técnica y secundaria completa, obteniendo 40%, 38,4%, 38,1% y 36,7% respectivamente.

Se encontró relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral y grado de instrucción en los trabajadores de servicios evaluados. Así mismo el coeficiente de correlación nos indica que la relación es positiva lo que significa que a mayor grado de instrucción, mayor nivel satisfacción laboral alcanzará.



Tabla 12

*Satisfacción Laboral y Edad en Trabajadores de Servicios*

Satisfacción Laboral	Edades						Total	
	De 18 - 20		De 21 - 39		De 40 - 65			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy Insatisfecho	0	0,0	6	2,1	2	2,3	8	2,1
Insatisfecho	4	22,2	40	14,3	15	17,4	59	15,4
Promedio	4	22,2	112	40,0	31	36,0	147	38,3
Satisfecho	7	<b>38,9</b>	84	<b>30,0</b>	29	<b>33,7</b>	120	31,3
Muy satisfecho	3	16,7	38	13,6	9	10,5	50	13,0
Total	18	100	280	100	86	100	384	100

$p = 0.832$  ( $p \geq 0.05$ ) N.S.

Se observa que el 38,9% de los trabajadores entre 18 y 20 años obtuvieron un nivel de Satisfacción Laboral Satisfecho, en esa misma dirección el 33,7% de los trabajadores entre 40 y 65 años presentan un nivel de satisfacción laboral Satisfecho; a diferencia del 30% de los trabajadores entre 21 y 39 años que se encuentran Satisfechos laboralmente.

No se encontró relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral y edad en los trabajadores de servicios evaluados de Arequipa.

Tabla 13

*Satisfacción Laboral y Tipo de Planilla en Trabajadores de Servicios*

Satisfacción Laboral	Tipo de planilla						Total	
	Obrero		Empleado		Funcionario			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy Insatisfecho	1	1,3	7	2,6	0	0,0	8	2,1
Insatisfecho	23	29,1	35	13,1	1	2,6	59	15,4
Promedio	31	39,2	101	37,8	15	<b>39,5</b>	147	38,3
Satisfecho	23	29,1	84	31,5	13	<b>34,2</b>	120	31,3
Muy satisfecho	1	1,3	13	15,0	9	<b>23,7</b>	50	13,0
Total	79	100	267	100	38	100	384	100

$p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) S.S.

C.C= 0.225

Observamos que los trabajadores de tipo de planilla funcionario presentan un mayor porcentaje de Satisfacción Laboral, Promedio de 39,5%, Satisfecho 34,2 % y muy Satisfecho de 23,7% a diferencia de los demás trabajadores de planilla obreros y empleados evaluados.

Se encontró relación estadísticamente significativa entre Satisfacción laboral y tipo de planilla en la muestra evaluada. Así mismo el coeficiente de correlación nos indica que la relación es positiva lo que significa que a mayor nivel de tipo de planilla, mayor satisfacción laboral alcanzará.

Tabla 14

*Satisfacción Laboral y Área de Trabajo en Trabajadores de Servicios*

Satisfacción Laboral	Área de Trabajo				Total	
	Privado		Público			
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy Insatisfecho	4	1,4	4	3,7	8	2,1
Insatisfecho	32	11,6	27	25,0	59	15,4
Promedio	99	35,9	48	44,4	147	38,3
Satisfecho	100	<b>36,2</b>	20	<b>18,5</b>	120	31,3
Muy satisfecho	41	<b>14,9</b>	9	<b>8,3</b>	50	13,0
Total	276	100	108	100	384	100

$p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) S.S.

Se presenta que el 36,2 % de trabajadores del sector privado obtuvieron un nivel de satisfacción laboral Satisfecho y 14,9% nivel de satisfacción laboral Muy Satisfecho; a diferencia de los trabajadores del sector público que obtuvieron 18,5% en el nivel de satisfacción laboral Satisfecho y 8,3% en el nivel de satisfacción laboral Muy Satisfecho.

Se encontró relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral y área de trabajo en los trabajadores de empresas de servicios evaluados.



Tabla 15

*Factores de Satisfacción Laboral y Locus de Control en Trabajadores de Servicios*

Satisfacción Laboral según factores		Locus de Control				Estadísticos
		Externo		Interno		
		Nº	%	Nº	%	
Significación de la tarea	Muy Insatisfecho	8	12,5	6	1,9	P = 0,00 P < 0,05 S.S c. c. = -0,191
	Insatisfecho	12	18,8	22	6,9	
	Promedio	21	32,8	117	<b>36,6</b>	
	Satisfecho	13	20,3	94	29,4	
	Muy satisfecho	10	15,6	81	25,3	
Beneficios Económicos	Muy Insatisfecho	1	1,6	4	1,3	P = 0,172 P > 0,05 N.S.
	Insatisfecho	5	7,8	22	6,9	
	Promedio	28	<b>43,8</b>	106	<b>33,1</b>	
	Satisfecho	23	<b>35,9</b>	109	34,1	
	Muy satisfecho	7	10,9	79	24,7	
Reconocimiento Personal Social	Muy Insatisfecho	5	7,8	13	4,1	P = 0,046 P < 0,05 S.S. c. c = -0,145
	Insatisfecho	30	<b>46,9</b>	101	31,6	
	Promedio	14	21,9	79	24,7	
	Satisfecho	10	15,6	97	30,3	
	Muy satisfecho	5	7,8	30	9,4	
Condiciones de Trabajo	Muy Insatisfecho	0	0,0	3	0,9	P = 0,017 P < 0,05 S.S. c. c. = -0,156
	Insatisfecho	11	17,2	23	7,2	
	Promedio	34	<b>53,1</b>	141	<b>44,1</b>	
	Satisfecho	17	<b>26,6</b>	125	<b>39,1</b>	
	Muy satisfecho	2	3,1	28	8,8	
Total		64	100	320	100	

Se observa que en el factor Significación de la Tarea el 36,6% tienen locus de control interno y se sienten Satisfechos en Promedio laboralmente, en el factor Beneficios Económicos el 43,8% tienen locus de control externo y se sienten en promedio Satisfechos laboralmente, en el factor Condiciones de Trabajo los trabajadores que se encuentran satisfechos laboralmente, el 39,1% tiene locus de control interno y el 26,6% tiene locus de control externo; pero predomina el nivel de satisfacción promedio con 53,1% de locus de control externo y 44,1% de locus de control interno. Finalmente en el factor Reconocimiento Personal y Social el 46,9% de trabajadores evaluados tienen locus de control externo y se sienten insatisfechos laboralmente.

Se encontró relación estadísticamente significativa entre los factores Significación de la tarea y locus de control, y una correlación negativa, lo que significa que a menor locus de control (interno), mayor nivel significación de la tarea se alcanzará.

Además, se encontró relación estadísticamente significativa entre los factores Reconocimiento Personal Social y locus de control, y una correlación negativa que indica a menor locus de control (interno), mayor nivel reconocimiento personal social se obtendrá.

Asímismo, se encontró relación estadísticamente significativa entre los factores Condiciones de Trabajo y locus de control, y una correlación negativa que significa que a menor locus de control (interno), mayor nivel de condiciones de trabajo se alcanzara.

Tabla 16

*Correlación Entre Locus de Control y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Servicios*

Satisfacción Laboral	Locus de Control				Total	
	Externo		Interno			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy Insatisfecho	4	6,3	4	1,3	8	2,1
Insatisfecho	22	34,4	37	11,6	59	15,4
Promedio	23	35,9	124	<b>38,8</b>	147	38,3
Satisfecho	10	15,6	110	<b>34,4</b>	120	31,3
Muy satisfecho	5	7,8	45	<b>14,1</b>	50	13,0
Total	64	100	320	100	384	100

$p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) S.S.

C.C= -0.244

Se observa que el 38,8% de los trabajadores con locus de control interno tienen una satisfacción laboral Promedio, el 34,4% con locus de control interno obtuvieron una satisfacción laboral Satisfecho y el 14,1% de trabajadores con locus de control interno obtuvieron una satisfacción laboral Muy Satisfecho a diferencia de los resultados menores de satisfacción laboral que presentan los trabajadores con locus de control externo.

Se encontró relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral y el Locus de ( $P < 0.05$ ). Finalmente, el coeficiente de correlación Spearman indica que la relación es negativa lo que significa que a menor locus de control (interno) mayor satisfacción laboral se obtendrá.



## Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre, el locus de control y satisfacción laboral en trabajadores del sector Servicios de Arequipa. Los resultados de la presente investigación comprueban la hipótesis planteada, demostrando que existe correlación negativa, entre Locus de Control y Satisfacción Laboral en los Trabajadores hombres y mujeres del sector Servicios de Arequipa. La mayoría de trabajadores con menor locus de control (interno) presentan mejores niveles de satisfacción en las tareas que realizan en sus centros laborales.

Estos resultados son similares a los hallados por Koeske y Kirk (1995) quienes realizaron un estudio en Pennsylvania en una población de trabajadores sociales clínicos y profesionales de la salud en Nueva York y encontraron que los trabajadores con locus de control interno obtuvieron puntuaciones más favorables en variables relacionadas con el trabajo: mayor satisfacción laboral y con la vida, menos agotamiento emocional (burnout), una mayor sensación de éxito en su trabajo, y actitudes más favorables hacia los pacientes.

En investigación relacionada Kaine y cols., 2003 realizaron el estudio sobre personalidad e innovación en la agricultura en Nueva Zelanda, encontraron que productores en el área de agricultura, con un locus de control interno elevado, tenían mejor disposición a participar en programas de extensión y adoptar innovaciones. Los investigadores sugirieron actividades tendientes a incrementar su locus de control interno para lograr mayor aceptación y participación en cambios dirigidos a mejorar su labor.

Estudios realizados por Rodríguez Aroldo (1998), Chan citado por Whittaker (1999) en Brasil, y Furnhan (1997) han logrado asociar la internalidad del locus de control con el éxito en la realización de distintas actividades laborales y educativas.

Sorondo (2011) al igual que en el presente estudio, encontró que las personas con locus de control interno presentan mayores niveles de autoeficacia o satisfacción. En un área diferente.

Briceño y cols. (2004), en su investigación no relacionada con la satisfacción laboral sino con formación inicial religiosa y felicidad, encontraron que los jóvenes con locus de control Interno son más felices que los jóvenes con locus de control externo. Por lo que se puede afirmar que el locus de control interno tiene relación positiva con una serie de actividades o labores de los seres humanos.

En cuanto a ***Locus de Control y Género***, se encontró relación estadísticamente significativa entre estas variables, los varones que laboran en sector servicios presentan mayor locus de control interno que las mujeres trabajadoras. De igual manera, aunque se centraron en el locus de control externo Lovón (2011) al estudiar estilos de socialización y Carpio y Condori (2013) al investigar sobre satisfacción familiar. Estos investigadores encontraron que el locus de control predominante en las mujeres es el locus de control externo. Taylor y Boss (1989) y Feingold (1995) comentan al respecto que las mujeres suelen atribuir a factores externos los resultados de sus actividades sobre todo si las cosas no les sale bien. Estos investigadores refieren que quizá estas diferencias en los estudios realizados estén generados por no tomar en cuenta la multidimensionalidad del constructo y no tener en cuenta otras variables que pueden ser relevantes en la percepción de control.

Respecto a la *Satisfacción Laboral y Género* hallamos una relación estadísticamente significativa, encontrando que las mujeres se encuentran más satisfechas laboralmente que los varones, resultado que se puede atribuir a que en las últimas décadas, al menos en nuestro país, la incorporación de las mujeres al mundo laboral se ha dado en una diversidad de puestos de manera significativa. Quizá una mujer se sienta contenta solo por el hecho de trabajar. El trabajo ha significado quizá el hecho que más haya contribuido a la llamada liberación femenina y toda las implicancias que ello significa en el estatus femenino frente al masculino. La Consultora Grant Thornton de Portugal (2015) refiere que actualmente en el Perú el 27% de los cargos gerenciales está en manos de mujeres, además el porcentaje peruano es el más alto de la región junto a Brasil, Sin embargo son pocos los estudios que se han centrado en la relevancia que el género tiene en el mundo laboral, quizá porque en algunos países se mantiene los roles tradicionales de la mujer solo como esposa y madre.

Además en las variables *Locus de Control y Grado de Instrucción* no se encontró relación estadísticamente significativa; sin embargo, Chan citado por Whittaker (1999) y Rodríguez (1998) afirmaron que mientras el trabajador perciba que las oportunidades de progreso que él obtiene en su trabajo, son debido a su esfuerzo, se dedicará más en prepararse, pues a final de cuentas su esfuerzo está asociado a sus buenos resultados.

*Respecto al nivel de Satisfacción Laboral y Grado de Instrucción*, se encontró relación estadística mente significativa y se puede observar un nivel promedio de satisfacción laboral en todas las categorías. Sin embargo se observa que los trabajadores con postgrado a más se encuentran satisfechos, a diferencia de niveles bajo y muy bajo de satisfacción laboral para los de educación secundaria. Para Chiavenato (2009) es posible que la educación ejerza un papel importante en cuanto a las metas personales, por lo que consideramos como uno de los



motivos de insatisfacción laboral el no haber emprendido estudios superiores, lo cual implica que no cubran sus expectativas económicas, además del reconocimiento social que involucra tener un mayor grado académico.

Considerando ***Locus de Control y Edad***, la mayoría de los evaluados son de mediana edad, 234 trabajadores son entre 21 y 39 años, y la presencia de evaluados con edades extremas es reducido, 17 trabajadores de 18 a 20 años y 86 de 40 a 65 años. En este sentido destacamos los estudios de Herrera y Manrique (2008) y López y cols. (2011) quienes coinciden en señalar que los profesionales son más frecuentes en edades medias. Al respecto Englen (1996) afirmó que mientras mayor sea la persona, más internalidad presentan; conforme los niños crecen, su sitio de control va volviéndose más interno. La internalidad se estabiliza en los años intermedios y no disminuye en la ancianidad. Los resultados presentes confirman sus hallazgos, se encuentra mayor prevalencia de Locus de Control Interno a medida que avanzan los grupos de edades; el 76.5 % de los trabajadores entre 18 y 20 años presenta Locus de Control Interno, el 83.3% entre 21 y 39 años y finalmente el 84.9% entre 40 y 65 años presentan Locus de control Interno. Así mismo, Reh, y Cairns (1998) reportan mayor externalidad en jóvenes y Siu y cols. (2001) refieren que a medida que aumenta la edad se internaliza el Locus de Control.

En relación a la ***Satisfacción Laboral y Edad*** de los trabajadores evaluados, se encontró que los más satisfechos son los más jóvenes entre 18 y 20 años y los ubicados entre 40 y 65 años, coincidiendo con Carrillo-García y cols. (2013) y Smith (2015), que encontraron los mismos resultados, lo cual nos lleva a reflexionar que en el caso de los profesionales con menor edad, el deseo de aprender e ir adquiriendo mayor experiencia, hacen valorar positivamente aspectos que los trabajadores con edades medias valoran como causa de insatisfacción. De igual forma, en el caso de los profesionales con mayor edad y con mayor antigüedad

profesional, se entiende que la experiencia permite en numerosos casos la adaptabilidad al puesto de trabajo, les permite tener una visión más objetiva de matices que otros profesionales valoran como insatisfactorios, usualmente son trabajadores que han ascendido en su organización, y poseen mayor seguridad laboral, y por ello es lógico pensar que se sienten más satisfechos.

Tomando en cuenta el *Locus de Control y Tipo de Planilla*, se halló, de manera estadísticamente significativa, que los trabajadores que son funcionarios presentan con mayor frecuencia locus de control interno que los trabajadores que son obreros y empleados. Rodríguez (1998) determinó que los trabajadores que perciben una clara relación de dependencia entre su dedicación y empeño en el trabajo, se esforzarán más, y en consecuencia, podrán alcanzar sus expectativas de progreso, ser buenos trabajadores y obtener mejores puestos y condiciones de trabajo. Coincidiendo también con Palomar (2004) dedujo que en las clases socioeconómicas más bajas, pertenecientes a un tipo de planilla obrero, las personas tienden a presentar un locus de control más externo.

De igual manera considerando el nivel de *Satisfacción Laboral y el Tipo de Planilla*, se encontró relación estadísticamente significativa, obteniendo que los trabajadores ubicados en planilla funcionarios poseen mayores niveles de satisfacción laboral que los trabajadores pertenecientes a planillas de empleados y obreros; resultado que se puede deducir ya que los trabajadores funcionarios ocupan un mayor puesto jerárquico, perciben un mayor ingreso económico y poseen un mejor estatus social laboralmente .

Los hallazgos en *Locus de Control y Área de Trabajo* no se hallaron diferencias significativas entre los trabajadores del sector privado y público, por lo que podemos deducir que el pertenecer al sector público y privado, no tiene que ver con la capacidad de asumir

responsabilidad sobre las cosas que se hace, el locus de control es una característica personal que tiene que ver más con el grado de ajuste y control sobre las cosas que le suceden que denote esa persona. Cattell (1993) considera que la adaptación y al ajuste se relacionan más que todo con la madurez emocional que la persona pueda tener.

En cuanto a *Satisfacción Laboral y Área de Trabajo*, los resultados son diferentes, se encontró que los trabajadores de empresas privadas presentan mejores niveles de satisfacción laboral, 51.5% entre satisfecho y muy satisfecho y solo 26.8% de los trabajadores de sector público mostraban esos niveles de satisfacción. En general parece ser que los trabajadores del sector privado se encuentran más satisfechos laboralmente. Al respecto Alfaro, Salazar, Meza y Sáenz (2012) y Merino y Díaz (2013) solo encontraron niveles promedio de satisfacción en trabajadores del sector público de Lima y Lambayeque respectivamente.

También, entre las variables *locus de control* y los *factores de satisfacción laboral*, se encontró relación estadísticamente significativa entre Locus de *Control* y los factores: Significación de la tarea, Reconocimiento Personal y social; y Condiciones de trabajo. Cacique y López (2007) afirmaron que los trabajadores con locus de control interno, generalmente tienen un mejor desempeño en su trabajo, mayor éxito y satisfacción; buscan más información antes de tomar una decisión sobre sus trabajos antes de emplearse y están más motivados por el logro, tienden a ocupar puestos de mayor jerarquía, independencia e iniciativa y sus sueldos son en promedio mayores, debido a su empeño en progresar y alcanzar sus propias metas.



Finalmente en cuanto a los niveles de *Satisfacción Laboral* predominantes se halló que los trabajadores de servicios evaluados de Arequipa presentan un nivel promedio de Satisfacción laboral, coincidiendo con Alfaro y cols. (2012), Merino y Díaz (2013) que investigaron los niveles de satisfacción laboral en el ámbito nacional; Paredes y Rado (2012), Calcina y Lira (2013) encontraron niveles positivos en Satisfacción laboral a nivel local en una empresa privada y pública respectivamente.

De igual manera respecto a los factores de *Satisfacción Laboral*, se encontró tres factores con niveles promedio predominante: *Satisfacción de la Tarea*, *Beneficios Económicos* y, *Condiciones de Trabajo*. Además se halló un alto índice de insatisfacción laboral en el factor *Reconocimiento Personal Social*, al igual que Alfaro y cols. (2012) en Lima y Merino y Díaz (2013) en Lambayeque, por lo que deducimos que los trabajadores evaluados perciben que no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes, considerando que el trabajo no solo cubre necesidades económicas sino también cubre necesidades de interacción social, en el cual el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción laboral, respecto a ello Chambilla (2012) en su trabajo sobre satisfacción laboral y liderazgo transformacional halló que el tipo de liderazgo transformacional se relaciona significativamente con altos niveles de satisfacción laboral en los trabajadores.

Recordemos que el factor humano es el recurso más valioso de una organización y de un país en su conjunto, por ello es indispensable poner atención en mejorar los niveles de satisfacción laboral, ya que de acuerdo a la literatura, un trabajador satisfecho tiende a ser más productivo. Además, los trabajadores más satisfechos laboralmente, presentan mayores niveles de felicidad y bienestar subjetivo (Guillen y Sanz, 2010; Macedo, 2014).

## Conclusiones

**PRIMERA:** Se encontró una correlación negativa, entre Locus de Control y Satisfacción Laboral en los trabajadores evaluados del sector Servicios, comprobándose la hipótesis planteada.

**SEGUNDA:** Los trabajadores del Sector Servicios evaluados poseen un tipo predominante de Locus Control Interno.

**TERCERA:** Los trabajadores de sector servicios evaluados presentan un nivel promedio de satisfacción laboral, tanto a nivel general, como en los factores siguientes: significación de la tarea, beneficios económicos y condiciones de trabajo; a diferencia del factor de reconocimiento personal y social en el que se halló un nivel de insatisfacción laboral.

**CUARTA:** Se encontró relación estadísticamente significativa entre el Locus de Control y Tipo de Planilla (obrero, empleado o funcionario). Los trabajadores funcionarios presentan con mayor frecuencia Locus de Control Interno que los trabajadores obreros y empleados.

**QUINTA:** Se halló relación estadísticamente significativa entre Satisfacción Laboral y dos variables sociodemográficas género y nivel de instrucción: Los trabajadores varones y de mejor grado de instrucción presentan con mayor frecuencia Locus de Control Interno.

**SEXTA:** Se encontró relación estadísticamente significativa entre Locus de Control Interno y 3 factores de Satisfacción laboral: Significación de la tarea, Reconocimiento personal y social; y Condiciones de trabajo.





## Sugerencias

**PRIMERA:** Para investigaciones futuras se recomienda tomar de referencia una muestra estratificada, considerando no solo el género, sino aspectos de condición e indicadores laborales.

**SEGUNDA:** Para futuras investigaciones se sugiere investigar los niveles de locus de control y satisfacción laboral en trabajadores no formales, que no se encuentren en planillas.

**TERCERA:** Se sugiere investigar más variables personales que puedan influir en la satisfacción laboral.

**CUARTA:** Diseñar estrategias orientadas a mejorar los niveles de satisfacción laboral en el factor Reconocimiento Personal y/o Social, dado que según los trabajadores, es más importantes en comparación aun a los Beneficios Económicos, con lo que están conformes la mayoría de los evaluados.

**QUINTA:** Por último, se espera que la presente investigación sirva de base para estudios posteriores que quieren abordar estos temas.

## Limitaciones

**PRIMERA:** Los resultados de la investigación no pueden generalizarse por que la muestra fue escogida a conveniencia y por disponibilidad de personal.

**SEGUNDA:** Los datos fueron recogidos mediante cuestionarios autoadministrados, quedando así la sinceridad de las respuestas a criterio de los encuestados.



## Referencias

- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: Editorial universitaria (Universidad Ricardo Palma).
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Tesis de maestría en Administración Estratégica de empresas, Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú.
- Becker, G. (1993). *Human Capital: A theoretical and empirical analysis with special reference to Education*. Recuperado el 01 de Julio de 2016, de Google Books.
- Briceño, M., Laguna, M. y Rojas, E. (2004). *Felicidad y locus de control en jóvenes*. Tesis de Licenciatura en Psicología. Universidad Católica Santa María. Arequipa-Perú.
- Cacique, A. y López, F. (2007). *El Locus de control*. Recuperado el 10 de Julio del 2016 de: <http://admon.itc.mx/ojs/index.php/panorama/article/viewArticle/72>.
- Calcina, N. y Lira, F. (2013). *Comunicación y satisfacción laboral en trabajadores de la oficina regional sub Arequipa del instituto nacional penitenciario*. Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Carpio, S. y Condori, D. (2013). *Locus de control y satisfacción familiar en estudiantes preuniversitarios*. Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- Carrillo-García, C., Solano, M., Martínez, M. y Gómez, C. (2013). *Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios*. Recuperado el 10 de Julio del 2016 de: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es\\_0104-1169-rlae-21-06-01314.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-21-06-01314.pdf)
- Cattell, R. B. (1993). *Personality and motivation: Structure and measurement*. New York, NY: World Book.
- Chambilla, B. (2012). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en las agencias de una institución financiera de Arequipa*. Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Mc. Graw-Hill
- Consultora Grant Thornton de Portugal (2015). *El 27% de altos cargos gerenciales en el Perú es ocupado por mujeres*. Recuperado el 10 de enero del 2017 de: <http://gestion.pe/tendencias/27-puestos-directivos-peru-estan-ocupados-mujeres-2060923>
- Cozby, P. C. (2004). *Methods in behavioral research*. USA: Mayfield
- Davis, K. y Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.



- Diario Correo (2015) *Empleados no son felices con sus trabajos*. Recuperado el 10 de julio del 2016 de <http://diariocorreo.pe/economia/empleados-no-son-felices-con-sus-trabajos-12646/>
- Durán, R. (2001). El constructo locus de control en la toma de decisiones educativas. *Revista Pedagogium México*. Recuperado el 01 de Julio del 2016 de: [www.filos.unam.mx/POSGRADO/seminarios/Teresita/2locus.html](http://www.filos.unam.mx/POSGRADO/seminarios/Teresita/2locus.html)
- Enciclopedia de Clasificaciones (2016). *Tipos de empresas*. Recuperado de: <http://www.tipode.org/empresas-y-negocios/4-tipos-de-empresas/>
- Englen, E. (1996). *A revised version of the Psychoticism scale. Personality and Individual Difference*. Recuperado el 10 de Noviembre del 2016 de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0191886985900261>
- Feingold, A. (1995). *Gender differences in personality. : A meta-analysis*. Recuperado el 10 de Diciembre del 2016 de: <http://psycnet.apa.org/psycinfo/1995-09434-001>
- Flores, J. (1997). Confianza en el factor humano, estrategia para enfrentar la nueva década. *Adminístrate Hoy*. Recuperado el 10 de Diciembre del 2016 de: <http://enriquecetupsicologia.com/costarica/wp-content/uploads/2011/11/Para-mis-amigos-1%C3%ADderes-en-Costa-Rica.pdf>
- Furnham, Adrian (1997) *Psicología Organizacional: El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. México: Alfaomega.
- Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del empleo GRTPE (2013). *Principales indicadores y características laborales de la región Arequipa*. Recuperado el 10 de julio de 2016 de: <http://www.trabajoarequipa.gob.pe/sites/default/files/PEA%20ocupada.pdf>
- Guillen, H. y Sanz, L. (2010). *Felicidad y satisfacción laboral*. Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- Herrera, G., Manrique, F. (2008). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de Enfermería. Recuperado el 10 de julio de 2016 de: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v8n2/v8n2a11.pdf>
- Igbeneghu, B. I. y Popoola, S. O. (2011). Influence of locus of control and job satisfaction on organizational commitment: A study of medical records personnel in University Teaching Hospitals in Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. Paper 575.
- Judge, T. A. y Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits –self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability – with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 80-92.
- Kaine, G., Sandall, J.z y Bewsell, D. (2003). “Personality and innovation in agriculture” *Agresearch, Instituto Regional Australia*. Recuperado el 13 de Julio de 2016 de:

<http://www.regional.org.au/au/apen/2003/refereed/024kaineg.htm>

Koeske, G. y Kirk, S. (1995). Direct and buffering effects of internal Locus of control Among Mental Health professionals. *Journal of Social Service Research Universidad De Bologna*, 20, 1-28. Recuperado el 13 de Enero de 2016 de: [http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/j079v20n03\\_01#.VxQm5\\_nhDrc](http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/j079v20n03_01#.VxQm5_nhDrc)

Linares, J. (2001). *Locus de control*. Peru: San Marcos.

Locke, E. (1968). *What is job satisfactory?*. Recuperado el 01 de Julio del 2016 de: [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_&ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=ED023138&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=ED023138](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_&ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138)

López, L. (1980). *Satisfacción en el trabajo y actitudes frente a la prevención de riesgos profesionales*. Englood: Consejo Interamericano de Seguridad. Recuperado el 01 de Julio del 2016 de:

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/2189/tesisUPV2784.pdf?sequence=1>

López, M., Torrejón, M., Martín, J., Pleite, F., Torres, A. (2011). *Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras de hospitales toledanos*. Recuperado el 01 de Agosto del 2015 de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3738698>

Lovón, D. (2011). *Estilos de socialización y locus de control en adolescentes*. Tesis de licenciatura en Psicología. Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.

Lozada, A. (2009). *Estrés laboral y satisfacción laboral en la XI DITERPOL RPA División de tránsito PNP-Arequipa*. Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.

Macedo, E. (2014). *Bienestar subjetivo y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de telefonía móvil de la ciudad de Arequipa*. Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.

Márquez, P. (2001). *Satisfacción laboral*. Recuperado el 01 de Julio del 2016 de: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>

Merino, M. y Díaz, A. (2013). *El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque*. Recuperado el 10 de julio de 2016 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2710495>

Munch, L. (2006). *Fundamentos de administración*. México: Trillas

Ojeda, R. (2014). Capital humano Importancia en la gestión del cambio. Recuperado el 13 de Julio de 2016 de:

<http://www.casia.reacciones.mx/iframe/Pyme%202014/Diciembre%20248/Pyme248p06-10.pdf>



- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Palomar, J. Valdez, L. (2004). *Pobreza y locus de control*. Revista Interamericana de Psicología Interamerican Journal of Psychology - 2004, Vol. 38, Num. 2 pp. 225-240. Recuperado el 04 de Setiembre del 2016, de:
- <http://www.psicorip.org/Resumos/PerP/RIP/RIP036a0/RIP03825.pdf>
- Paredes, C. y Rado, A. (2012). *Motivación y satisfacción laboral en niveles jerárquicos y áreas de trabajo en una fábrica de chocolates*. Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Portugal, H. (2015). *Mujeres ocupan más puestos gerenciales*. Recuperado el 10 de julio del 2016 de <http://peru21.pe/2012/04/27/opinion/mujeres-ocupan-mas-puestos-gerenciales-2021758>
- Powell J. (1992). *The psychology of character development*. Recuperado el 23 de julio del 2016 de <http://psycnet.apa.org/psycinfo/1961-03280-000>
- Reh, H. y Cairns K. (1998). *The relationship between health of control beliefs, and behaviors*. Recuperado el 24 de mayo del 2016 de:
- [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Adolescent+health%3A+&btnG=&hl=es&as\\_sdt=0%2C5&as\\_vis=1](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Adolescent+health%3A+&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1)
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Rodrigues, A. (1998) *Aplicaciones de la Psicología Social*. México: Trillas.
- Rotter, J. B. (1954). *Social learning and clinical psychology*. Recuperado el 10 diciembre 2016 de : <http://psycnet.apa.org/psycinfo/2005-06617-000/>
- Rotter, J. B. (1966). *Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement*. Recuperado el 29 abril de 2016 de:
- <http://www.soc.iastate.edu/sapp/soc512rotter.pdf>.
- Rotter, J. B. (1975). *Some problems and misconceptions related to the construct of internal vs external control of reinforcement*. Recuperado el 15 octubre del 2016 de : <http://psycnet.apa.org/journals/ccp/43/1/56/>
- Rotter, J. B. (1981) *The Psychological Situation in Social Learning Theory* in the Magnusson, ed., *The situation: An International Perspective* (Hillsdale, N. J. Lawrence Erlbaum associates
- Salazar, M. (2012). *Satisfacción laboral en docentes universitarios de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa*. Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.



- Siu, O., Spector, P., Cooper, C. & Donald, I. (2001). *Age differences in Coping and Locus of Control: a study of managerial stress in Hong Kong*. Recuperado el 13 de julio del 2016 de <http://psycnet.apa.org/journals/pag/16/4/707/>
- Smith, T. (2015), *La satisfacción laboral aumenta con los años: personas de mayor edad son más felices*. Recuperado el 10 julio de 2016 de <http://gestion.pe/empleo-management/satisfaccion-laboral-aumenta-anos-personas-mayor-edad-son-mas-felices-2089538>
- Sorondo, J. (2011). *Locus de control y autoeficacia en emprendedores argentinos*. Trabajo de integración final. Universidad Católica Argentina Santa María de los Buenos Aires. Recuperado el 13 de Julio de 2016 de:  
<http://comunidad.inicia.org.ar/Online/Uploads/Galerias/FIL20120717113350.pdf>
- Taylor, C. y Boss, M. (1989). *A constructivist analysis of the Rotter I-E*. Recuperado el 13 de Julio de 2016 de: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-6494.1979.tb00612.x/abstract>
- Vargas, C. y Zevallos, M. (2014). *Satisfacción laboral y satisfacción marital en trabajadores de la zofra Tacna*. Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Peru.
- Wexley, K. y Yukl, G. (1990) *Conducta organizacional y psicología del personal*. México: Compañía Editorial Continental.
- Whittaker, J. (1990) *La Psicología Social en el Mundo de Hoy*. México: Trillas.

## Apéndice 1

### CUESTIONARIO 1

**Género:** Masculino\_\_ Femenino\_\_ Edad \_\_\_\_ **Distrito:** \_\_\_\_\_  
**Grado de Instrucción:** Secundaria ( ) Superior técnico ( ) Superior Universitario ( ) PostGrado a más ( )  
**Tipo de contrato:** Temporal ( ) Indefinido ( )  
**En Planilla:** SI ( ) NO ( ) **Tipo de Planilla:** Obrero ( ) Empleado ( )  
 Funcionario ( ) **¿A qué se dedica la empresa en la que trabaja?** \_\_\_\_\_

A continuación le presentamos pares de frases que indican diferentes actitudes u opiniones ante la vida. Por favor elija de cada par UNA opción. No hay respuestas correctas o incorrectas. Sólo responda con sinceridad. (Tal vez descubra que en algunos casos usted crea en ambas alternativas o que no cree en ninguna de las dos, en esos casos escoja la alternativa que más se acerque a lo que usted cree.)

1.	a.	Los niños se hacen problemáticos porque sus padres los castigan demasiado.
	b.	Hoy en día, el problema con la mayoría de los niños es que sus padres son demasiado tolerantes con ellos.
2.	a.	La mayoría de las situaciones tristes que ocurren en la vida de las personas se deben, en parte, a la mala suerte.
	b.	Las desgracias de las personas son el resultado de los errores que ellos cometen.
3.	a.	Una de las principales razones de que haya guerras es el hecho de que las personas no se interesan lo suficiente en la política.
	b.	Habrán siempre guerras sin importar cómo las personas intenten prevenirlas.
4.	a.	A la larga las personas, las personas obtienen el respeto que se merecen en este mundo.
	b.	Desafortunadamente, muchas veces el valor de una persona no es reconocido, a pesar de lo mucho que haga.
5.	a.	La idea de que los maestros son injustos con los estudiantes es una tontería.
	b.	La mayoría de los estudiantes no se da cuenta hasta qué punto las situaciones inesperadas influyen en sus calificaciones.
6.	a.	Sin apoyo suficiente, uno no puede ser un líder eficaz.
	b.	Las personas capaces que no logran ser líderes es porque no han sabido aprovechar sus oportunidades.
7.	a.	No importa lo que hagas, siempre habrá alguien a quien no le caes bien.
	b.	Las personas que no logran agradar a los demás es porque no saben relacionarse con los otros.
8.	a.	La personalidad está fuertemente determinada por la herencia.
	b.	Son nuestras experiencias de vida lo que determinan qué somos.
9.	a.	A menudo he notado que lo que tiene que suceder, sucederá.
	b.	Nunca me ha resultado confiar en el destino para tomar mis decisiones.
10.	a.	Para un estudiante bien preparado raramente existen los exámenes injustos.
	b.	Muchas veces las preguntas de los exámenes tienden a estar tan poco relacionadas con el trabajo en el curso, que estudiar resulta realmente inútil.
11.	a.	Llegar a ser exitoso depende de un trabajo duro y disciplinado.
	b.	Conseguir un buen trabajo depende principalmente de estar en el lugar correcto y en el momento oportuno.

12.	a.	El ciudadano común y corriente si se lo propone puede tener influencia en las decisiones del gobierno.
	b.	Este mundo funciona a través de pequeños grupos en el poder, y no hay mucho que un ciudadano común y corriente puede hacer al respecto.
13.	a.	Cuando hago planes, estoy casi seguro de poder realizarlos.
	b.	Hacer planes con mucha anticipación no siempre es bueno, porque muchas cosas parecen ser cuestión de buena o mala suerte.
14.	a.	Hay ciertas personas que simplemente no son buenas personas.
	b.	Todas las personas tienen algo bueno.
15.	a.	En mi caso, lo que consigo no tiene nada que ver con la suerte.
	b.	Muchas veces podríamos decidir qué hacer simplemente tirando una moneda a la suerte.
16.	a.	Llegar a ser jefe depende de estar en el lugar y el tiempo correcto.
	b.	Cuando las personas consiguen hacer las cosas bien es porque han sido capacitadas y entrenadas para ello.
17.	a.	La mayoría de nosotros estamos sometidos a fuerzas políticas a nivel mundial que no podemos ni entender ni controlar.
	b.	Participando activamente en los asuntos políticos y sociales, las personas pueden influir en eventos a escala mundial.
18.	a.	La mayoría de las personas no comprende hasta qué punto sus vidas se controlan por acontecimientos accidentales.
	b.	En realidad, no existe algo llamado "suerte".
19.	a.	Uno siempre debe estar abierto a admitir sus errores.
	b.	En general es mejor ocultar los propios errores.
20.	a.	Es difícil saber si, realmente, le agradas o no a una persona.
	b.	La cantidad de amigos que tienes depende de cuán agradable eres.
21.	a.	A la larga, lo malo que nos sucede se compensa con lo bueno que nos pasa.
	b.	La mayoría de las desgracias son el resultado de falta de habilidad, o ignorancia o pereza, o todos juntos.
22.	a.	Si nos esforzamos podemos eliminar la corrupción política.
	b.	Es muy difícil controlar lo que los políticos hacen en sus cargos.
23.	a.	A veces me cuesta entender cómo los maestros llegan a las notas que ponen.
	b.	Existe una relación directa entre el esfuerzo que se pone en los estudios y las notas que se obtienen.
24.	a.	Un buen líder espera que las personas decidan por sí mismas lo que deben hacer.
	b.	Un buen líder indica claramente a todos cuáles son sus tareas.
25.	a.	Muchas veces siento que tengo poca influencia sobre las cosas que me suceden.
	b.	Me resulta imposible creer que el azar o la suerte tienen un papel importante en mi vida.
26.	a.	Las personas están solas porque no intentan ser amigables.
	b.	No tiene mucho sentido tratar de agradar a la gente; si les gustas, les gustas.
27.	a.	En la escuela secundaria se pone mucho énfasis en el deporte.
	b.	Los deportes en equipo son una excelente manera de moldear el carácter.
28.	a.	Todo lo que me pasa ha sido ocasionado por lo que he hecho.
	b.	A veces siento que no tengo suficiente control sobre el rumbo que está tomando mi vida.
29.	a.	La mayoría de las veces no logro comprender por qué los políticos hacen lo que hacen.
	b.	A la larga las personas somos responsables del mal gobierno tanto local como nacional.



## CUESTIONARIO 2

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuestas buena ni mala ya que todas son opiniones.

1. La distribución del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
4. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
5. Me siento mal con lo que gano	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
7. Me siento útil con la labor que realizo.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
10. Siento que me están explotando.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
12. Me disgusta mi horario.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad de trabajo.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
18. Me complace los resultados de mi trabajo.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
22. Me gusta el trabajo que realizo.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocirme las horas extras.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
26. Me gusta la actividad que realizo.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo