

Universidad de Lima
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas
Carrera de Administración



**ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE LA
SATISFACCIÓN LABORAL ENTRE
EMPLEADOS DE PLANILLA Y EMPLEADOS
DE INTERMEDIACIÓN LABORAL
(INPLANTS) DE LAS ÁREAS DE VENTA Y
POSTVENTA DE UNA EMPRESA
MULTINACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES RADICADA EN
PERÚ**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Valeria Saba Ralli Broggi

Código 20123027

Asesor

Elizabeth Raquel Otero Ibañez

Lima – Perú
Mayo del 2022

**COMPARATIVE STUDY ON JOB
SATISFACTION BETWEEN PAYROLL
EMPLOYEES AND LABOR
INTERMEDIATION EMPLOYEES (IN-
PLANTS) IN THE SALES AND AFTER-SALES
AREAS OF A MULTINATIONAL
TELECOMMUNICATIONS COMPANY
LIVED IN PERU**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	3
1.1. Descripción de la situación problemática	3
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Hipótesis	6
1.4.1. Hipótesis general de trabajo.....	6
1.4.2. Hipótesis específicas de trabajo	6
1.5. Variables de investigación	6
1.5.1. Variables independientes	6
1.5.2. Variable dependiente	6
1.5.3. Operacionalización de las variables.....	6
1.6. Justificación de la investigación	7
1.6.1. Importancia de la investigación	7
1.6.2. Viabilidad de la investigación	8
1.7. Limitaciones del estudio	8
1.8. Método de investigación.....	9
1.8.1. Nivel de la investigación	9
1.8.2. Diseño de la investigación	9
1.8.3. Enfoque de la investigación.....	9

1.9. Población del estudio	9
1.9.1. Características de la población	9
1.9.2. Muestra	10
1.9.3. Unidad de análisis.....	10
1.9.4. Instrumento para la medición	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes de la investigación (Estado del Arte)	15
2.2. Bases teóricas.....	19
2.3. Teorías directamente relacionadas.....	23
2.3.1. Satisfacción laboral.....	23
2.3.2. Intermediación y tercerización laboral	24
2.3.3. Marco legal para la intermediación laboral en Perú	25
2.4. Definición de términos básicos.....	26
2.4.1. Industria telecomunicación	26
2.4.2. <i>In- plant</i>	26
2.4.3. Grupo posventa.....	27
2.4.4. Grupo venta	27
2.4.5. Índice descriptivo del trabajo (JDI)	28
2.4.6. Compañeros de trabajo	28
2.4.7. Oportunidades de promoción.....	28
2.4.8. Recompensas	28
2.4.9. Supervisión	28
2.4.10. Satisfacción laboral.....	29
2.5. Síntesis de planteamientos teóricos	29
CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 30	
3.1 Caracterización de los encuestados	30
3.2 Contrastación de hipótesis	32

3.3. Prueba de homogeneidad de proporciones	34
3.3.1 Respecto a la dimensión “Trabajo Actual”	34
3.3.2 Respecto a la dimensión “Salario Actual”	39
3.3.3 Respecto a la dimensión “Oportunidades de promoción”	42
3.3.4 Respecto a la dimensión “Supervisión”	45
3.3.5 Respecto a la dimensión “Compañeros de trabajo”	52
3.4 Correlación de las características observadas	57
3.4.1 Grupo de planilla	57
3.4.2 Grupo in plants	58
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES	60
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS.....	65
ANEXO 1: Pruebas de validez realizadas al instrumento seleccionado (JDI)	68
Anexo 2. Análisis estadístico SPSS	70
I. Respecto a la dimensión “Trabajo Actual”	70
II. Respecto a la dimensión “Salario Actual”	95
III. Respecto a la dimensión “Oportunidades de promoción”	103
IV. Respecto a la dimensión “Supervisión”	111
V. Respecto a la dimensión “Compañeros de trabajo”	126

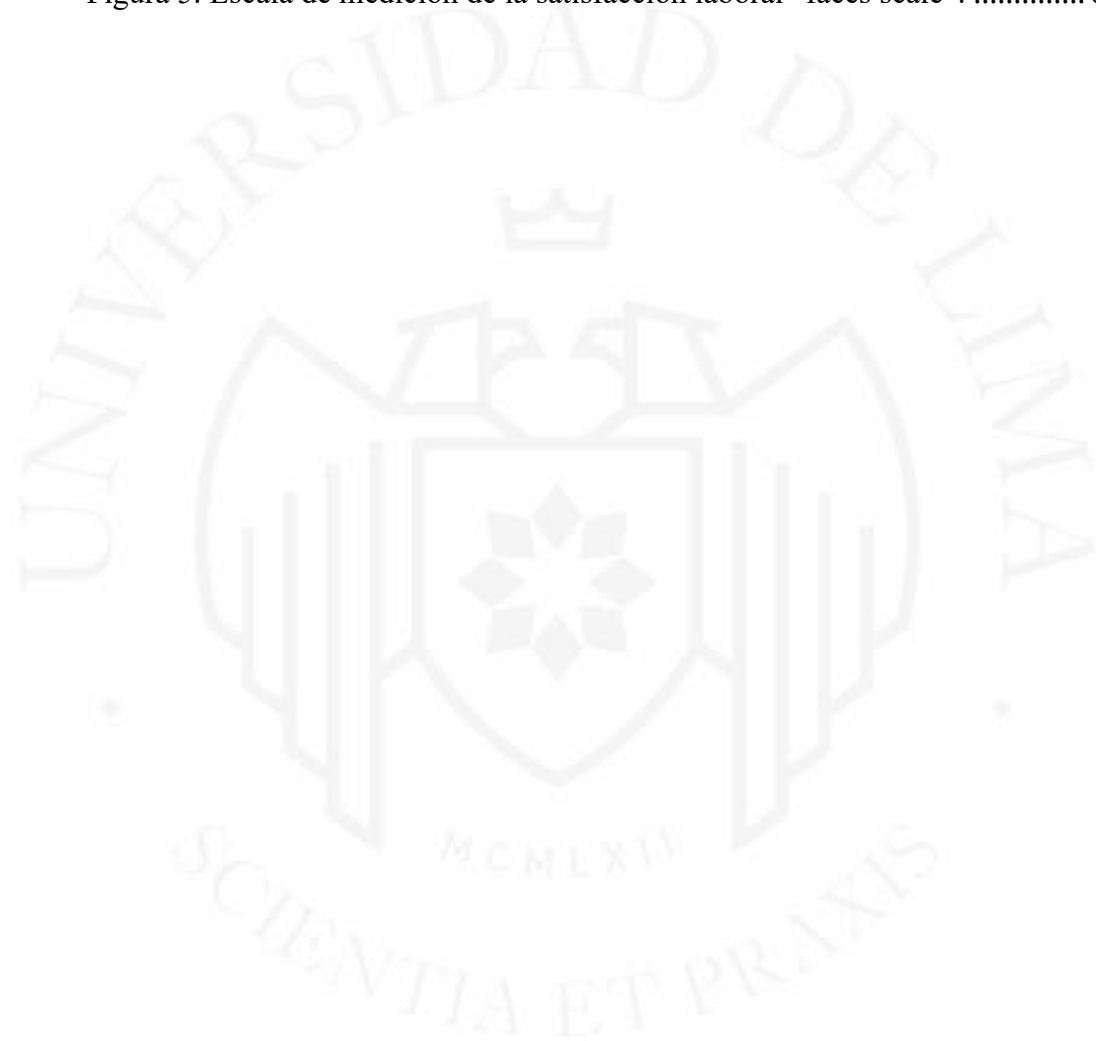
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1: Matriz de operacionalización de las variables.....	6
Tabla 1.2: Cálculo de la muestra para los grupos de estudio.	10
Tabla 1.3: Total de características por cada dimensión del instrumento de medición.	11
Tabla 1.4: Pesos revisados para la puntuación directa de las características evaluadas en (JDI).	12
Tabla 1.5: Ítems JDI.	13
Tabla 1.6: Matriz para la construcción del marco teórico propio.....	29



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fórmula estadística para el cálculo de la muestra	10
Figura 2. Género por área	30
Figura 3. Edades por area	31
Figura 4. Nivel de estudios por área	31
Figura 5. Escala de medición de la satisfacción laboral “faces scale”.	68



RESUMEN

Actualmente, se consideran diferentes modalidades de contratación, estilos de trabajo *cross functional* y una jerarquía baja que permita una comunicación más horizontal. En línea con ello, una de las modalidades de contratación que ha tomado mayor relevancia en los últimos tiempos es la intermediación laboral, la cual permite a las compañías contratar, a través de una empresa tercera, personal *in-plant* que se dedique a servicios temporales, complementarios o especializados. Si bien esta modalidad trae consigo muchos beneficios, tales como el incremento de productividad y mejor capacidad de respuesta para atender las necesidades de los clientes, también representa desafíos en cuanto al manejo y satisfacción del personal. Es así que, el objetivo del presente estudio es comparar la satisfacción laboral del personal de planilla, dedicado al área de venta y el personal contratado mediante intermediación laboral (*in-plants*), dedicado a tareas de postventa, en una empresa de telefonía multinacional establecida en Perú. Para la ejecución de este estudio se utilizó una encuesta conocida como Job Descriptive Index (JDI). Este índice permitió evaluar de forma descriptiva la satisfacción laboral de ambos grupos a través de cinco dimensiones: “Trabajo actual”, “Salario actual”, “Oportunidades de promoción”, “Supervisión” y “Compañeros de trabajo”. Para ello, se compararon los resultados de valoración de las características de cada una de las cinco dimensiones para ambos grupos (trabajadores de planilla e *in-plants*). Lo que llevó a obtener como resultado la aceptación de la hipótesis general, donde no se encontraron diferencias en los grupos sujeto del estudio, ya que se concluye que ambos son iguales en la proporción de su valoración respecto a las características observadas de satisfacción laboral. Sin embargo, se destacaron algunas particularidades y se realizaron recomendaciones a atender para la mejora de satisfacción del personal.

Línea de investigación: 5200 – 31.b4

Palabras clave: Satisfacción Laboral / Intermediación laboral (*in-plants*) / empresas de telefonía / Job descriptive Index (JDI) / Trabajadores de planilla.

ABSTRACT

Currently, different hiring modalities, cross functional work styles and a low hierarchy that allows a more horizontal communication are considered. In line with this, one of the contracting modalities that has become more relevant in recent times is labor intermediation, which allows companies to hire, through a third-party company, in-plant personnel dedicated to temporary services, complementary or specialized. Although this modality brings many benefits, such as increased productivity and better response capacity to meet customer needs, it also represents challenges in terms of personnel management and satisfaction. Thus, the objective of this study is to compare the job satisfaction of payroll personnel, dedicated to the sales area and the personnel hired through labor intermediation (in-plants), dedicated to after-sales tasks, in an established multinational telephone company in Peru. For the execution of this study, a survey known as the Job Descriptive Index (JDI) was used. This index allowed a descriptive evaluation of the job satisfaction of both groups through five dimensions: "Current job", "Current salary", "Promotion opportunities", "Supervision" and "Co-workers". To do this, the results of the evaluation of the characteristics of each of the five dimensions were compared for both groups (payroll workers and in-plants). This led to the acceptance of the general hypothesis, where no differences were found in the study subject groups, since it is concluded that both are equal in the proportion of their assessment with respect to the observed characteristics of job satisfaction. However, some particularities were highlighted and recommendations were made to attend to improve staff satisfaction.

Line of research 5200 – 31.b4

Keywords: Job Satisfaction / Labor intermediation (in-plants) / telephone companies / Job descriptive Index (JDI) / Payroll workers.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación es un estudio de caso que se desarrolla en el ámbito de una empresa multinacional radicada en Perú, abastecedora de servicios de telecomunicación. Esta compañía incorpora dentro de su estructura organizacional la contratación de personal intermediario (*in-plant*) con el objetivo de responder de manera eficaz e inmediata al servicio de atención al cliente.

Las redes inalámbricas, el fax y el internet, son en la actualidad y más aún en contextos de pandemia los medios de telecomunicación de mayor eficacia en el desarrollo del siglo XXI. La demanda por estos servicios convierte en imprescindible considerar una medición continua de la satisfacción laboral del personal. Esto debido a que este indicador permite ajustar mejoras al interior de la organización, limitando el margen de posibilidades de deteriorar la imagen de la empresa, mejorando el clima organizativo, la calidad de sus productos y servicios e influir en el enlentecimiento del crecimiento y el desarrollo organizacional, oponiéndose al motivo que toda empresa persigue, lograr la máxima fidelidad con sus clientes.

El desarrollo de esta investigación busca responder al objetivo de realizar un análisis comparativo con los resultados de la medición de satisfacción laboral entre los empleados de planilla pertenecientes al área de venta y el personal ocupado mediante la modalidad de intermediación laboral (*in-plant*) del área de post venta. La adquisición de dichos datos permite evidenciar si existen diferencias significativas entre ambos grupos, respecto a las dimensiones estudiadas.

En cuanto al instrumento elegido para recabar los datos necesarios, se basa en una encuesta de satisfacción laboral apoyada en el Índice descriptivo del trabajo (por sus siglas en inglés JDI) suministrada, en este caso, a trabajadores de las áreas de venta y postventa de la empresa multinacional Telefónica del Perú SAA (marca Movistar) que haya laborado como mínimo desde octubre del 2020. Este instrumento, debido a sus bases teóricas toma en consideración cinco dimensiones del constructo satisfacción laboral: Satisfacción con el “trabajo actual”, “salario actual”, “oportunidades de promoción”, “supervisión” y “compañeros de trabajo”.

Los resultados arrojados podrán abastecer el análisis sobre el valor que merece la dirección de la satisfacción laboral de los empleados ya sea tanto de planilla como de intermediación laboral en la consecución del desarrollo de la compañía.



CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. Descripción de la situación problemática

A medida que la demanda continúa aumentando en todo el mundo, la industria de las telecomunicaciones disfrutará de una expansión continua, especialmente en épocas actuales atravesadas por la pandemia decretada a partir de la aparición del virus covid-19 en enero del 2020. Dicho contexto obligó a las personas a lo largo del planeta a experimentar el aislamiento preventivo obligatorio, quedando a merced de las nuevas formas de entretenimiento y comunicación.

La contratación del servicio de intermediación laboral proporciona a la empresa usuaria, personal para la atención de urgencias, necesidades específicas, tales como el incremento de la productividad, mejor capacidad de respuesta para atender las necesidades de sus clientes y un mayor cumplimiento de los objetivos. La empresa Telefónica del Perú SAA (marca Movistar) dispone para el área de post ventas trabar en colaboración con una empresa tercerizadora para facilitar las dinámicas con el cliente. Al encontrarse bajo otra planilla, igualmente recibe los mismos beneficios que un colaborador de Telefónica, los que son por ley, como lo pueden ser vacaciones, gratificación, aguinaldos, CTS (compensación por tiempo de servicio), seguro EPS (seguro médico), sin embargo, hay otros beneficios que no son los mismos, ya que son netamente ofrecidos por Telefónica, tales como por ejemplo, vacaciones oportunas, comisiones por atención al cliente, quedan exentos de recibir celular de la empresa, debiendo trabajar con su teléfono personal lo cual es un poco tedioso porque reciben llamadas a cualquier hora del día.

Diferente es la actualidad del área de ventas, donde todos los ejecutivos comerciales del área de ventas Alto Valor - Segmento B2B se encuentran en la planilla de Telefónica del Perú SAA (marca Movistar), esto los favorece ya que firman un contrato indeterminado bajo una remuneración fija más comisiones por ventas, así mismo, también reciben todos los beneficios por ley como vacaciones, gratificación, aguinaldos, CTS (compensación por tiempo de servicio), seguro EPS (seguro médico), bonos especiales en campañas. Además, también cuentan con vacaciones que brinde Telefónica de manera oportuna, por ejemplo, feriados puentes. Distinto del área de post venta los comerciales tienen un celular de la empresa adicional al personal. Los empleados de este sector son

beneficiados con descuentos al tener todos los servicios de Movistar en su hogar tales como cable tv, celular, internet, teléfono fijo.

Los niveles de satisfacción laboral son una proyección de la percepción de los empleados tanto de planilla como aquellos de intermediación laboral o más conocido como in-plant. Las empresas usuarias no tienen la obligación de responder ante estos últimos por situaciones contractuales, lo que genera un desfase en la comparación de ambos grupos de trabajo, por ejemplo, en los equipos de venta y post venta. Esto se convierte en un desafío ya que este aspecto repercute en el desarrollo general, aumentando las tasas de deserción, ausentismo e impuntualidad, entre otras. Por ello, es importante realizar un estudio a fin de determinar si es que existen diferencias en la satisfacción de los empleados contratados directamente por la empresa (planilla) y aquellos que son destacados (intermediación laboral o *in-plants*).

1.2. Formulación del problema

Se identificó que no existe un sistema unificado que traiga igualdad en la satisfacción laboral percibida por el personal de intermediación laboral (in-plant) con destaque en oficinas de la empresa principal para el área de post venta, con relación a la satisfacción laboral percibida por los empleados de planilla del área de venta de Telefónica del Perú SAA (marca Movistar).

1.2.1. Problema general

¿Existen diferencias entre los niveles de satisfacción laboral del personal contratado mediante intermediación laboral y los del personal de planilla de la empresa Telefónica del Perú SAA (marca Movistar)?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo impacta la satisfacción con el trabajo actual en la satisfacción laboral?
- ¿Cómo impacta el salario actual en la satisfacción laboral?
- ¿Cómo impactan las oportunidades de promoción en la satisfacción laboral?
- ¿Cómo impacta la supervisión del trabajo en la satisfacción laboral?

- ¿Cómo impacta la relación con los compañeros de trabajo en la satisfacción laboral?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Comparar la satisfacción laboral del personal de planilla y el personal contratado mediante intermediación (*in-plants*) laboral en la empresa multinacional Telefónica del Perú SAA (marca Movistar) en el 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer una comparación entre los resultados de la valoración de las características de la dimensión “trabajo actual” del personal de planilla y el personal contratado mediante intermediación laboral (*in-plants*) en la empresa seleccionada para la presente investigación.
- Establecer una comparación entre los resultados de la valoración de las características de la dimensión “salario actual” del personal de planilla y el personal contratado mediante intermediación laboral (*in-plants*) en la empresa seleccionada para la presente investigación.
- Establecer una comparación entre los resultados de la valoración de las características de la dimensión “oportunidades de promoción” del personal de planilla y el personal contratado mediante intermediación laboral (*in-plants*) en la empresa seleccionada para la presente investigación.
- Establecer una comparación entre los resultados de la valoración de las características de la dimensión “supervisión” del personal de planilla y el personal contratado mediante intermediación laboral (*in-plants*) en la empresa seleccionada para la presente investigación.
- Establecer una comparación entre los resultados de la valoración de las características de la dimensión “compañeros de trabajo” del personal de planilla y el personal contratado mediante intermediación laboral (*in-plants*) en la empresa seleccionada para la presente investigación.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general de trabajo

Las condiciones de contratación de los grupos de trabajadores de planilla e intermediación laboral (*in-plants*) son iguales en la proporción de su valoración respecto a las variables observadas de satisfacción laboral.

1.4.2. Hipótesis específicas de trabajo

- La satisfacción con el trabajo actual influye en la satisfacción laboral.
- El salario actual influye en la satisfacción laboral.
- Las oportunidades de promoción influyen en la satisfacción laboral.
- La supervisión del trabajo influye en la satisfacción laboral.
- La relación con los compañeros de trabajo influye en la satisfacción laboral.

1.5. Variables de investigación

1.5.1. Variables independientes

- **EPL:** Personal contratado a través de la Modalidad de Planilla.
- **EIL:** Personal contratado a través de la Modalidad de Intermediación Laboral.

1.5.2. Variable dependiente

- **SL:** Satisfacción Laboral de los dos grupos en condiciones de contratación diferentes, evaluada a través de las siguientes dimensiones: Trabajo Actual, Salario Actual, Oportunidades de Promoción, Supervisión y Compañeros de Trabajo.

1.5.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1.1: Matriz de operacionalización de las variables.

Variables independientes	Indicador	Medida	Instrumento
Personal contratado a través de la Modalidad de Planilla. (EPL)	1) Tipo de contrato 2) Naturaleza de las funciones	Número de empleados en Planilla	Encuesta al área de Recursos Humanos
Personal contratado a través de la Modalidad de	1) Tipo de contrato	Número de empleados de Intermediación Laboral	Encuesta al área de Recursos Humanos

Intermediación Laboral. (EIL)	2) Naturaleza de las funciones		
Variable dependiente	Indicador	Medida	Instrumento
Satisfacción Laboral	Evaluación de Satisfacción Laboral a través de 5 dimensiones: 1) Trabajo Actual. 2) Salario Actual. 3) Oportunidades de Promoción. 4) Supervisión. 5) Compañeros de Trabajo	Sí (S) No (N) No pudiera decidirse (?)	Cuestionario <i>Job Descriptive Index</i> (JDI) o Índice Descriptivo del Trabajo

1.6. Justificación de la investigación

1.6.1. Importancia de la investigación

El avance del tiempo no puede resistir a la atención que se debe vincular con los indicadores de satisfacción laboral en una empresa, puesto que presenta una relación directa con la productividad, desarrollo del clima organizativo, e impacta sobre la calidad de vida de los empleados entre otras ventajas.

La empresa Telefónica del Perú SAA (marca Movistar), dispone para el área de Post venta la contratación de personal de intermediación laboral (*in-plants*) convirtiendo en necesario también medir la satisfacción laboral de este grupo, ya que un cliente satisfecho no contempla la competencia, y refuerza por voluntad propia la promoción del servicio basado en sus experiencias positivas.

Teniendo en cuenta que la satisfacción es una predicción de las intenciones futuras de volver a adquirir un servicio o producto, y de que el mundo se encuentra en un contexto en donde existe una urgencia por los servicios de telecomunicación, se considera que es necesario medir los niveles de satisfacción laboral de los empleados de plantilla del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones radicada en Perú, y realizar un análisis comparativo con los datos a recoger sobre los niveles de satisfacción laboral de los empleados contratados por intermediación laboral (*in-plants*) para el área de Post ventas de una empresa de telecomunicaciones radicada en Perú.

1.6.2. Viabilidad de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación es necesario disponer de los recursos humanos que componen la muestra para la obtención de los datos de análisis. Para esto es posible contactar ya sea de manera presencial o modalidad virtual con los componentes del grupo de estudio y aplicar el instrumento Encuesta del Índice Descriptivo del Trabajo (JDI), instrumento ya validado en el país.

1.7. Limitaciones del estudio

El 11 de marzo del año 2020 la Organización Mundial de la Salud declaró el estado de pandemia producto del síndrome respiratorio agudo por Coronavirus 2 (SARS-CoV-2), conocido como COVID-19. El impacto no tardó en afectar múltiples aspectos en todos los países: salud, educación, cultura, economía, libertad, seguridad. Quince meses después el panorama aun contempla estrategias coordinadas para prevenir y velar por la salud de los empleados quienes cuentan con la posibilidad de realizar su trabajo de manera virtual sin asistir a la locación de empleo. Esto, puede influir en la recolección de datos que deberá ser realizada de manera virtual, dejando un margen de error o de incumplimiento por parte de aquellas personas que no sepan o no tengan la voluntad de completar el cuestionario. Por otra parte, pensando en el contexto que los rodean, puede que el valor que se perciba de algunas dimensiones se vea afectada temporalmente por estar cursando actualmente una situación epidemiológica.

Otras de las posibles limitaciones que se pueden encontrar a la hora de recolectar datos, es la posibilidad de que la población se sienta condicionada por sus respuestas y no sea totalmente honesta a la hora de brindarlas.

La limitación de efectos longitudinales también es un hecho para considerar, ya que se cuenta con un tiempo limitado para la recolección de datos, debiendo ejecutarse de manera transversal sin poder medir el cambio o la estabilidad en el tiempo, lo que servirá únicamente para hacer proyecciones a corto plazo.

Una limitación se puede encontrar también la necesidad de que el empleado sea instruido para identificar a la hora de responder si la palabra o frase mencionada en cada enunciado se corresponde o aplica a su situación laboral. De ser positivo y que la palabra o frase sea congruente, debe escribir un “S” (Sí aplica). Caso contrario, si no identifica como propia a su situación laboral actual la palabra o frase debe colocar “N” (No aplica).

Para poder contemplar toda respuesta y achicar los márgenes de error lo mayor posible, si la persona encuestada no logra definir si la palabra o frase aplica o no, tiene la opción de contestar con un signo de interrogación“?” (No pudiera decidirse).

1.8. Método de investigación

1.8.1. Nivel de la investigación

El nivel de esta investigación es de carácter descriptivo, ya que permitirá obtener resultados sobre las características observadas de los dos grupos de estudio y describir su valoración sobre la “Satisfacción Laboral”, a través de una prueba de Chi cuadrado y Homogeneidad de proporciones.

1.8.2. Diseño de la investigación

El trabajo presenta un diseño observacional, sin manipulación sobre las variables analizadas y se llevará a cabo a través del análisis de los elementos en su ambiente natural. La herramienta principal de uso será la Encuesta del Índice Descriptivo del Trabajo (JDI).

Asimismo, las encuestas aplicadas permitirán recopilar datos en un único momento. Gracias a ello, se podrá estudiar la problemática de manera actual y, así, investigar las causas de manera descriptiva.

1.8.3. Enfoque de la investigación

El enfoque del presente estudio es de carácter cualitativo, ya que consiste en un análisis descriptivo de las características contenidas en cada dimensión de la Satisfacción Laboral y de corte transversal, puesto que se realizará una investigación que permitirá el análisis de las variables independientes en el mismo horizonte de tiempo.

1.9. Población del estudio

1.9.1. Características de la población

La población de la presente investigación está conformada por dos grupos; los trabajadores de planilla y los trabajadores contratados mediante intermediación laboral (*in-plants*). El primer grupo lo constituyen en total cincuenta y seis (56) trabajadores, mientras que el segundo grupo se encuentra conformado por cincuenta (50) trabajadores. Ambos grupos pertenecen a la empresa Telefónica del Perú SAA (marca Movistar) sujeto de análisis.

1.9.2. Muestra

Para la elección de la muestra, se aplicará un método de muestreo aleatorio al azar. Esto debido a que todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para el análisis de la problemática.

A continuación, se presenta la fórmula usada para determinar el tamaño de la muestra:

Figura 1. Fórmula estadística para el cálculo de la muestra

$$n = \frac{N z_{1-\alpha/2}^2 p(1-p)}{(N-1)E^2 + z_{1-\alpha/2}^2 p(1-p)}$$

Nota. Adaptado de *Statistical intervals: a guide for practitioners* (vol.92), por G. J. Hahn; W. Q. Mecker, 2011, John Wiley & Sons.

Tabla 1.2: Cálculo de la muestra para los grupos de estudio.

	Planilla	In-plants
N (tamaño población):	56	50
Nivel de confianza	95%	95%
E (error)	0,05	0,05
n (tamaño de la muestra)	40	45
Total:	85	

Luego del cálculo de la muestra, se aplicaron las proporciones para cada grupo de trabajadores en cada empresa, dando una muestra total de 85 trabajadores:

1.9.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis de la presente investigación es el empleado de la empresa, al cual se le realizará la encuesta de medición de satisfacción laboral, ya sea trabajador de planilla o trabajador contratado mediante intermediación laboral (*in-plant*).

1.9.4. Instrumento para la medición

Descripción

El instrumento para la medición de la Satisfacción Laboral en el presente estudio será la Encuesta del Índice Descriptivo del Trabajo, el cual es una herramienta descriptiva que permite evaluar, a través de cinco dimensiones, la satisfacción laboral que tienen los empleados de una compañía. Este indicador es un instrumento bastante utilizado en varias partes del mundo, en particular, Estados Unidos. Consta de setenta y dos preguntas en total repartidas en tres escalas de dieciocho características cada una para las dimensiones de “Trabajo Actual”, “Supervisión” y “Compañeros de trabajo” y dos escalas de nueve características cada una para las dimensiones de “Salario Actual” y “Oportunidad de promoción”. Antes de cada escala, se realiza una introducción que permite guiar al sujeto de análisis en la completitud de dicho cuestionario (Boluarte, 2019).

Tabla 1.3: Total de características por cada dimensión del instrumento de medición.

Dimensiones	Total de características
Trabajo actual	18
Salario actual	9
Oportunidades de ascenso	9
Supervisión	18
Compañeros de trabajo	18
Total	72

Nota. Adaptado de “Scale Characteristics of the Measures of Satisfaction”, por P. Smith, Lorne M. Kendall, Charles L. Hulin, *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement* (pp. 69-85), 1969, Rand McNally & Company.

Como parte de la aplicación del cuestionario, el encuestado es instruido para responder si la palabra o frase mencionada en cada característica corresponde o aplica a su situación laboral. Es decir, si la palabra o frase aplica, se le pide que escriba un “S” (Sí aplica). Caso contrario, si la palabra o frase no aplicara, se le pide al encuestado que coloque “N” (No aplica). Por último, si la persona encuestada no puede definir si la palabra o frase aplica o no, tiene la opción de contestar con un signo de interrogación “?” (No pudiera decidirse) (Smith, Kendall, & Hulin, 1969).

Validez y confiabilidad

El *Job Descriptive Index* (JDI) es una de las medidas de satisfacción laboral más usadas en diversos estudios, debido a su validez y solidez, ya que contiene aspectos representativos comunes a otros métodos que permiten medir la satisfacción en el trabajo.

El estudio sobre la validez y confiabilidad de este instrumento ha sido objeto de investigación por parte de sus autores a lo largo del tiempo. En línea con ello, se condujeron cuatro estudios por separado y en orden cronológico cuyos resultados se incluye en Anexo 1 (Smith, Kendall, & Hulin, 1969).

Implementación de la encuesta de satisfacción laboral (Índice descriptivo laboral)

El personal de la empresa de telecomunicaciones sujetas al presente análisis puede responder para las características de cada dimensión con tres opciones: Sí (S), No pudiera decidirse, representada por un signo de interrogación (?) y No (N). Estas opciones pueden resultar en una puntuación de 3 por cada respuesta similar a la característica evaluada, 1 por cada respuesta con un signo de interrogación y 0 si la respuesta es opuesta a la característica evaluada. Estas determinarán un puntaje para cada una de las dimensiones que influyen en la Satisfacción Laboral (Boluarte, 2019).

El cuestionario se formalizó a través es un software de administración de encuestas ofrece Google® de manera online, llamado Google Forms®.

Tabla 1.4: Pesos revisados para la puntuación directa de las características evaluadas en (JDI).

Respuesta	Peso revisado
Sí a un ítem positivo	3
No a un ítem negativo	3
? a cualquier ítem	1
Sí a un ítem negativo	0
No a un ítem positivo	0

Nota. Adaptado de “Scale Characteristics of the Measures of Satisfaction” por P. Smith, Lorne M. Kendall, Charles L. Hulin, *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement* (pp. 69-85), 1969, Rand McNally & Company.

Tabla 1.5: Ítems JDI.

Trabajo Actual	Fascinante
	Rutinario (-)
	Satisfactorio
	Aburrido (-)
	Bueno
	Creativo
	Respetado
	Caluroso (-)
	Agradable
	Útil
	Cansador (-)
	Saludable
	Retador
	De pie (-)
	Frustrante (-)
	Simple (-)
	Interminable (-)
	Da un sentido de realización
Salario Actual	El sueldo es suficiente como para cubrir los gastos normales
	El sueldo permite darme lujos
	A duras penas se vive del sueldo (-)
	Malo (-)
	Inseguro (-)
	Menos de lo que merezco (-)
	Muy bien pagado
	Mal pagado (-)
	El sistema de repartición de utilidades es satisfactorio
Oportunidades de Promoción	Buenas oportunidades para ascender
	Oportunidades algo limitadas (-)
	Las promociones están basadas en las habilidades de uno
	Trabajo sin futuro (-)
	Buenas probabilidades como para ascender
	El sistema de promoción es injusto (-)
	Ascensos poco frecuentes (-)
	Las promociones son regulares
	Bastantes buenas probabilidades como para ascender
Supervisión	Me pide mi opinión
	Difícil de complacer (-)
	Descortés (-)
	Alaba el trabajo bien hecho
	Tiene tacto

	Influyente
	Al día
	No supervisa lo suficiente (-)
	Irritable (-)
	Me dice cómo ando
	Molesto (-)
	Terco (-)
	Sabe lo que hace
	Malo (-)
	Inteligente
	Me deja hacer las cosas por mi cuenta
	Está cerca cuando se le necesita
	Flojo (-)

Compañeros de Trabajo	Estimulantes
	Aburridos (-)
	Lentos (-)
	Ambiciosos
	Estúpidos (-)
	Responsables
	Rápidos
	Inteligente
	Hacen enemigos fácilmente (-)
	Hablan demasiado (-)
	Vivos ^a
	Flojos (-)
	Desagradables (-)
	Sin privacidad (-)
	Activos
	Intereses limitados (-)
	Leales
	Difíciles de conocer (-)

Nota. Adaptado de “Validation of the Job Descriptive Index and Other Measures of Satisfaction” por P. Smith, Lorne M. Kendall, Charles L. Hulin, *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement* (pp. 37-68), 1969, Rand McNally & Company.

^a La característica “vivos” hace referencia a compañeros de trabajo que son hábiles para sus funciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación (Estado del Arte)

Las autoras Alvites P.S, F. y Maguiña. A. (2021) realizaron una tarea comparativa en su investigación enfocada en la satisfacción laboral entre empleados de planilla y empleados de intermediación laboral (*in-plants*) en dos empresas farmacéuticas multinacionales en Perú. El enfoque elegido para afrontar este estudio fue de carácter cualitativo, ya que se realizó un análisis descriptivo de las características contenidas en cada dimensión de la Satisfacción Laboral; y de corte transversal, puesto que se realizó una investigación que permitió el análisis de las variables independientes en el mismo horizonte de tiempo. El instrumento para la medición de la satisfacción laboral elegido fue la Encuesta del Índice Descriptivo del Trabajo, que es una herramienta descriptiva que permite evaluar, a través de cinco dimensiones, la satisfacción laboral que tienen los empleados de una compañía. Consta de setenta y dos preguntas en total repartidas en tres escalas de dieciocho características cada una para las dimensiones de “Trabajo Actual”, “Supervisión” y “Compañeros de trabajo” y dos escalas de nueve características cada una para las dimensiones de “Salario Actual” y “Oportunidad de promoción”. Antes de cada escala, las autoras realizaron una introducción que permitió guiar al sujeto de análisis en la completitud de dicho cuestionario. Los resultados llevaron a concluir que los grupos de trabajadores de planilla e intermediación laboral son iguales en la proporción de su valoración respecto a las características observadas de satisfacción laboral.

Rivera R. F.; Andrea Ceballos V. P. y González P.Y. (2021) se embarcaron en la búsqueda por determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores que se desempeñan en unidades de oncología y cuidados paliativos de una región de Chile. Para el desarrollo de dicho trabajo se realizó un censo a 110 trabajadores sanitarios, utilizando para la recolección de datos un instrumento que consta de tres partes: a) antecedentes bio-sociodemográficos, b) el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 para riesgos psicosociales y c) S20/23 para satisfacción laboral. Los datos permiten concluir la existencia de una significativa relación estadística entre riesgos psicosociales, entendidos como situaciones que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras (con mayor riesgo en exigencias psicológicas y doble presencia) y satisfacción laboral en el trabajo. De acuerdo con los resultados obtenidos se puede afirmar que los trabajadores que se despliegan en unidades de oncología perciben

peores condiciones laborales y tienen menores niveles de satisfacción laboral, lo que podría impactar en la calidad del desempeño.

Estrada A. E. y Gallegos R. N. (2020) se interesaron por establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los docentes de educación básica regular de la Amazonía peruana. Optaron por una muestra conformada por 185 docentes, a quienes se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral y el Cuestionario de Compromiso Organizacional. Los hallazgos arrojaron que el nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes es regular y se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Entonces, esto significa que mientras más satisfechos estén los empleados con sus lugares de trabajo, su nivel de compromiso hacia la institución será mayor.

Quispe Flores, R. y Paucar Sullca, S. (2020) se propusieron como objetivo poder evaluar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad pública en el Perú, utilizando el diseño explicativo secuencial del enfoque mixto. Se tomó como población a 256 docentes de una universidad pública en el Perú. Los datos obtenidos indicaron que los docentes satisfechos laboralmente tienen mayor posibilidad de mantener el compromiso organizacional, comparados con aquellos docentes cuyos datos arrojados los revelan insatisfechos. Las principales razones en los docentes insatisfechos y con menor compromiso de continuidad fueron: la percepción de bajas remuneraciones, falta de promoción y nombramiento, inconformidad con el reconocimiento y escasas oportunidades de crecimiento. Los autores concluyeron entonces que existe relación directa significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; el descuido de los factores higiénicos y motivacionales ocasionan la insatisfacción laboral y falta de compromiso de continuidad.

Lugo y Hernández (2020) en su trabajo *“Comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en empleados del sector hotelero de Zacatecas (México)”* se embarcaron en el análisis de la relación entre el comportamiento de ciudadanía organizacional y la satisfacción laboral en empleados de empresas hoteleras de la ciudad de Zacatecas, México. En este camino, primero realizaron una revisión teórica y contextual sobre el tema para luego aplicar un cuestionario a una muestra de 212 trabajadores de diferentes niveles jerárquicos en 11 hoteles de Zacatecas. Los resultados elaborados por los autores revelan que no solo existe una relación entre los constructos

formulados de comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral, sino que la influencia es positiva, lo que implicaría que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores incide directamente en la realización de un conjunto de conductas que anteponen los intereses grupales y organizacionales a los propios intereses del empleado. Esta conclusión lleva a pensar el papel de la satisfacción laboral en la generación de comportamientos organizacionales positivos en el sector hotelero.

Chiang Vega, Riquelme N. y Rivas E. (2018) en su trabajo “*Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*” plantearon como objetivo analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una Institución de Beneficencia en la Provincia de Concepción. A este estudio de carácter empírico transversal, descriptivo correlacional, se le otorgó una población de 184 trabajadores, segmentada en cinco grupos. El cuestionario autoadministrado y anónimo estuvo compuesto por 71 ítems divididos en 3 secciones: información general, estrés laboral y satisfacción laboral. Las correlaciones permitieron a los autores concluir que a mayor percepción de las variables de satisfacción laboral y mayor control sobre el trabajo, se logra reducir el grado de estrés. Además, la dimensión de Apoyo Social Laboral Global aumenta la Satisfacción Laboral, permitiendo disminuir el estrés. Esta investigación permite pensar en que la regulación de la satisfacción social puede ser una herramienta de prevención de la alteración de la salud como lo puede ser el síndrome de *burnout*.

En la investigación titulada “*Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente*” desarrollada por Merino P. M. et. al (2018), se propuso como meta relacionar la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. Para lograr evidenciar las relaciones existentes entre las dimensiones que definen ambos constructos e identificar las dimensiones con mayor impacto sobre las dos variables, utilizaron la encuesta de Satisfacción Laboral del Servicio Vasco de Salud y la versión española del cuestionario Hospital Survey on Patient Safety (Agency for Healthcare Research and Quality). Las variables predictoras utilizadas fueron: características sociodemográficas y percepción de las dimensiones evaluadas. La asociación entre variables se cuantificó mediante odds ratio (OR) ajustada y su intervalo de confianza fue del 95%. Los resultados evidencian que existe relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad.

Otro estudio asociado al tema es el elaborado por Sánchez Trujillo, Magda Gabriela y García Vargas (2017) bajo el nombre de “*Satisfacción laboral en los entornos de trabajo, una exploración cualitativa para su estudio*”. Estas autoras buscaron relacionar las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral entre los trabajadores que se desempeñan en empresas del mismo giro ubicadas en diferentes entidades en México. Los resultados muestran que existen variaciones que afectan directamente al desempeño. Dichas variaciones se relacionan con motivaciones extrínsecas, como lo son las condiciones de trabajo, comunicación entre empleado-jefe y motivaciones intrínsecas, como es el caso de logro y motivación.

Montoya Cáceres (2017) determinó la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. Para poder desarrollar esta investigación optaron por un estudio cuantitativo, correlacional, con una muestra de 166 trabajadores. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el Instrumento para Clima Organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. En cuanto a los resultados que pudieron recabar, un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes como administrativos. Entonces, se puede concluir que la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos. Es interesante destacar que los trabajadores que tienen contrato de titular y logran mayor estabilidad económica se encuentran más satisfechos laboralmente y los no contratados perciben un nivel de clima organizacional más alto, a pesar de no percibir equitatividad.

Muñoz Méndez T., Gómez Mármol A. y Sánchez Alcaraz Martínez B. (2017) evaluaron la influencia de distintas variables sociodemográficas en la satisfacción laboral de docentes. Para esto convocaron a 163 docentes (42 hombres y 121 mujeres), con un rango etario entre los 23 y los 60 años. Utilizaron la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP), compuesta de 32 ítems agrupados en cinco dimensiones. Los resultados les mostraron a los autores unos valores generales de

satisfacción laboral medios-altos en los docentes, más específicamente en aquellos docentes fijos, con contrato parcial que imparten asignaturas de carácter motriz en la etapa de Educación Infantil. Estos mostraron puntuaciones significativamente más altas en su satisfacción laboral, lo que refuerza la hipótesis de que con mayor percepción de estabilidad es mayor la percepción de tranquilidad y, por ende, se evidencia un incremento en el nivel de satisfacción laboral.

2.2. Bases teóricas

A lo largo de la revisión teórica del presente estudio, se demostró la falta de contundencia para darle definición a un concepto que, si bien ya recorre un par de décadas en el ámbito de la psicología organizacional, ha ido incrementando recientemente. Esta observación es puesta en evidencia por autores como Hannoun (2011) y Padilla Lugo y González Hernández (2020) entre otros, decidieron que contemplar distintos enfoques les permitiría generar contribuciones para abastecer esta teoría en busca de dos objetivos, el primero, emergente fundamentalmente de la relevancia de la satisfacción laboral para potenciar variables vinculadas con la efectividad organizacional. El segundo, mientras tanto, desde un enfoque más humano se desprende de la relevancia moral del fenómeno al constituir un beneficio del individuo, tanto desde el punto de vista de su salud física como mental.

Pujol Cols (2018) generan una buena partición para emprender una organización de los determinantes de la satisfacción laboral. Al parecer las posturas más relevantes discreparían en un debate altamente controversial denominado debate individuo-situación. Sostenidos desde la idea de fuerza situacional, los situacionalistas, como los denominan los autores, destacan la influencia que las variables organizacionales son capaces de ejercer sobre el comportamiento, las actitudes y el bienestar de los empleados. En este sentido, retoman desde Humphrey, Nahrgang y Morgeson, (2007), la certeza de que el sujeto estaría a merced de los factores situacionales intrínsecos y extrínsecos para explicar la satisfacción laboral.

Desde la vereda de enfrente, los disposicionalistas sostienen la autonomía de los sujetos y creen que estos poseen estados mentales inobservables, que tienen que ver con sus rasgos de personalidad, sostenidos regularmente a través del tiempo y que, como tales, predisponen su actitud y su comportamiento en una gran diversidad de contextos

organizacionales. Si bien esta corriente corresponde temporalmente al moderno y actual avance de las organizaciones sobre el cuidado de su personal, una cantidad considerable de investigaciones publicadas han logrado vincular distintos rasgos de personalidad con diferentes medidas de satisfacción laboral.

La relación entre las características personales y situacionales con respecto a la satisfacción laboral está sistematizada en la llamada “Teoría de los Dos Factores”. Esta teoría que cruza estas dos variables, supone que la satisfacción o insatisfacción del laborador es el producto de la relación con su empleo y de sus actitudes hacia el mismo (Guerrero Bejarano, 2018).

Para comenzar con dicho recorrido es útil posicionarse desde la complejidad de la satisfacción en el trabajo, ya que este se puede definir de manera muy genérica. Los trabajos que las personas desempeñan representan mucho más que actividades que realizan, pues además involucra la interacción con los distintos personajes del círculo laboral, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, además de cumplimentar con los estándares de desempeño, ser capaz de sustentar económicamente a los laboradores. Queda ilustrado entonces que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo.

La satisfacción laboral como actitud hacia el trabajo dice Hannoun (2011) , es la forma en que el empleado se siente con respecto a su trabajo, de esto dependerá el modo en que el sujeto decida reaccionar a los estímulos relacionados con el ámbito laboral. Dicha actitud está basada en las creencias y valores percibidos conjuntamente por las características actuales del puesto. El autor rescata desde Robbins (1996) uno de los grandes referentes en el desarrollo de este concepto, la definición de satisfacción laboral como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Así, un individuo que cuenta con elevados niveles de satisfacción en el puesto estará predispuesto positivamente hacia este.

Guillén y Guil (1999), además de coincidir con esta manera de desarrollar el concepto adhieren que la satisfacción depende del grado de coincidencia entre lo que un empleado quiere y busca en su trabajo, con la realidad actual. Estas expectativas o lo que (Hannoun, 2011) reconoce como “debería ser” comprenden tres características del empleado que afectan las percepciones son: las necesidades, los valores y los rasgos

personales. Así mismo, existen tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser”, y estos son: las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores y los grupos de referencia (Calle, 2010). No es poco decir que para estos autores un empleado no satisfecho desarrollara actitudes negativas hacia su trabajo y hacia la organización.

Robbins y Judge (2017), definen el concepto de satisfacción laboral como la generación de sentimientos positivos acerca de un puesto de trabajo, a partir de la evaluación de sus características. Por ende, si una persona tiene un grado de satisfacción alto es porque tiene sentimientos positivos acerca de este, mientras que otra insatisfecha albergará sentimientos negativos.

Robbins, uno de los pioneros en la investigación de este campo, pudo reflexionar acerca de los factores más influyentes relacionados a la satisfacción en el puesto son: El afrontamiento cognitivo de un trabajo desafiante, la posibilidad de percibir recompensas equitativas entre los laboradores, condiciones de trabajo que potencien la calidad de vida, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto.

A pesar de la diversidad de dimensiones de la Satisfacción Laboral registradas en la literatura, las más investigadas son: la cantidad de trabajo, las tareas a realizar, la supervisión, la estabilidad del trabajo, el salario, la compañía, los compañeros de trabajo, las condiciones laborales, el progreso en la carrera, las perspectivas de promoción, los subordinados, el desarrollo personal y la Satisfacción Intrínseca y extrínseca general (Díaz Pincheira, 2016)

Robbins S. (2017) entiende por condiciones laborales las ventajas ofrecidas por puestos de trabajo que potencien la autonomía y el control, así como interdependencia, retroalimentación, apoyo social e interacción con colegas fuera del ámbito laboral.

En cuanto a la personalidad del empleado también juega un rol importante en el grado de satisfacción en el trabajo. Así, si una persona tiene registros positivos sobre su desempeño estará más satisfecha con su trabajo que las que tienen autoevaluaciones negativas.

Si bien los autores han considerado factor salario como contribuyente de la satisfacción laboral, el impacto de este es menor una vez que el empleado haya logrado

estabilidad económica. Para que un trabajador pueda sentirse satisfecho en su trabajo es crucial que perciba un salario justo.

Posibilidades de promoción siempre es un buen indicativo para el mantenimiento y desarrollo de la motivación del personal. Si una persona con intenciones de realizar una carrera profesional en su actividad laboral se encuentra estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, no llegan las oportunidades de prosperar o ascender de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo. Se produce un desfase entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente. La satisfacción por las oportunidades de ascenso se producirá si los empleados tienen igualdad de oportunidades en el sistema de ascensos en la estructura organizativa

Otra de las dimensiones descritas suele ser la dimensión relación con los compañeros o jefes. La satisfacción con los colegas se alcanzará si los empleados tienen compañeros que sean compatibles y complementarios para el trabajo grupal. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. Es útil en estos casos poder proporcionar estímulos sociales que alienten a unir el grupo.

La dimensión supervisión de los superiores se cumplirá si los empleados perciben superiores que los acompañen brindando dirección, asistencia técnica, motivación y retroalimentación.

La satisfacción hacia las recompensas aumenta a medida que los empleados sientan que, la remuneración recompensada es por la carga de trabajo y equitativa con otros empleados que trabajan dentro de la organización.

Trinidad Muñoz-Méndez (2017) consideran las condiciones de vida asociadas al trabajo aludiendo a las facilidades temporales y espaciales con las que el trabajo cuenta, así como a los servicios y las condiciones de seguridad laboral asociados a este.

Realización personal es una dimensión ligada con la visión del trabajo como valioso y pertinente al desarrollo personal y con el sentimiento de adecuación entre cualidades personales y las características del trabajo.

Los autores entonces, confirman que aquellos factores que relacionen al sujeto directamente con su quehacer laboral, como lo son sensación de realización, promoción,

trabajo estimulante entre otros, son considerados como elementos intrínsecos o motivadores, mientras que por otra parte los factores extrínsecos como las políticas y administración de la empresa, las relaciones interpersonales, el sueldo, supervisión y condiciones de trabajo estarían estrechamente relacionados con la insatisfacción laboral. (Guerrero Bejarano, 2018)

Robbins, S. y Judge, T. (2017) abordan las consecuencias del impacto de los empleados satisfechos e insatisfechos en su lugar de trabajo. Por un lado, los resultados específicos de la satisfacción laboral son los siguientes:

- Incremento en el desempeño laboral: Los individuos con mayores niveles de satisfacción en su trabajo tienen un mejor rendimiento y permiten que las empresas sean más eficaces.
- Comportamiento de Ciudadanía Organizacional positivo (CCO): Los empleados con un CCO positivo, se identifican con mayor profundidad con la empresa, sus compañeros de trabajo y buscan ir más allá de lo que se espera de ellos en sus puestos de trabajo.
- Mayor satisfacción del cliente: Los trabajadores satisfechos contribuyen a incrementar la satisfacción y lealtad de los clientes.
- Satisfacción de vida: las actitudes y experiencias cotidianas impactan en las experiencias y forma en que se percibe el trabajo.

A partir de lo expresado, a fines de esta investigación se tomará a la satisfacción laboral como complejo pluridimensional que no depende solo de las características individuales del sujeto sino también de las características y particularidades del trabajo que realiza. Este concepto de satisfacción en el trabajo que integra los conceptos de dimensiones implica claramente un modelo que a primeras se puede describir como compensatorio, de tal manera que si existe un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo se compensarían deficiencias en otras determinadas áreas.

2.3. Teorías directamente relacionadas

2.3.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral puede ser definida como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Dichas actitudes pueden ir referidas al trabajo en general, o bien, hacia facetas puntuales del mismo. Entonces, la

satisfacción laboral puede entenderse como un concepto global que refiere a las actitudes de las personas frente a diferentes aspectos de su trabajo (Bravo, Peyró, & Rodríguez, 1996).

Para evaluar la satisfacción laboral, uno de los métodos más utilizados es el Job Descriptive Index (JDI) de Smith, Kendall y Hulin (1969), conocido en español como Inventario de Satisfacción en el Trabajo (IST). Este método evalúa la satisfacción del empleado en los siguientes aspectos del trabajo: satisfacción en el trabajo actual, recompensas, oportunidades de ascenso/promoción, supervisión y relación con los compañeros de trabajo. La relación entre estas cinco dimensiones se detalla a continuación:

La satisfacción hacia las recompensas surgirá si los empleados sienten que, la compensación recompensada es por la carga de trabajo y equilibrada con otros empleados que trabajan dentro de la organización. La satisfacción con la supervisión de los superiores se cumplirá si los empleados tienen superiores que puedan proporcionar dirección, asistencia técnica, motivación y retroalimentación a los empleados. La satisfacción con los colegas se logrará si los empleados tienen compañeros de trabajo que pueden trabajar juntos y proporcionar estímulo social. La satisfacción por las oportunidades de ascenso se producirá si los empleados tienen igualdad de oportunidades en el sistema de ascensos en la estructura organizativa (Perizade et. al., 2019).

2.3.2. Intermediación y tercerización laboral

A los fines del presente estudio, resulta pertinente establecer una diferenciación entre los conceptos de intermediación laboral y tercerización laboral. En cuanto al primero, se trata de una modalidad contractual mediante la cual una empresa de intermediación laboral destaca a sus trabajadores a una empresa usuaria para que realicen labores temporales, complementarias o especializadas. Por su parte, la tercerización consiste en una figura contractual por medio de la cual una empresa principal decide no hacerse cargo de una parte de su proceso productivo o de servicios, y lo delega a un tercero (la empresa tercerizadora), para que esta se haga cargo de dicho proceso. En el primer caso, lo que importa es el destaque de la mano de obra y, en el segundo, la ejecución de una tarea (Mendoza Conderman & Cárcamo Coronado, 2016).

2.3.3. Marco legal para la intermediación laboral en Perú

Respecto al marco normativo regulatorio de esta modalidad de trabajo, Cusimayta Lobo (2017) destaca algunos hitos históricos. En primer lugar, menciona que desde 1978 se permite en Perú la subcontratación de mano de obra solo en actividades complementarias de mantenimiento, limpieza, vigilancia, seguridad y similares, por medio del Decreto Ley 22126 (Art. 27). Luego, esta actividad se extiende a actividades de carácter especializado con la aprobación de la Ley 24514 (Art. 33), en 1986. Posteriormente, en el año 1991, con la aprobación del Decreto Legislativo 728 se amplía el ámbito de la intermediación laboral. Esta ampliación permite a las empresas de servicios temporales colocar a trabajadores en el desarrollo de sus actividades principales siempre que sean temporales. En principio, se estableció que el número de trabajadores destacados no podía superar el 20% de la planilla. No obstante, en el año 1996, con el Decreto Legislativo 855 se incrementó este porcentaje al 50%.

En el año 2002 se emite la Ley 27626, que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores. En este marco, se establecen los siguientes aspectos regulatorios respecto de la intermediación laboral:

- *Procedencia:* la intermediación laboral procede solo en casos de temporalidad, complementariedad o especialización. Se restituye el porcentaje del 20% que no puede excederse con trabajadores destacados.
- *Derecho a las mismas condiciones laborales:* los trabajadores destacados en empresas usuarias tienen el derecho de que durante el período de prestación de servicios perciban las remuneraciones y condiciones de trabajo que la empresa contratadora otorga a sus trabajadores.
- *Fianza y responsabilidad solidaria:* las empresas de intermediación deben conceder una fianza al suscribir contratos de intermediación a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones laborales y de seguridad social de los trabajadores.
- *Creación del Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades Intermediación Laboral (RENEEIL):* esta inscripción habilita a las empresas subcontratistas a realizar actividades en el mercado (Cusimayta Lobo, 2017).

En el mismo año, se emite el Reglamento de Ley 27626, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2002-TR. En este, se diferencian los tipos de empresas de servicios de intermediación permitidas. Las mismas son: a) Empresas de servicios temporales, que contratan con empresas usuarias para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades bajo el poder de dirección de la empresa contratadora; b) Empresas de servicios complementarios, que destacan a su personal para la realización de tareas no vinculadas al giro del negocio de la empresa contratadora (las actividades consignadas en este campo son: vigilancia, seguridad, mantenimiento, mensajería externa y limpieza); y c) Empresas de servicios especializados, que brindan servicios de alta especialización a la empresa usuaria, ya que esta carece de facultad de dirección respecto de las tareas que ejecuta el personal destacado.

2.4. Definición de términos básicos

2.4.1. Industria telecomunicación

Artero Muñoz, Pérez Latre y Sánchez-Tabernero (2009) definen este concepto de la industria de la comunicación como el comprendido de un conjunto de empresas que desarrollan sus actividades en el mercado de las ideas ofertando contenidos informativos, persuasivos o de entretenimiento, demandados por variados públicos como lo puede ser la propia audiencia, patrocinadores o instituciones. La industria mundial de las telecomunicaciones se encarga de generar grandes cantidades de ingresos anuales, representando además una constante fuente de empleo. A través de la industria de las telecomunicaciones, los consumidores pueden aprovechar el teléfono, Internet, la transferencia de datos y una serie de servicios de comunicaciones adicionales

2.4.2. In- plant

Rojas (2018) explica claramente como la subcontratación de mano de obra o intermediación laboral es el servicio que proporciona trabajadores, cuya actividad será guiada y supervisada por el empresario que se hace cargo de ellos. Se forma entonces en este acto una triada, que presentan la empresa de servicios (tercero) que provee personal (trabajador destacado) para que cumpla sus labores en el espacio asignado por el usuario del servicio. De este modo, los sujetos intervinientes en la subcontratación de mano de obra o intermediación laboral son:

- La empresa de servicios (personal tercero);
- La empresa usuaria; y
- El trabajador destacado.

2.4.3. Grupo posventa

Servicio de atención al cliente aun después de concluir la etapa de venta. Tiene el propósito de mantener una excelente relación con el cliente y es un respaldo al proceso previo y paralelo a la venta. El servicio posventa busca cambiar esto al fidelizar a los clientes de una sola venta y convertirlos en clientes continuos (Sarmiento Toache M.G, 2015).

2.4.4. Grupo venta

El término ventas dice Rojas (2018) tiene la particularidad de encontrar su significante según el contexto en el que se lo ubique. Una definición general es cambio de productos y servicios por dinero, pero específicamente desde el punto de vista legal, se trata de la transferencia del derecho de posesión de un bien, a cambio de dinero. Otra definición que el autor encontró funcional a su investigación fue entender la venta como el monto total cobrado por productos o servicios prestados.

Así, el proceso de una venta involucra al menos tres momentos: 1) cautivar un potencial comprador; 2) explicarle las características y ventajas del producto o servicio y 3) cerrar la venta, es decir, acordar los términos y el precio.

Los objetivos principales que se pueden encontrar dentro del área de ventas, en búsqueda de los que los autores Acosta y Alarcón (2016) definen como control exitoso son:

- Velar por el cumplimiento de las políticas.
- Salvaguardar todos los recursos asignados al área.
- Certificar que las políticas sean conocidas por el personal.
- Comprobar que los recursos de la compañía sean utilizados eficientemente.
- Crear una cultura de control.

2.4.5. Índice descriptivo del trabajo (JDI)

Instrumento utilizado para la medición de la relación entre las dimensiones de: a. satisfacción en el trabajo; b. supervisión; c. compañeros de trabajo; d. recompensas y e. oportunidades de promoción, con la satisfacción laboral. Este instrumento o cuestionario fue elaborado por los autores Smith, Kendall y Hulin en 1969 (Boluarte, 2019).

2.4.6. Compañeros de trabajo

Según Juárez-Adauta (2012) es beneficioso para la calidad de vida en los laboradores y para la productividad empresarial la percepción de un clima organizacional favorable. Las modalidades presenciales en el espacio de trabajo permiten establecer vínculos entre los sujetos y entre grupos, creando dinámicas fluctuantes dentro de la organización. Cuando estas representaciones son positivas la persecución de objetivos se vuelve un bien común en las responsabilidades diarias del empleo.

2.4.7. Oportunidades de promoción

La oportunidad de ascenso constituye la oportunidad que tiene un empleado para ser promovido a un cargo de mayor importancia y envergadura, que es mejor remunerado, y que significa afrontar tareas más desafiantes, todos índices que incrementan la motivación. La satisfacción por las oportunidades de ascenso se producirá si los empleados perciben igualdad de oportunidades en el sistema de ascensos en la estructura organizativa.

2.4.8. Recompensas

Desde este concepto los incentivos pueden ser retribuciones económicas utilizadas como parte de la motivación extrínseca para promover la actividad del empleado a un resultado productivo y eficaz, como también recompensas no monetarias, que dirigen sus esfuerzos a reforzar actitudes positivas desde la empatía con el laborador, considerándolo y respetándolo como un sujeto autónomo.

2.4.9. Supervisión

La supervisión se define como la actividad orientada a lograr reducir el margen de error en los procesos de trabajo, y promover ambientes seguros donde haya

disminuidos niveles de riesgo que ostenten contra la salud del empleado. La actividad de supervisión ideal supone el acompañamiento a través de la observación, análisis y registro de cada uno de los procedimientos de trabajo y permite direccionar los proyectos de la manera más idónea para alcanzar los objetivos deseados (Hernández, 2010).

2.4.10. Satisfacción laboral

Constructo pluridimensional atravesado tanto por características individuales del sujeto como también de características y particularidades del trabajo que realiza. Este concepto de satisfacción en el trabajo integra los conceptos de dimensiones como las distintas aristas que entran en juego en la dinámica empleado- actividad laboral. Implica a su vez claramente un modelo que a primeras se puede describir como compensatorio. (Guerrero Bejarano, 2018)

2.5. Síntesis de planteamientos teóricos

Tabla 1.6: Matriz para la construcción del marco teórico propio.

Autor	Variable dependiente propuesta		Variable dependiente seleccionada		Comentarios
Smith, P.C., Kendall, L.M. & Hulin, C.L. (1969). <i>The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement</i> . Chicago: Rand McNally.	Satisfacción laboral (SL)	Trabajo actual	Satisfacción laboral (SL)	Trabajo actual	La variable propuesta y seleccionada servirá para hacer una comparación entre los empleados de planilla y los empleados de intermediación laboral. Esta variable se evalúa a través de las cinco dimensiones mencionadas, que forman parte de una encuesta validada y usada a nivel mundial, conocida como el <i>Job Descriptive Index (JDI)</i> .
		Salario actual		Salario actual	
		Oportunidades de promoción		Oportunidades de promoción	
		Supervisión		Supervisión	
		Compañeros de trabajo		Compañeros de trabajo	

Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Caracterización de los encuestados

A continuación, se muestran las proporciones de los resultados de género (figura 2), edad (figura 3) y niveles de estudio (figura 4) en cada área de trabajo.

Figura 2. Género por área

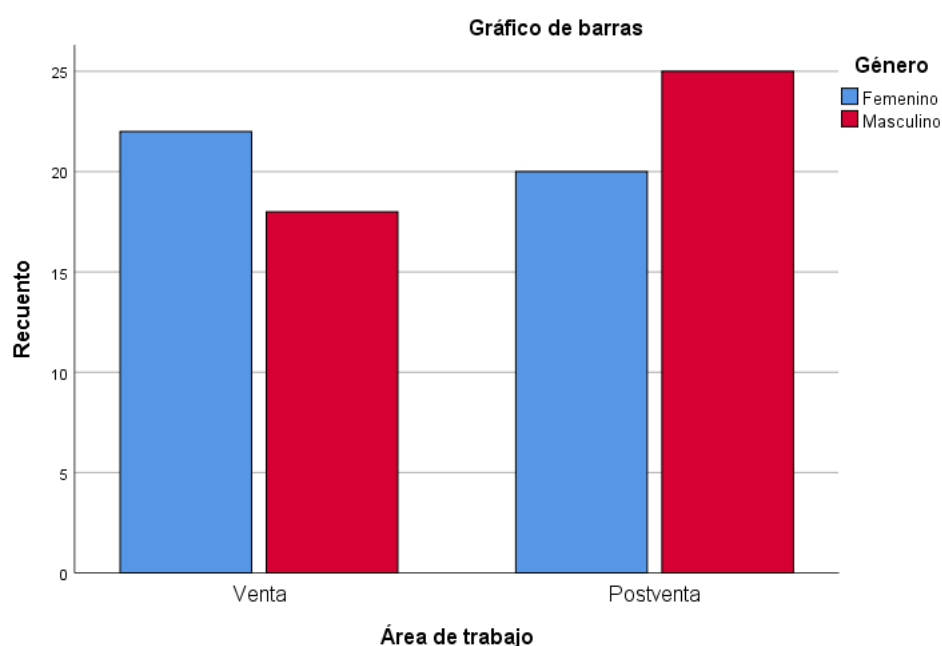


Tabla cruzada Área de trabajo*Rango de edad

Recuento

		Rango de edad						Total
		Menos de 20 años	Entre 20 y 25 años	Entre 26 y 31 años	Entre 32 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Más de 50 años	
Área de trabajo	Venta	0	3	10	15	10	2	40
	Postventa	1	10	13	4	9	8	45
Total		1	13	23	19	19	10	85

Figura 3. Edades por área

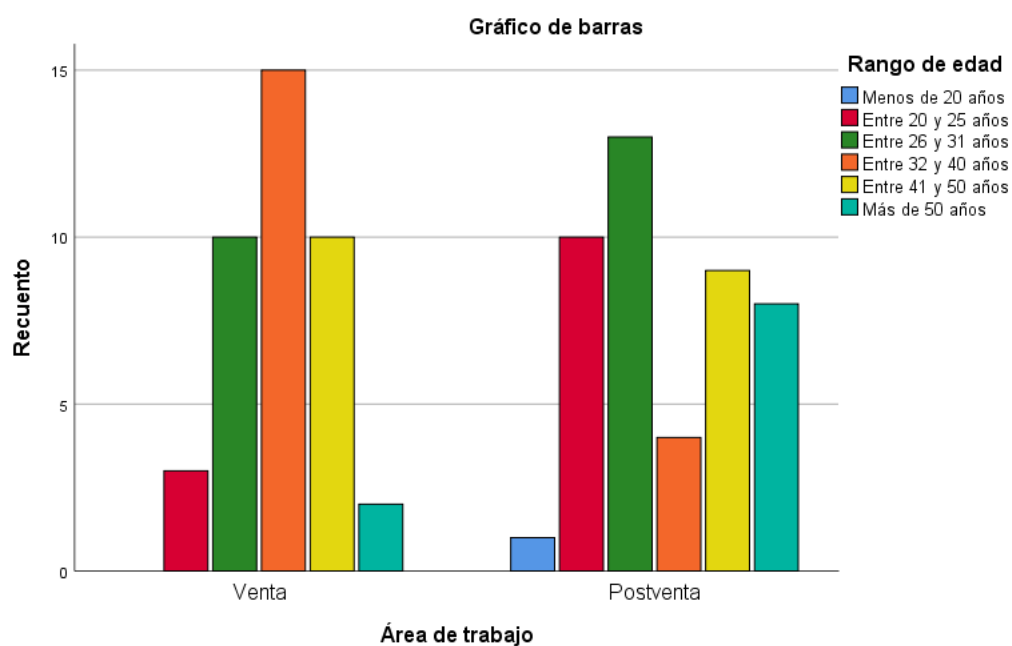
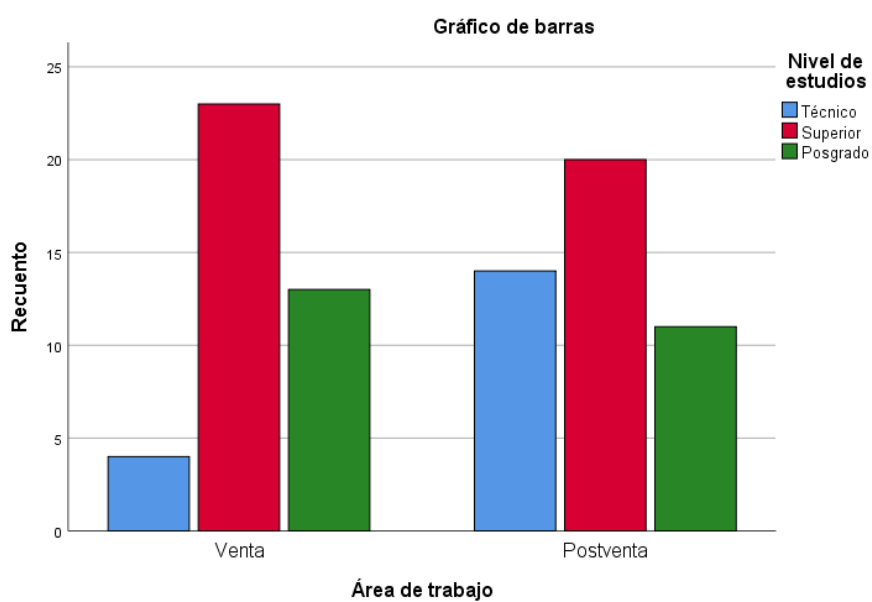


Tabla cruzada Área de trabajo*Nivel de estudios

Recuento

		Nivel de estudios			Total
		Técnico	Superior	Posgrado	
Área de trabajo	Venta	4	23	13	40
	Postventa	14	20	11	45
Total		18	43	24	85

Figura 4. Nivel de estudios por área



3.2 Contrastación de hipótesis

Con la finalidad de identificar si los grupos de trabajadores de planilla e intermediación laboral son iguales en la proporción de su valoración respecto a las características observadas de satisfacción laboral, se tomó en consideración la aplicación de un cuestionario que determina el nivel de satisfacción en torno a cinco dimensiones influyentes (señalados en la Tabla 1.6 *Matriz para la Construcción del Marco Teórico Propio*). De esta manera, se busca contrastar la hipótesis, a través de los resultados de las pruebas de ***Chi cuadrado para asociación y homogeneidad de proporciones***.

- **Tipo de Estudio:** Transversal: Evaluación, en un momento determinado, del nivel de Satisfacción Laboral en ambos grupos de estudio.
- **Nivel investigativo:** Comparativo
- **Objetivo Estadístico:** Comparar, a través de la prueba de Chi cuadrado para asociación el nivel de Satisfacción Laboral de ambos grupos de estudio.
- **Objetivo:** Comparar la satisfacción laboral del personal de planilla y el personal contratado mediante intermediación laboral (*in-plants*) en la empresa telefónica objeto de la presente investigación.

A través de esta prueba estadística se buscó contrastar la hipótesis general, para determinar si existían o no diferencias entre los dos grupos de estudio: condiciones de contratación de empleados de planilla vs condiciones de contratación de empleados de intermediación laboral.

Hipótesis general

H₀: Las condiciones de contratación de los grupos de trabajadores de planilla e intermediación laboral son iguales en la proporción de su valoración respecto a las características observadas de satisfacción laboral.

H₁: Las condiciones de contratación de los grupos de trabajadores de planilla y de intermediación laboral no son iguales la proporción de su valoración respecto a las características observadas de satisfacción laboral.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		El empleado sí se siente satisfecho respecto a la característica observada.			Total
		si	no	no se	
Área de trabajo	venta	17	16	7	40
	postventa	17	16	12	45
Total		34	32	19	85

Estadísticas descriptivas para respuestas si

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	17	0,425000
Muestra 2	45	17	0,377778

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,047222

Decisión: Al obtener un p-value (0.047) menor al alfa α (0.05), se afirma la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que se sienten satisfechos. El 42,5% de los encuestados del grupo de planilla lo afirmó; y el 37,7% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Estadísticas descriptivas para respuestas no

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	16	0,400000
Muestra 2	45	16	0,355556

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,044444

Decisión: Al obtener un p-value (0.044) menor al alfa α (0.05), se afirma la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron no se sienten satisfechos. El 40% de los encuestados del grupo de planilla lo afirmó; y el 35.5% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Estadísticas descriptivas para no se

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	7	0,175000
Muestra 2	45	12	0,266667

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,091667

Decisión: Al obtener un p-value (0.091) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Si existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no se deciden respecto a la satisfacción. El 17,5% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que no se decide y el 26,6% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

3.3. Prueba de homogeneidad de proporciones

A través de esta prueba estadística se buscó contrastar las hipótesis específicas, para determinar si existían o no diferencias entre los dos grupos de estudio: condiciones de contratación de empleados de planilla versus condiciones de contratación de empleados de intermediación laboral respecto a cada una de las características observadas.

Para el presente estudio, se analizaron en total setenta y dos características contenidas en cinco dimensiones. A continuación, se exponen las pruebas de hipótesis de las características observadas más significativas, en las cuales se evidenció que sí existe una diferencia entre ambos grupos:

3.3.1 Respecto a la dimensión “Trabajo Actual”

Característica: Rutinario

1. H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es rutinario
2. H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es rutinario.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual es RUTINARIO			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	19 _a	17 _b	4 _{a, b}	40
	Postventa	32 _a	8 _b	5 _{a, b}	45
Total		51	25	9	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es RUTINARIO categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	19	0.475000
Muestra 2	45	32	0.711111

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.236111

Decisión: Al obtener un p-value (0.2361) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es rutinario El 47,5% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es rutinario; mientras que un 71% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: satisfactorio

H₀: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es satisfactorio.

H₁: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es satisfactorio.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual es SATISFACTORIO			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	33 _a	4 _{a, b}	3 _b	40
	Postventa	27 _a	7 _{a, b}	11 _b	45

Total	60	11	14	85
-------	----	----	----	----

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es SATISFACTORIO categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	33	0.825000
Muestra 2	45	27	0.600000

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.225

Decisión: Al obtener un p-value (0.225) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es satisfactorio. El 82.5% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es satisfactorio y el 60% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: creativo

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es creativo

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es creativo.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual es CREATIVO			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	26 _a	8 _a	6 _a	40
	Postventa	20 _a	14 _a	11 _a	45
Total		46	22	17	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es CREATIVO categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	26	0.650000
Muestra 2	45	20	0.444444

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.2055

Decisión: Al obtener un p-value (0.2055) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es creativo. El 65% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es creativo; mientras que un 44% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: respetado

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es respetado.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es respetado.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual es RESPETADO			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	30 _a	6 _{a, b}	4 _b	40
	Postventa	22 _a	9 _{a, b}	14 _b	45
Total		52	15	18	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es RESPETADO categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	30	0.750000
Muestra 2	45	22	0.488888

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.2611

Decisión: Al obtener un p-value (0.2611) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es respetado. El 75% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es respetado; mientras que un 48% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: frustrante.

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es frustrante.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es frustrante.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual es FRUSTANTE			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	20 _a	10 _a	10 _a	40
	Postventa	12 _a	17 _a	16 _a	45
Total		32	27	26	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es FRUSTANTE categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	20	0.500000
Muestra 2	45	12	0.266666

Estimación de la diferencia**Diferencia**

-0.2333

Decisión: Al obtener un p-value (0.233) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es frustrante. El 50% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es frustrante; mientras que un 26% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

3.3.2 Respecto a la dimensión “Salario Actual”

Característica: El sueldo es suficiente

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sueldo es suficiente*”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sueldo es suficiente*”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		El sueldo que recibe actualmente es suficiente como para cubrir los gastos normales			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	25	5	10	40
	Postventa	37	2	6	45
Total		62	7	16	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	25	0,625000
Muestra 2	45	37	0,822222

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,197222

Decisión: Al obtener un p-value (0.1972) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sueldo es suficiente*”.

Característica: El sueldo permite darme lujos

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sueldo permite darme lujos*”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sueldo permite darme lujos*”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		El sueldo que recibe actualmente permite darme lujos			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	18	13	9	40
	Postventa	12	24	9	45
Total		30	37	18	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	18	0,450000
Muestra 2	45	12	0,266667

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,183333

Decisión: Al obtener un p-value (0.1833) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sueldo permite darme lujos*”.

Característica: El sistema de repartición de utilidades es satisfactorio

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sistema de repartición de utilidades es satisfactorio*”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sistema de repartición de utilidades es satisfactorio*”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		El sueldo que recibe actualmente El sistema de repartición de utilidades es satisfactorio			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	12	19	9	40
	Postventa	8	18	19	45
Total		20	37	28	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	12	0,300000
Muestra 2	45	8	0,177778

Estimación de la diferencia

Diferencia

0,122222

Decisión: Al obtener un p-value (0.122) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sistema de repartición de utilidades es satisfactorio*”.

3.3.3 Respecto a la dimensión “Oportunidades de promoción”

Característica: Buenas oportunidades para ascender

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que hay “*buenas oportunidades para ascender*”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que hay “*buenas oportunidades para ascender*”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Las oportunidades de promoción con que usted cuenta ahora son buenas para ascender			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	12	18	10	40
	Postventa	22	20	3	45
Total		34	38	13	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	12	0,300000
Muestra 2	45	22	0,488889

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,188889

Decisión: Al obtener un p-value (0.18) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que hay “*buenas oportunidades para ascender*”.

Característica: Trabajo sin futuro

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no hay “trabajo sin futuro”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no hay “trabajo sin futuro”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Las oportunidades de promoción con que usted cuenta ahora es un trabajo sin futuro			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	9	24	7	40
	Postventa	5	24	16	45
Total		14	48	23	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	9	0,225000
Muestra 2	45	5	0,111111

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,113889

Decisión: Al obtener un p-value (0.11) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no hay “trabajo sin futuro”.

Característica: Buenas probabilidades para ascender

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que hay “buenas probabilidades para ascender”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que hay “buenas probabilidades para ascender”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Las oportunidades de promoción con que usted cuenta ahora son buenas probabilidades como para ascender			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	14	18	8	40
	Postventa	11	21	13	45
Total		25	39	21	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	14	0,350000
Muestra 2	45	11	0,244444

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,105556

Decisión: Al obtener un p-value (0.105) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que hay “buenas probabilidades para ascender”.

Característica: Ascensos poco frecuentes

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no hay “ascensos poco frecuentes”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no hay “ascensos poco frecuentes”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Las oportunidades de promoción con que usted cuenta ahora son ascensos poco frecuentes			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	27	8	5	40

	Postventa	22	9	14	45
Total		49	17	19	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	27	0,675000
Muestra 2	45	22	0,488889

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,186111

Decisión: Al obtener un p-value (0.18) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no hay “ascensos poco frecuentes”.

3.3.4 Respecto a la dimensión “Supervisión”

Característica: Difícil de complacer

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es difícil de complacer. / H_0 : $\pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es difícil de complacer. / H_0 : $\pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, difícil de complacer			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	12	20	8	40
	Postventa	11	24	10	45

Total	23	44	18	85
-------	----	----	----	----

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	22	0,550000
Muestra 2	45	11	0,244444

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,305556

Decisión: Al obtener un p-value (0.30) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla (55%) e intermediación laboral (24,4%) que afirmaron que su supervisor es difícil de complacer.

Característica: Descortés

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es descortés. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es descortés. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, descortés			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	6	27	7	40
	Postventa	0	38	7	45
Total		6	65	14	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	6	0,150000
Muestra 2	45	0	0,000000

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,150000

Decisión: Al obtener un p-value (0.15) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla (15%) e intermediación laboral (0%) que afirmaron que su supervisor es descortés.

Característica: Alaba el trabajo bien hecho

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor alaba el trabajo bien hecho. / H_0 : $\pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor alaba el trabajo bien hecho. / H_0 : $\pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, alaba el trabajo bien hecho			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	27	13	0	40
	Postventa	20	19	6	45
Total		47	32	6	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	27	0,675000
Muestra 2	45	20	0,444444

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,230556

Decisión: Al obtener un p-value (0.23) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla (67,5%) e intermediación laboral (44,4%) que afirmaron que su supervisor alaba el trabajo bien hecho.

Característica: Irritable

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es irritable. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es irritable. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, irritable			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	10	24	6	40
	Postventa	3	33	9	45
Total		13	57	15	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	10	0,250000
Muestra 2	45	3	0,066667

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,183333

Decisión: Al obtener un p-value (0.18) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla (25%) e intermediación laboral (6,6%) que afirmaron que su supervisor es irritable.

Característica: Molesto

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es molesto. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es molesto. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, molesto			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	8	25	7	40
	Postventa	1	31	13	45
Total		9	56	20	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	8	0,200000
Muestra 2	45	1	0,022222

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,177778

Decisión: Al obtener un p-value (0.17) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla (20%) e intermediación laboral (2,2%) que afirmaron que su supervisor es molesto.

Carácterística: Terco

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es terco. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es terco. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo,			Total
		SI	terco NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	13	20	7	40
	Postventa	6	27	12	45
Total		19	47	19	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	59	41	0.694915
Muestra 2	21	15	0.714286

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,191667

Decisión: Al obtener un p-value (0.19) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla (69,4%) e intermediación laboral que afirmaron (71,4%) que su supervisor es terco.

Característica: Malo

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es malo. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es malo. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo,			Total
		SI	malo NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	5	28	7	40
	Postventa	0	33	12	45

Total	5	61	19	85
-------	---	----	----	----

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	5	0,125000
Muestra 2	45	0	0,000000

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,125000

Decisión: Al obtener un p-value (0.12) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla (12,5%) e intermediación laboral (0%) que afirmaron que su supervisor es malo.

Características: Inteligente

H0: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor es inteligente. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H1: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor es inteligente. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, inteligente			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	23	6	11	40
	Postventa	33	1	11	45
Total		56	7	22	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	23	0,575000
Muestra 2	45	33	0,733333

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,158333

Decisión: Al obtener un p-value (0.15) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla (57,5%) e intermediación laboral (73%) que afirmaron que su supervisor es inteligente.

3.3.5 Respecto a la dimensión “Compañeros de trabajo”

Característica: Estimulantes

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son estimulantes. /
 $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son estimulantes. /
 $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son estimulantes			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	22	12	6	40
	Postventa	34	7	4	45
Total		56	19	10	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	22	0,550000
Muestra 2	45	34	0,755556

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,205556

Decisión: Al obtener un p-value (0.205) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla (55%) e intermediación laboral (75,5%) que afirmaron que sus compañeros de trabajo son estimulantes.

Característica: Aburridos

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son aburridos. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son aburridos. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son aburridos			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	11	24	5	40
	Postventa	5	29	11	45
Total		16	53	16	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	11	0,275000
Muestra 2	45	5	0,111111

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,163889

Decisión: Al obtener un p-value (0.163) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla (27,5%) e intermediación laboral (11%) que afirmaron que sus compañeros de trabajo son aburridos.

Característica: Lentos

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son lentos. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son lentos. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son lentos			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	8	26	6	40
	Postventa	4	29	12	45
Total		12	55	18	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	8	0,200000
Muestra 2	45	4	0,088889

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,111111

Decisión: Al obtener un p-value (0.111) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla (20%) e intermediación laboral (8.8%) que afirmaron que sus compañeros de trabajo son lentos.

Característica: Ambiciosos

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son ambiciosos. /

$$H_0 : \pi_1 = \pi_2$$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son ambiciosos. /

$$H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son ambiciosos			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	24	11	5	40
	Postventa	21	14	10	45
Total		45	25	15	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	24	0,600000
Muestra 2	45	21	0,466667

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,133333

Decisión: Al obtener un p-value (0.133) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla (6%) e intermediación laboral (4,6%) que afirmaron que sus compañeros de trabajo son ambiciosos.

Característica: Flojos

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son flojos. H_0 :

$$\pi_1 = \pi_2$$

H1: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son flojos. $H_1 : \pi_1 = \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son flojos			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	6	24	10	40
	Postventa	2	33	10	45
Total		8	57	20	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	6	0,150000
Muestra 2	45	2	0,044444

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,105556

Decisión: Al obtener un p-value (0.105) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla (15%) e intermediación laboral (4,4%) que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son flojos.

Característica: Leales

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son leales. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son leales. / $H_1 : \pi_1 = \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son leales			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	19	8	13	40
	Postventa	26	5	14	45
Total		45	13	27	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	19	0,475000
Muestra 2	45	26	0,577778

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,102778

Decisión: Al obtener un p-value (0.102) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla (47,5%) e intermediación laboral (57,7%) que afirmaron que sus compañeros de trabajo son leales.

3.4 Correlación de las características observadas

Adicionalmente, se realizó el análisis de correlaciones a través de una matriz de Rho de Spearman, mediante la cual se buscaba determinar si existe alguna relación positiva entre las características observadas.

3.4.1 Grupo de planilla

En cuanto al grupo de encuestados de planilla y la dimensión de *Trabajo Actual*, se pudo identificar que existe una correlación positiva fuerte entre la característica “saludable” y “Respetado”. Esto permite concluir que, los empleados declaran tener considerar más respetado su trabajo actual, si su trabajo es más saludable. Por otro lado, se observó que existe una correlación positiva moderada entre las características “Frustrante” y “Cansador”; es decir, los empleados de planilla consideran que a medida que su trabajo es más cansador, se vuelve más frustrante. Asimismo, la característica

“Frustrante” tiene una correlación positiva moderada con la característica “Malo”, ya que los empleados consideran que mientras más malo es su trabajo obtienen mayor frustración sobre el mismo.

En relación al grupo de encuestados de planilla y la dimensión de *Salario Actual*, se identificó que existe una correlación positiva moderada entre las características “Malo” y “El sueldo es suficiente como para cubrir los gastos normales”. Esto quiere decir que los empleados consideran que mientras más malo sea su sueldo más cierto es que a duras penas viven del mismo y que este es mal pagado. Por otro lado, existe una correlación positiva elevada entre el trabajo actual “retador” y un sueldo con “sentido de realización”

Referente al grupo de encuestados de planilla y la dimensión de *Oportunidades de promoción*, se identificó que existe una correlación positiva moderada entre la característica “El sistema de promoción es injusto” y un supervisor “Terco”. Es decir, los empleados consideran que mientras el jefe sea más terco, el sistema de promoción es más injusto. Además, se identificó que existe una correlación positiva moderada entre la característica “El sistema de repartición de utilidades es satisfactorio” y Buenas probabilidades como para ascender” Es decir, los empleados consideran que mientras las probabilidades de ascender sean más justas, el sistema de promoción es más satisfactorio.

Con respecto al grupo de encuestados de planilla y la dimensión de *Supervisión*, existe una correlación positiva moderada entre las características “Molesto – Difícil de complacer” y “Molesto – Terco”; es decir, los empleados de este grupo consideran que mientras más malo sea su supervisor, más difícil de complacer y terco se vuelve este.

Por último, en cuanto al grupo de planilla y la dimensión de *Compañeros de Trabajo*, se pudo evidenciar que existe una correlación moderada positiva entre las características “Estimulantes” e “Ambiciosos”. Esto significa que los empleados consideran que sus compañeros de trabajo son más estimulantes mientras estos sean más ambiciosos. También existe una relación entre “responsables y aburridos” y “responsables y lentos” lo que se puede entender como que mientras más responsables sean los compañeros, más lentos y aburridos los percibe.

3.4.2 Grupo in plants

En cuanto al grupo de encuestados de intermediación y la dimensión de *Trabajo Actual*, se pudo identificar que existe una correlación positiva fuerte entre la característica “Rutinario” y “Aburrido”. Es decir, los empleados declaran que tener un trabajo más

rutinario, genera que este sea más aburrido. Asimismo, también se observó que existe una correlación positiva fuerte entre las características “Agradable” y “Útil”; esto quiere decir que los empleados de intermediación consideran que su trabajo es más agradable a medida que se sienten más útiles. Por otro lado, se identificó una correlación positiva fuerte entre las características “Interminable” y “Cansador”. Es decir, los empleados consideran que a medida que su trabajo se torna interminable, resulta más cansador.

En relación con el grupo de encuestados de intermediación laboral y la dimensión *Salario Actual*, se evidenció que existe una correlación moderada positiva entre las características “A duras penas se vive del sueldo” y “Frustrante”. Con esto se concluye que los empleados de este grupo consideran que mientras su salario más bajo, más frustrante es su trabajo actual. Asimismo, se pudo observar que existe una correlación positiva moderada entre la característica “Menos de lo que merezco” y la característica “Mal pagado”; ya que, mientras los sueldos sean mal pagados, estos consideran que reciben menos de lo que realmente merecen.

Con respecto al grupo de intermediación y la dimensión de *Supervisión*, existe una correlación positiva moderada entre las características “Me pide mi opinión” y “útil”. Esto significa que los trabajadores de intermediación consideran que su trabajo es más útil, mientras sus supervisores “les digan cómo andan”. Asimismo, también se evidenció una correlación positiva fuerte en las características “Terco” e “Irritable”. Es decir, los empleados señalan que mientras más terco es su supervisor más irritable se torna.

Por último, en cuanto al grupo de intermediación y la dimensión de *Compañeros de Trabajo*, se pudo evidenciar que existe una correlación positiva fuerte entre las características “Rápidos” y “responsables”. Esto significa que los empleados consideran que sus compañeros de trabajo son más rápidos mientras estos sean más responsables. Y, además, se encuentra una correlación positiva fuerte entre “hacen enemigos fácilmente” y “hablan demasiado”, lo que significa que consideran que mientras más se sobrepasan hablando, más enemigos pueden hacer. Ver Anexo 3 como referencia a las tablas de correlación.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES

A través de la realización del presente trabajo se han podido responder las preguntas de investigación planteadas al inicio, a saber:

Para la pregunta de investigación general: ¿Existen diferencias entre los niveles de satisfacción laboral del personal contratado mediante intermediación laboral y los del personal de planilla de la empresa Telefónica del Perú SAA (marca Movistar)? se obtuvo que de acuerdo con las pruebas estadísticas realizadas con el objetivo de probar la hipótesis general del estudio, se obtuvo un p-value de 0.04 (menor a $\alpha = 0.05$), bajo el cual se acepta la hipótesis nula (H_0), es decir, los grupos de trabajadores de planilla e intermediación laboral son iguales en la proporción de su valoración respecto a las características observadas de satisfacción laboral. Por lo que en concreto, no existen diferencias representativas entre los niveles de satisfacción laboral del personal contratado en planilla con el contratado mediante intermediación laboral.

Por otro lado, si bien la proporción de la valoración de los grupos de estudio respecto a las características observadas de satisfacción laboral son iguales, sí se han observado diferencias en ciertas características relevantes de las cinco dimensiones del cuestionario Job Descriptive Index (JDI). Esto se pudo visualizar mediante el estadístico *prueba de homogeneidad de proporciones*, que permitió probar las hipótesis específicas por cada característica realizadas a lo largo del apartado 3.3 y cuyo detalle se puede observar en anexo II.

De esta manera, siguiendo con las preguntas de investigación planteadas en el trabajo se obtenido que:

- Para la pregunta de investigación específica ¿Cómo impacta la satisfacción con el trabajo actual en la satisfacción laboral? Se obtuvo que cinco características “Rutinario”, “Satisfactorio”, “Creativo”, “Respetado” y “Frustrante” sí presentan diferencias significativas en las respuestas de los grupos encuestados. Mientras que el 47,5% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es rutinario; un porcentaje mayor de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo (71%). Por otro lado, el

82,5% de los empleados de planilla contestó que su trabajo sí es satisfactorio; mientras que solo un 60% de los trabajadores de intermediación considera que es así. Esto puede deberse a que los empleados de intermediación laboral están sujetos a las condiciones inferiores que los de planillas, entre ellas estar sujeto a la incertidumbre de la continuidad de su empleo. En cuanto a la característica creativo el 65% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí lo es; mientras que un porcentaje menor de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo (44%). Por otro lado, el 75% de los empleados de planilla contestó que su trabajo es respetado; mientras que solo un 48% de los trabajadores de intermediación considera que es así. Por último, el 50% de los empleados de planilla contestó que su trabajo es frustrante; mientras que solo un 26% de los trabajadores de intermediación considera que es así; esta última característica llama la atención y puede relacionarse a que, en el caso de los empleados de planilla, consideran que el salario es menor a lo que merecen.

- Para la pregunta ¿Cómo impacta el salario actual en la satisfacción laboral? se pudo observar que en tres características “*El sueldo es suficiente*”, “*El sueldo permite darme lujos*”, y “*El sistema de repartición de utilidades es satisfactorio*” sí se presentaron diferencias significativas en la proporción de las respuestas de los encuestados. Es así como los empleados del grupo de planilla consideran, en menor proporción, que su sueldo es suficiente (62,5%), mientras que el grupo in plant lo afirma en un (82%). Otra diferencia se puede evidenciar en el 45% de los encuestados de planilla que afirmó que su salario permite darse lujos, contra solo un 26% de empleados de intermediación laboral que respondieron lo mismo. Por último, en cuanto al sistema de repartición de utilidades, el 30% de los trabajadores de planilla afirman que es suficiente, mientras que sólo un 17% de los contratados afirma lo mismo.
- Analizando ¿Cómo impactan las oportunidades de promoción en la satisfacción laboral? Se hallaron diferencias en la proporción de las respuestas de los encuestados. Estas fueron: “*Buenas oportunidades para ascender*”, “*Trabajo sin futuro*”, “*Buenas probabilidades para ascender*”, “*Ascensos poco frecuentes*”. Las diferencias muestran que: 1) El 30% de empleados de planilla versus un 48% de intermediación consideran que en sus trabajos

existen buenas probabilidades como para ascender, 2) El 25% de los encuestados de planilla versus 11% de intermediación afirmaron que lo consideran un trabajo sin futuro 3) Un 35% de los trabajadores de planilla versus solo un 24% de empleados de intermediación respondieron que en sus trabajos sí existen buenas probabilidades como para ascender y 4) Un 67% de los trabajadores de planilla versus solo un 48% de empleados de intermediación respondieron que en sus trabajos sí existen ascensos poco frecuentes. Estas diferencias se sustentan en el hecho de que la naturaleza de las funciones de esta modalidad de contratación puede ser complementarias o temporales y, por ello, no tienen un plan de desarrollo establecido; sin embargo, oportunidades futuras dependerán de las reasignaciones y de las aspiraciones y esfuerzos de los trabajadores.

- Observando ¿Cómo impacta la supervisión del trabajo en la satisfacción laboral? Se destacaron diferencias en las características “*Difícil de complacer*”, “*descortés*”, “*alaba el trabajo bien hecho*”, “*molesto*” y “*malo*”. En todos los casos la mayor proporción de respuestas afirmando estas características que son negativas corresponden a empleados de planilla, y en menor proporción a empleados contratados, lo que sumado a la característica “*inteligente*” que mostró una relación contraria, donde el 57% de los empleados de planilla afirmaron que su superior lo era, mientras el 73% de los empleados in plant afirmaron lo mismo; hace comprender que el supervisor del grupo in plant (posventa) muestra un liderazgo que genera buena motivación en los empleados, a diferencia del caso de los de planilla.
- Y finalmente en cuanto a ¿Cómo impacta la relación con los compañeros de trabajo en la satisfacción laboral? se pudo observar un caso similar al de la dimensión supervisión, ya que en las características “*estimulantes*”, “*aburridos*”, “*lentos*”, “*ambiciosos*” y “*flojos*” se mostró una relación más positiva en los empleados in plan que en los de planilla, dando a entender que el ambiente laboral es más positivo en el primer caso, quizá motivado por el supervisor más carismático.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa sujeto a la presente investigación prestar atención a aquellos factores en los que se ha encontrado diferencias, como las dimensiones de “Salario actual” y “Oportunidades de promoción”. En principio, se debe revisar el sistema de promoción y recompensas para los trabajadores que mejor se desempeñan para que sientan que su trabajo no es pago por menos de lo que merecen y que pueden hacer carrera.
- Por otro lado, la empresa de telefonía objeto de estudio debe prestar especial atención a las dimensiones de “Supervisión” y “Compañeros de trabajo” de sus trabajadores de planilla; ya que se evidencia un ambiente laboral que afecta negativamente satisfacción de sus empleados.
- De acuerdo a lo observado se sugiere además mejorar las estrategias de comunicación para con todo el personal, impulsando así una mejora en la motivación a los trabajadores a través de cambios en el flujo multidireccional de los mensajes, haciéndoles partícipes y generando un feedback positivo. Este punto es muy importante, ya que hace transparente la relación entre personal y empleador a través de la comunicación, transmitiendo el mensaje correcto y de la mejor manera tratando de generar un impacto positivo.
- Por otro lado, el liderazgo. Hoy en día tener el puesto de un líder no es solamente dar órdenes, sino también acompañar a cada trabajador que forma parte de un equipo, impulsando a que cada uno sea autónomo, pero que sienta la confianza de contar con un líder para la supervisión y guía profesional dentro del área en el que se desempeñe. Hoy en día el líder debe tener un rol muy importante que debe ser mucho más valorado e inculcado desde el principio: brindar motivación y seguridad a su equipo.
- Por último, se sugiere analizar la cultura organizacional para explorar y corregir el manejo del personal contratado mediante tercerización, su asertiva inducción y comunicación sobre su puesto y modalidad de trabajo a los efectos de mejorar el clima organizacional. Este último, se enriquece con los dos puntos mencionados anteriormente: la comunicación y el liderazgo, ya

que a través de la comunicación directa podemos inculcar la cultura organizacional, valores, visión, misión entre otros aspectos fundamentales que deben estar presentes; por otro lado, el liderazgo es un factor muy intuitivo en la cultura organizacional, ya que a través de este se reflejan los valores, habilidades, trabajo en equipo, entre otros aspectos que se consideran dentro de un perfil ideal de líder que se desempeña en la empresa.



REFERENCIAS

- Boluarte, A. (2019). Análisis del Índice Descriptivo del Trabajo en trabajadores de instituciones de salud de Lima, Perú. *Revista Médica Herediana*, 21-23.
- Bravo, M. J., Peyró, J. M., & Rodríguez, I. (1996). Satisfacción Laboral. *Tratado de psicología del trabajo*, 343-394.
- Chiang Vega, M. M. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Scielo*, 178-186.
- Cusimayta Lobo, G. (2017). El empleo precario en las empresas de intermediación laboral en Perú. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Díaz Pincheira, F. J. (2016). Análisis del efecto de las dimensiones de la satisfacción laboral sobre los tipos de compromiso organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único. Los Angeles, Chile: Universidad de Concepción.
- Estrada Araoz, E., & Gallegos Ramos, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *UECE*, v.6, n.1, e3854.
- Guerrero Bejarano, M. A. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. . *INNOVA Research Journa* 3(8) , 140-146.
- Guillén, C. y. (1999). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Mendoza.
- Hernández, A. (10 de mayo de 2010). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/principios-de-supervision-y-el-supervisor/>
- Juan Pablo Artero Muñoz, F. J.-T. (2009). Concepto y Taxonomía de la Industria de la Comunicación. *Observatorio (OBS*)* , Vol. 3 Núm. 2 Pág. 135-145.
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, vol. 50, núm. 3, 2012, pp. 307-314.
- Lucas J. Pujol-Cols, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *SciELO*, 3-18.
- Lugo, J. I., & Hernández, J. R. (2020). comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en empleados del sector hotelero de zacatecas (México)” . *Dialnet*, 605-626.

- Luz, P., Acosta, B., & Orrala, A. (2016). Control interno al área de ventas para mejorar la rentabilidad en Borleti S.A. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Mendoza Conderman, J. N., & Cárcamo Coronado, C. A. (2016). La tercerización laboral. Lima, Perú: Universidad Privada Telesup.
- Merino-Plaza, M. J.-H.-C.-M.-A.-B. (2018). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gaceta Sanitaria*, 325-361.
- Montoya Cáceres, P. B.-E. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 7-13.
- Padilla Lugo, J. I., & González Hernández, J. R. (2020). Comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en empleados del sector hotelero de Zacatecas (México). *Dialnet*, págs. 605-626.
- Perizade et. al. (2019). *Leadership values, attitude to change, an job satisfaction: an empirical stud*. Moscow.
- Quispe Flores, R. .. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. Peru.
- Rivera-Rojas, F., Ceballos-Vásquez, P. A., & González-Palacios, Y. (2021). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral una relación significativa para los trabajadores de oncología. *Aquichan*, 21(1) e2114.
- Robbins, S. &. (2017). *Comportamiento Organizacional (17° Edicion)*.. Mexico: Pearson Educacion. .
- Robbins, S. y. (1996). Administracion. En S. Robbins, *Administracion* (pág. 415). Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Rojas, J. E. (2018). Sistema de contratación de terceros en UN. Lima, Peru.
- Sánchez Trujillo, M. G. (2017). Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2),161-166.
- Sarmiento Toache M.G, M. H. (2015). Aseguramiento de la calidad en el departamento de post-venta de una marca francesa de automovil. *Pistas Educativas*, No. 111, 144-153.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally.

Trinidad Muñoz Méndez, A. G. (2017). Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria. *Dialnet*, 161-177.

Trinidad Muñoz-Méndez, A. G.-M.-A. (2017). Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria. *Rev. Gestión de la Educación*, Vol. 7, N° 1, [161-177].



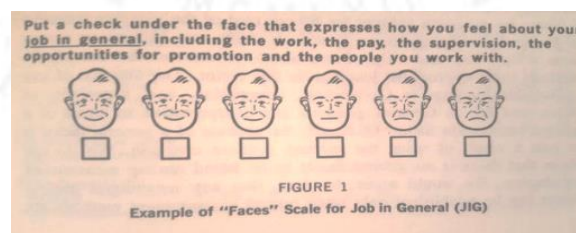
ANEXO 1: Pruebas de validez realizadas al instrumento seleccionado (JDI)

Se condujeron cuatro estudios por separado y en orden cronológico, a saber:

El primero de ellos consistió en una evaluación a estudiantes universitarios con un trabajo a tiempo completo durante al menos dos meses. En esta investigación, se solicitó a los sujetos de estudio que completaran el cuestionario JDI tres veces (método triádico), haciendo referencia a 1) El trabajo actual, 2) El trabajo que desearían tener y 3) El trabajo que no desearían. Cabe destacar que, en esta fase de validación, el cuestionario constaba de cuatro secciones únicamente (trabajo, salario y oportunidades de ascenso, supervisión y compañeros de trabajo). Como conclusión, se pudo determinar que el método de evaluación haciendo referencia a tres tipos de trabajos no muestra ser más efectivo que el método directo que busca analizar el trabajo actual únicamente (Smith, Kendall, & Hulin, 1969).

El segundo estudio se realizó con ochenta trabajadores de una cooperativa de agricultores seleccionados aleatoriamente. En esta investigación, el JDI incorporaba los mismos criterios que el primer estudio; sin embargo, contempló una nueva escala conocida como *Faces scale*. Esta permitía que el sujeto de estudio, señalara la expresión que representaba cómo se sentía respecto a su trabajo en general (Smith, Kendall, & Hulin, 1969).

Figura 5. Escala de medición de la satisfacción laboral “faces scale”.



Nota. De “Validation of the Job Descriptive Index and Other Measures of Satisfaction” por P. Smith, Lorne M. Kendall, Charles L. Hulin, *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement* (pp. 37-68), 1969, Rand McNally & Company.

El estudio concluyó, nuevamente, que el método directo es más efectivo, ya que el interés de muchos sujetos de estudio desaparece cuando tienen que completar más de

un cuestionario con las mismas listas de adjetivos. Adicionalmente, se determinó que el método triádico no agrega información al estudio sobre satisfacción laboral (Smith, Kendall, & Hulin, 1969).

Para el tercer estudio, las escalas se redujeron a su versión final, después del análisis de las distintas características que consideraban. En esta investigación, se aplicó el cuestionario con sus cinco dimensiones finales (trabajo actual, salario actual, oportunidades de promoción, supervisión y compañeros de trabajo) a 81 empleados de dos plantas de fabricación electrónica. Se concluyó que es posible que los trabajadores evalúen su satisfacción laboral teniendo en cuenta aspectos distintos si es que estos se distribuyen en escalas que busquen su atención por separado (Smith, Kendall, & Hulin, 1969).

Por último, en el estudio número cuatro se condujo un análisis de factor centroe de las setenta y dos características agrupadas en las cinco dimensiones. Los sujetos de estudio fueron ochenta empleados de un gran banco. Como resultado se concluyó que existe consistencia en señalar que los trabajadores responden de manera distinta a aspectos específicos del trabajo y que estas respuestas producen actitudes generales hacia las áreas descritas en el JDI (trabajo actual, salario actual, oportunidades de promoción, supervisión y compañeros de trabajo) que permiten evaluar la satisfacción laboral en conjunto (Smith, Kendall, & Hulin, 1969).

Anexo 2. Análisis estadístico SPSS

I. Respecto a la dimensión “Trabajo Actual”

Característica: fascinante

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es fascinante.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es fascinante.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada Área de trabajo*Su trabajo actual es FASCINANTE

Recuento

		Su trabajo actual es FASCINANTE			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	18 _a	11 _a	11 _a	40
	Postventa	17 _a	14 _a	14 _a	45
Total		35	25	25	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es FASCINANTE categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,065	,108	,593	,555 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,067	,108	,608	,545 ^c
N de casos válidos		85			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	18	0.450000
Muestra 2	45	17	0.377777

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.072223

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.072) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es fascinante. El 45% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es fascinante; mientras que un 37% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: rutinario

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es rutinario

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es rutinario.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada Área de trabajo*Su trabajo actual es RUTINARIO

Recuento

		Su trabajo actual es RUTINARIO			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	19 _a	17 _b	4 _{a, b}	40
	Postventa	32 _a	8 _b	5 _{a, b}	45
Total		51	25	9	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es RUTINARIO categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,165	,109	-1,527	,131 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,205	,108	-1,911	,059 ^c
N de casos válidos		85			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	19	0.475000
Muestra 2	45	32	0.711111

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.236111

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.2361) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es rutinario. El 47,5% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es rutinario; mientras que un 71% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: satisfactorio

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es satisfactorio.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es satisfactorio.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada Área de trabajo*Su trabajo actual es SATISFACTORIO

Recuento

		Su trabajo actual es SATISFACTORIO			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	33 _a	4 _{a, b}	3 _b	40
	Postventa	27 _a	7 _{a, b}	11 _b	45
Total		60	11	14	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es SATISFACTORIO categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,259	,097	2,443	,017 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,257	,099	2,419	,018 ^c
N de casos válidos		85			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	33	0.825000
Muestra 2	45	27	0.600000

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.225

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.225) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es satisfactorio. El 82.5% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es satisfactorio y el 60% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: aburrido

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es aburrido.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es aburrido.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada Área de trabajo*Su trabajo actual es ABURRIDO

Recuento

		Su trabajo actual es ABURRIDO			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	4 _a	29 _a	7 _a	40
	Postventa	8 _a	25 _a	12 _a	45
Total		12	54	19	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es ABURRIDO categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,012	,107	,106	,916 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,019	,108	,169	,866 ^c
N de casos válidos		85			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	4	0.100000
Muestra 2	45	8	0.177777

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.077

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.077) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es aburrido. El 10% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es aburrido y el 17.7% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: bueno

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es bueno.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es bueno.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada Área de trabajo*Su trabajo actual es BUENO

Recuento

		Su trabajo actual es BUENO			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	35 _a	4 _a	0 _b	39
	Postventa	33 _a	2 _a	9 _b	44
Total		68	6	9	83

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es BUENO categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,270	,078	2,527	,013 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,217	,097	2,005	,048 ^c
N de casos válidos		83			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	35	0.875000
Muestra 2	45	33	0.733333

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.14167

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.14167) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es bueno. El 87,5% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es bueno; mientras que un 73,33% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: creativo

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es creativo

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es creativo.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual es CREATIVO			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	26 _a	8 _a	6 _a	40
	Postventa	20 _a	14 _a	11 _a	45
Total		46	22	17	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es CREATIVO categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,189	,105	1,758	,082 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,199	,106	1,848	,068 ^c
N de casos válidos		85			

- a. No se presupone la hipótesis nula.
- b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	26	0.650000
Muestra 2	45	20	0.444444

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.2055

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.2055) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es creativo. El 65% de los encuestados del

grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es creativo; mientras que un 44% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: respetado

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es respetado.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es respetado.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual es RESPETADO			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	30 _a	6 _{a, b}	4 _b	40
	Postventa	22 _a	9 _{a, b}	14 _b	45
Total		52	15	18	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es RESPETADO categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,289	,098	2,754	,007 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,286	,100	2,720	,008 ^c
N de casos válidos		85			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	30	0.750000
Muestra 2	45	22	0.488888

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.2611

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.2611) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es respetado. El 75% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es respetado; mientras que un 48% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: caluroso

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es caluroso.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es caluroso.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada Área de trabajo*Su trabajo actual es CALUROSO

Recuento

		Su trabajo actual es CALUROSO			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	10 _a	14 _a	16 _a	40
	Postventa	18 _a	11 _a	16 _a	45
Total		28	25	32	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es CALUROSO categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,116	,107	-1,061	,292 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,113	,107	-1,039	,302 ^c
N de casos válidos		85			

- a. No se presupone la hipótesis nula.
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	10	0.250000
Muestra 2	45	18	0.400000

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.15

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$
Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.15) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es caluroso El 25% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es caluroso; mientras que un 40% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: agradable.

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es agradable.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es agradable.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Área de trabajo * Su trabajo actual es AGRADABLE**Tabla cruzada**

Recuento

		Su trabajo actual es AGRADABLE			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	26 _a	3 _a	10 _a	39
	Postventa	28 _a	8 _a	8 _a	44
Total		54	11	18	83

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es AGRADABLE categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,027	,110	-,241	,810 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,002	,111	-,021	,983 ^c
N de casos válidos		83			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra N Evento Muestra p

Muestra 1	40	26	0.650000
Muestra 2	45	28	0.622222

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.027

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.027) menor al alfa α (0.05), se afirma la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es agradable. El 65% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es agradable; y el 62% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: útil.

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es útil.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es útil.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Área de trabajo * Su trabajo actual es UTIL

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual es UTIL			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	29 _a	2 _a	9 _a	40
	Postventa	37 _a	1 _a	7 _a	45
Total		66	3	16	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es UTIL categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,106	,108	-,969	,335 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,113	,108	-1,033	,305 ^c
N de casos válidos		85			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	29	0.725000
Muestra 2	45	37	0.822222

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.0972

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.972) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es útil. El 72.5% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es útil; mientras que un 82% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: cansador.

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es cansador.

H₁: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es cansador.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Área de trabajo * Su trabajo actual es CANSADOR

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual es CANSADOR			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	27 _a	6 _a	7 _a	40
	Postventa	24 _a	9 _a	12 _a	45
Total		51	15	19	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es CANSADOR categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,141	,106	1,298	,198 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,145	,106	1,333	,186 ^c
N de casos válidos		85			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	27	0.675000
Muestra 2	45	24	0.533333

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.14167

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.14167) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es cansador. El 67.5% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es cansador; mientras que un 53% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: saludable.

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es saludable.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es saludable.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Área de trabajo * Su trabajo actual es SALUDABLE

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual es SALUDABLE			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	12 _a	15 _a	13 _a	40
	Postventa	13 _a	17 _a	15 _a	45
Total		25	32	28	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es SALUDABLE categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,012	,108	,112	,911 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,012	,108	,112	,911 ^c
N de casos válidos		85			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	12	0.300000
Muestra 2	45	13	0.288888

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.011

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.011) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es saludable. El 30% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es saludable y un 28.8% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: retador.

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es retador.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es retador.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Área de trabajo * Su trabajo actual es RETADOR

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual es RETADOR			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	24 _a	5 _a	11 _a	40
	Postventa	26 _a	7 _a	12 _a	45
Total		50	12	23	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es RETADOR categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,008	,109	,073	,942 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,013	,109	,114	,909 ^c
N de casos válidos		85			

- a. No se presupone la hipótesis nula.
- b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	24	0.600000
Muestra 2	45	26	0.577777

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.0222

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.022) menor al alfa α (0.05), se aceptala hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es retador. El 60% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es retador y un 57.7% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: de pie.

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es de pie.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es de pie.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Área de trabajo * Su trabajo actual es DE PIE

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual es DE PIE			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	10 _a	13 _a	17 _a	40
	Postventa	14 _a	9 _a	22 _a	45
Total		24	22	39	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es DE PIE categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,002	,108	,015	,988 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,012	,109	,108	,914 ^c
N de casos válidos		85			

- a. No se presupone la hipótesis nula.
- b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	10	0.250000
Muestra 2	45	14	0.311111

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.0611

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.0611) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es de pie. El 25% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es pie; mientras que un 31% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: frustrante.

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es frustrante.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es frustrante.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Área de trabajo * Su trabajo actual es FRUSTANTE

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual es FRUSTANTE			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	20 _a	10 _a	10 _a	40
	Postventa	12 _a	17 _a	16 _a	45
Total		32	27	26	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es FRUSTANTE categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,206	,106	1,913	,059 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,209	,106	1,949	,055 ^c
N de casos válidos		85			

- a. No se presupone la hipótesis nula.
- b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	20	0.500000
Muestra 2	45	12	0.266666

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.2333

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.233) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es frustrante. El 50% de los encuestados del

grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es frustrante; mientras que un 26% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: simple.

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es simple.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es simple.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Área de trabajo * Su trabajo actual es SIMPLE

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual es SIMPLE			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	9 _a	25 _a	6 _a	40
	Postventa	10 _a	22 _a	13 _a	45
Total		19	47	19	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es SIMPLE categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,106	,106	,969	,335 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,106	,107	,969	,335 ^c
N de casos válidos		85			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	9	0.225000
Muestra 2	45	10	0.222222

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.002

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.002) menor al alfa α (0.05), se aceptó la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es simple. El 22.5% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es simple y un 22.2% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: interminable.

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es interminable.

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es interminable.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Área de trabajo * Su trabajo actual es INTERMINABLE

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual es INTERMINABLE			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	20 _a	10 _a	10 _a	40
	Postventa	16 _a	14 _a	15 _a	45

Total	36	24	25	85
-------	----	----	----	----

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual es INTERMINABLE categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,136	,107	1,249	,215 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,139	,107	1,275	,206 ^c
N de casos válidos		85			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	20	0.500000
Muestra 2	45	16	0.355555

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.1444

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.1444) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo es interminable. El 50% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo sí es interminable; mientras que un 35.5% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

Característica: da un sentido de realización

H₀: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo da un sentido de realización

H₁: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo da un sentido de realización.

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Área de trabajo * Su trabajo actual DA UN SENTIDO DE REALIZACION

Tabla cruzada

Recuento

		Su trabajo actual DA UN SENTIDO DE REALIZACION			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	19 _{a, b}	9 _b	12 _a	40
	Postventa	21 _{a, b}	3 _b	21 _a	45
Total		40	12	33	85

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Su trabajo actual DA UN SENTIDO DE REALIZACION categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,095	,107	,866	,389 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,088	,108	,808	,421 ^c
N de casos válidos		85			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	19	0.475000
Muestra 2	45	21	0.466666

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0.0083

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 \neq 0$

Decisión: Al obtener un p-value (0.008) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que su trabajo da un sentido de realización. El 47.5% de los encuestados del grupo de planilla afirmó que su trabajo da un sentido de realización y un 46.6% de los trabajadores de intermediación afirmó lo mismo.

II. Respecto a la dimensión “Salario Actual”

Característica: El sueldo es suficiente

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sueldo es suficiente*”. / $H_0: \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sueldo es suficiente*”. / $H_1: \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		El sueldo que recibe actualmente es suficiente como para cubrir los gastos normales			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	25	5	10	40
	Postventa	37	2	6	45
Total		62	7	16	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	25	0,625000
Muestra 2	45	37	0,822222

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,197222

Decisión: Al obtener un p-value (0.1972) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sueldo es suficiente*”.

Característica: El sueldo permite darme lujos

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sueldo permite darme lujos*”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sueldo permite darme lujos*”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		El sueldo que recibe actualmente permite darme lujos			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	18	13	9	40
	Postventa	12	24	9	45
Total		30	37	18	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	18	0,450000
Muestra 2	45	12	0,266667

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,183333

Decisión: Al obtener un p-value (0.1833) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sueldo permite darme lujos*”.

Característica: A duras penas se vive del sueldo

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no se vive “*a duras penas del sueldo*”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no se vive “*a duras penas del sueldo*” / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		El sueldo que recibe actualmente A duras penas se vive del sueldo			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	4	26	10	40
	Postventa	5	24	16	45
Total		9	50	26	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	4	0,100000
Muestra 2	45	5	0,111111

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,011111

Decisión: Al obtener un p-value (0.011) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no se vive “*a duras penas del sueldo*”.

Característica: Malo

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que el sueldo no es “malo”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que el sueldo no es “malo”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		El sueldo que recibe actualmente es malo			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	3	28	9	40
	Postventa	7	27	11	45
Total		10	55	20	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	3	0,075000
Muestra 2	45	7	0,155556

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,080556

Decisión: Al obtener un p-value (0.080) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que el sueldo no es “malo”.

Característica: Inseguro

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que el sueldo no es “inseguro”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que el sueldo no es “inseguro”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		El sueldo que recibe actualmente es inseguro			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	9	21	10	40
	Postventa	8	24	12	44
Total		17	45	22	84

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	9	0,225000
Muestra 2	45	8	0,177778

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,047222

Decisión: Al obtener un p-value (0.047) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que el sueldo no es “*inseguro*”.

Característica: Menos de lo que merezco

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que el sueldo no es “*menos de lo que merezco*”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que el sueldo no es “*menos de lo que merezco*”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		El sueldo que recibe actualmente es menos de lo que merezco			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	11	15	14	40
	Postventa	11	22	12	45

Total	22	37	26	85
-------	----	----	----	----

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	11	0,275000
Muestra 2	45	11	0,244444

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,030556

Decisión: Al obtener un p-value (0.030) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que el sueldo no es “*menos de lo que merezco*”.

Característica: Muy bien pagado

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que el sueldo es “*muy bien pagado*”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que el sueldo es “*muy bien pagado*”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		El sueldo que recibe actualmente es muy bien pagado			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	10	16	14	40
	Postventa	10	24	11	45
Total		20	40	25	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	10	0,250000
Muestra 2	45	10	0,222222

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,027778

Decisión: Al obtener un p-value (0.027) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que el sueldo es “*muy bien pagado*”.

Característica: Mal pagado

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que el sueldo no es “*mal pagado*”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que el sueldo no es “*mal pagado*”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		El sueldo que recibe actualmente mal pagado			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	5	23	12	40
	Postventa	4	30	11	45
Total		9	53	23	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	5	0,125000
Muestra 2	45	4	0,088889

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,036111

Decisión: Al obtener un p-value (0.036) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que el sueldo es “*mal pagado*”.

Característica: El sistema de repartición de utilidades es satisfactorio

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sistema de repartición de utilidades es satisfactorio*”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sistema de repartición de utilidades es satisfactorio*”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		El sueldo que recibe actualmente El sistema de repartición de utilidades es satisfactorio			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	12	19	9	40
	Postventa	8	18	19	45
Total		20	37	28	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	12	0,300000
Muestra 2	45	8	0,177778

Estimación de la diferencia

Diferencia

0,122222

Decisión: Al obtener un p-value (0.122) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “*el sistema de repartición de utilidades es satisfactorio*”.

III. Respecto a la dimensión “Oportunidades de promoción”

Característica: Buenas oportunidades para ascender

H₀: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que hay “*buenas oportunidades para ascender*”. / H₀ : $\pi_1 = \pi_2$

H₁: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que hay “*buenas oportunidades para ascender*”. / H₀ : $\pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Las oportunidades de promoción con que usted cuenta ahora son buenas para ascender			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	12	18	10	40
	Postventa	22	20	3	45
Total		34	38	13	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	12	0,300000
Muestra 2	45	22	0,488889

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,188889

Decisión: Al obtener un p-value (0.18) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que hay “*buenas oportunidades para ascender*”.

Característica: Oportunidades algo limitadas

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no hay “oportunidades algo limitadas”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no hay “oportunidades algo limitadas”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Las oportunidades de promoción con que usted cuenta ahora son algo limitadas			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	24	11	5	40
	Postventa	26	9	10	45
Total		50	20	15	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	24	0,600000
Muestra 2	45	26	0,577778

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,022222

Decisión: Al obtener un p-value (0.022) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no hay “oportunidades algo limitadas”.

Característica: Las promociones están basadas en las habilidades de uno

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “las promociones están basadas en las habilidades de uno”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “las promociones están basadas en las habilidades de uno”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Las oportunidades de promoción con que usted cuenta ahora están basadas en las habilidades de			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	19	14	7	40
	Postventa	22	8	15	45
Total		41	22	22	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	19	0,475000
Muestra 2	45	22	0,488889

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,013889

Decisión: Al obtener un p-value (0.013) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “las promociones están basadas en las habilidades de uno”.

Característica: Trabajo sin futuro

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no hay “trabajo sin futuro”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no hay “trabajo sin futuro”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Las oportunidades de promoción con que usted cuenta ahora es un trabajo sin futuro			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	9	24	7	40
	Postventa	5	24	16	45
Total		14	48	23	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	9	0,225000
Muestra 2	45	5	0,111111

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,113889

Decisión: Al obtener un p-value (0.11) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no hay “trabajo sin futuro”.

Característica: Buenas probabilidades para ascender

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que hay “buenas probabilidades para ascender”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que hay “buenas probabilidades para ascender”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Las oportunidades de promoción con que usted cuenta ahora son buenas probabilidades como para ascender			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	14	18	8	40
	Postventa	11	21	13	45
Total		25	39	21	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	14	0,350000
Muestra 2	45	11	0,244444

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,105556

Decisión: Al obtener un p-value (0.105) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que hay “buenas probabilidades para ascender”.

Característica: El sistema de promoción es injusto

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no es cierto que “el sistema de promoción es injusto”.
/ $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no es cierto que “el sistema de promoción es injusto”.
/ $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

Las oportunidades de promoción con que usted cuenta ahora el sistema de promoción es injusto			Total
SI	NO	NO SE DECIDE	

Área de trabajo	Venta	11	21	8	40
	Postventa	9	20	16	45
Total		20	41	24	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	11	0,275000
Muestra 2	45	9	0,200000

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,075000

Decisión: Al obtener un p-value (0.07) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no es cierto que “el sistema de promoción es injusto”.

Característica: Ascensos poco frecuentes

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no hay “ascensos poco frecuentes”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no hay “ascensos poco frecuentes”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Las oportunidades de promoción con que usted cuenta ahora son ascensos poco frecuentes			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	27	8	5	40
	Postventa	22	9	14	45
Total		49	17	19	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	27	0,675000
Muestra 2	45	22	0,488889

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,186111

Decisión: Al obtener un p-value (0.18) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que no hay “ascensos poco frecuentes”.

Característica: Las promociones son regulares

H₀: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “las promociones son regulares”. / H₀ : $\pi_1 = \pi_2$

H₁: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “las promociones son regulares”. / H₀ : $\pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Las oportunidades de promoción con que usted cuenta ahora son regulares			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	8	25	7	40
	Postventa	10	18	17	45
Total		18	43	24	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	8	0,200000
Muestra 2	45	10	0,222222

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,022222

Decisión: Al obtener un p-value (0.02) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: no existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que “las promociones son regulares”.

Característica: Bastantes buenas probabilidades como para ascender

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que existen “bastantes buenas probabilidades como para ascender”. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que hay “bastantes buenas probabilidades como para ascender”. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Las oportunidades de promoción con que usted cuenta ahora son bastantes buenas probabilidades como para ascender			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	8	22	10	40
	Postventa	10	17	18	45
Total		18	39	28	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	8	0,200000
Muestra 2	45	10	0,222222

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,022222

Decisión: Al obtener un p-value (0.02) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: no existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación que afirmaron que hay “bastantes buenas probabilidades como para ascender”.

IV. Respecto a la dimensión “Supervisión”

Característica: Me pide mi opinión

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor pide su opinión. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor pide su opinión. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, me pide opinion			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	26	8	6	40
	Postventa	33	6	6	45
Total		59	14	12	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	26	0,650000
Muestra 2	45	33	0,733333

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,083333

Decisión: Al obtener un p-value (0.08) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor pide su opinión.

Característica: Difícil de complacer

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es difícil de complacer. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es difícil de complacer. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Nivel de Significación $\alpha = 0.05$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, difícil de complacer			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	12	20	8	40
	Postventa	11	24	10	45
Total		23	44	18	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	22	0,550000
Muestra 2	45	11	0,244444

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,305556

Decisión: Al obtener un p-value (0.30) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es difícil de complacer.

Característica: Descortés

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es descortés. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es descortés. / $H_0 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, descortés			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	6	27	7	40
	Postventa	0	38	7	45
Total		6	65	14	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	6	0,150000
Muestra 2	45	0	0,000000

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,150000

Decisión: Al obtener un p-value (0.15) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es descortés.

Característica: Alaba el trabajo bien hecho

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor alaba el trabajo bien hecho. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor alaba el trabajo bien hecho. / H_0 : $\pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, alaba el trabajo bien hecho			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	27	13	0	40
	Postventa	20	19	6	45
Total		47	32	6	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	27	0,675000
Muestra 2	45	20	0,444444

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,230556

Decisión: Al obtener un p-value (0.23) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor alaba el trabajo bien hecho.

Característica: Tiene tacto

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor tiene tacto. / H_0 : $\pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor tiene tacto. / H_0 : $\pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, tiene tacto			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	19	18	3	40
	Postventa	25	14	6	45
Total		44	32	9	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	19	0,475000
Muestra 2	45	25	0,555556

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0,080556

Decisión: Al obtener un p-value (0.08) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor tiene tacto.

Característica: Influyente

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor es influyente. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor es influyente. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, influyente			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	19	16	5	40
	Postventa	21	16	8	45
Total		40	32	13	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	19	0,475000
Muestra 2	45	21	0,466667

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,008333

Decisión: Al obtener un p-value (0.008) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor es influyente.

Característica: Al día

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor se encuentra al día. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor se encuentra al día. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, al día			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	26	6	8	40
	Postventa	30	5	10	45
Total		56	11	18	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	26	0,650000

Muestra 2 45 30 0,666667

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,016667

Decisión: Al obtener un p-value (0.016) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor se encuentra al día.

Característica: No supervisa lo suficiente

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor sí supervisa lo suficiente. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor sí supervisa lo suficiente. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, no supervisa lo suficiente			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	9	24	7	40
	Postventa	12	24	9	45
Total		21	48	16	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	9	0,225000
Muestra 2	45	12	0,266667

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,041667

Decisión: Al obtener un p-value (0.04) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor sí supervisa lo suficiente.

Característica: Irritable

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es irritable. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es irritable. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo,			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	10	24	6	40
	Postventa	3	33	9	45
Total		13	57	15	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	10	0,250000
Muestra 2	45	3	0,066667

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,183333

Decisión: Al obtener un p-value (0.18) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es irritable.

Característica: Me dice cómo ando

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor le dice cómo anda. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor le dice cómo anda. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, me dice como ando			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	27	7	6	40
	Postventa	28	6	11	45
Total		55	13	17	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	27	0,675000
Muestra 2	45	28	0,622222

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,052778

Decisión: Al obtener un p-value (0.052) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor le dice cómo anda.

Característica: Molesto

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es molesto. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es molesto. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, molesto			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	8	25	7	40
	Postventa	1	31	13	45
Total		9	56	20	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	8	0,200000
Muestra 2	45	1	0,022222

Estimación de la diferencia

Diferencia

0,177778

Decisión: Al obtener un p-value (0.17) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es molesto.

Característica: Terco

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es terco. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es terco. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, terco			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	13	20	7	40

Postventa	6	27	12	45
Total	19	47	19	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	59	41	0.694915
Muestra 2	21	15	0.714286

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,191667

Decisión: Al obtener un p-value (0.19) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es terco.

Característica: Sabe lo que hace

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor sabe lo que hace. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor sabe lo que hace. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, sabe lo que hace			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	27	5	8	40
	Postventa	29	4	12	45
Total		56	9	20	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	27	0,675000

Muestra 2 45 29 0,644444

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,030556

Decisión: Al obtener un p-value (0.03) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor sabe lo que hace.

Característica: Malo

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es malo. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es malo. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo,			Total
		SI	malo NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	5	28	7	40
	Postventa	0	33	12	45
Total		5	61	19	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	5	0,125000
Muestra 2	45	0	0,000000

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,125000

Decisión: Al obtener un p-value (0.12) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es malo.

Características: Inteligente

H0: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor es inteligente. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H1: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor es inteligente. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, inteligente			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	23	6	11	40
	Postventa	33	1	11	45
Total		56	7	22	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	23	0,575000
Muestra 2	45	33	0,733333

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,158333

Decisión: Al obtener un p-value (0.15) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor es inteligente.

Característica: Me deja hacer las cosas por mi cuenta

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor le deja hacer las cosas por su cuenta. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor le deja hacer las cosas por su cuenta. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, me deja hacer las cosas por mi cuenta			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	28	5	7	40
	Postventa	28	2	15	45
Total		56	7	22	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	28	0,700000
Muestra 2	45	28	0,622222

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,077778

Decisión: Al obtener un p-value (0.077) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor le deja hacer las cosas por su cuenta.

Característica: Está cerca cuando se le necesita

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor está cerca cuando se le necesita.

/ $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor está cerca cuando se le necesita.

/ $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo, está cerca cuando lo necesito			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	27	5	8	40
	Postventa	28	2	15	45
Total		55	7	23	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	27	0,675000
Muestra 2	45	28	0,622222

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,052778

Decisión: Al obtener un p-value (0.052) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor está cerca cuando se le necesita.

Característica: Flojo

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es flojo. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es flojo. / $H_1 : \pi_1 = \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Tipo de supervisión que usted tiene en el trabajo,			Total
		SI	flojo NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	3	26	11	40
	Postventa	0	28	17	45
Total		3	54	28	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	3	0,075000
Muestra 2	45	0	0,000000

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,075000

Decisión: Al obtener un p-value (0.07) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que su supervisor no es flojo.

V. Respecto a la dimensión “Compañeros de trabajo”

Característica: Estimulantes

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son estimulantes. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son estimulantes. / $H_1 : \pi_1 = \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son estimulantes			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	22	12	6	40
	Postventa	34	7	4	45
Total		56	19	10	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	22	0,550000
Muestra 2	45	34	0,755556

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,205556

Decisión: Al obtener un p-value (0.205) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son estimulantes.

Característica: Aburridos

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son aburridos. /
 $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son aburridos. /
 $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son aburridos			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	11	24	5	40

	Postventa	5	29	11	45
Total		16	53	16	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	11	0,275000
Muestra 2	45	5	0,111111

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,163889

Decisión: Al obtener un p-value (0.163) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son aburridos.

Característica: Lentos

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son lentos. / H_0 : $\pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son lentos. / H_1 : $\pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son lentos			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	8	26	6	40
	Postventa	4	29	12	45
Total		12	55	18	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	8	0,200000

Muestra 2 45 4 0,088889

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,111111

Decisión: Al obtener un p-value (0.111) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son lentos.

Característica: Ambiciosos

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son ambiciosos. /

$H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son ambiciosos. /

$H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son ambiciosos			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	24	11	5	40
	Postventa	21	14	10	45
Total		45	25	15	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	24	0,600000
Muestra 2	45	21	0,466667

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,133333

Decisión: Al obtener un p-value (0.133) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son ambiciosos.

Característica: Estúpidos

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son estúpidos. /

$$H_0 : \pi_1 = \pi_2$$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son estúpidos. /

$$H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son estúpidos			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	3	30	7	40
	Postventa	2	31	12	45
Total		5	61	19	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	3	0,075000
Muestra 2	45	2	0,044444

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,030556

Decisión: Al obtener un p-value (0.030) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son estúpidos.

Característica: Responsables

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son responsables. /

$$H_0 : \pi_1 = \pi_2$$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son responsables. /

$$H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son responsables			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	29	4	7	40
	Postventa	31	2	12	45
Total		60	6	19	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	29	0,725000
Muestra 2	45	31	0,688889

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,036111

Decisión: Al obtener un p-value (0.036) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son responsables.

Característica: Rápidos

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son rápidos. / H_0 :

$$\pi_1 = \pi_2$$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son rápidos. / $H_1 : \pi_1 = \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son rápidos			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	20	16	4	40
	Postventa	26	5	14	45
Total		46	21	18	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	20	0,500000
Muestra 2	45	26	0,577778

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,077778

Decisión: Al obtener un p-value (0.077) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son rápidos.

Característica: Inteligentes

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son inteligentes. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son inteligentes. /

$H_1 : \pi_1 = \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son inteligentes			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	26	3	11	40
	Postventa	32	3	10	45
Total		58	6	21	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	26	0,650000
Muestra 2	45	32	0,711111

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,061111

Decisión: Al obtener un p-value (0.061) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son inteligentes.

Característica: Hacen enemigos fácilmente

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no hacen enemigos fácilmente. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no hacen enemigos fácilmente. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora hacen amigos fácilmente			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	5	25	10	40
	Postventa	2	26	17	45
Total		7	51	27	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	5	0,125000
Muestra 2	45	2	0,044444

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,080556

Decisión: Al obtener un p-value (0.080) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no hacen enemigos fácilmente.

Característica: Hablan demasiado

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no hablan demasiado. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no hablan demasiado. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora hablan demasiado			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	10	23	7	40
	Postventa	10	22	13	45
Total		20	45	20	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	10	0,250000
Muestra 2	45	10	0,222222

Estimación de la diferencia

Diferencia

0,027778

Decisión: Al obtener un p-value (0.027) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no hablan demasiado.

Característica: Vivos

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son vivos. $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son vivos. $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son			Total
		SI	vivos NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	20	12	8	40
	Postventa	24	8	13	45
Total		44	20	21	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	20	0,500000
Muestra 2	45	24	0,533333

Estimación de la diferencia

Diferencia

-0,033333

Decisión: Al obtener un p-value (0.033) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: no existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son vivos.

Característica: Flojos

H0: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son flojos. $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H1: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son flojos. $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son flojos			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	6	24	10	40
	Postventa	2	33	10	45
Total		8	57	20	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	6	0,150000
Muestra 2	45	2	0,044444

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,105556

Decisión: Al obtener un p-value (0.105) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son flojos.

Característica: Desagradables

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son desagradables. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son desagradables. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son desagradables			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	2	32	6	40
	Postventa	0	32	13	45
Total		2	64	19	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	2	0,050000
Muestra 2	45	0	0,000000

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,050000

Decisión: Al obtener un p-value (0.050) igual al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son desagradables.

Característica: Sin privacidad

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo tienen privacidad. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo tienen privacidad. /

$$H_1 : \pi_1 = \pi_2$$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son sin privacidad			
		SI	NO	NO SE DECIDE	Total
Área de trabajo	Venta	1	27	12	40
	Postventa	3	31	11	45
Total		4	58	23	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	1	0,025000
Muestra 2	45	3	0,066667

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,041667

Decisión: Al obtener un p-value (0.041) menor al alfa α (0.05), se acepta la hipótesis nula.

Conclusión: No existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo tienen privacidad.

Característica: Activos

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son activos. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son activos. / $H_1 : \pi_1 = \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son activos			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	30	4	6	40
	Postventa	30	5	10	45
Total		60	9	16	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	30	0,750000
Muestra 2	45	30	0,666667

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,083333

Decisión: Al obtener un p-value (0.083) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son activos.

Característica: Intereses limitados

H0: No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no tienen intereses limitados. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H1: Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no tienen intereses limitados. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son de intereses limitados			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	10	17	13	40
	Postventa	14	14	17	45

Total	24	31	30	85
-------	----	----	----	----

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	10	0,250000
Muestra 2	45	14	0,311111

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,061111

Decisión: Al obtener un p-value (0.061) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo tienen intereses limitados.

Característica: Leales

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son leales. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son leales. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son leales			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	19	8	13	40
	Postventa	26	5	14	45
Total		45	13	27	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	19	0,475000

Muestra 2 45 26 0,577778

Estimación de la diferencia

Diferencia
-0,102778

Decisión: Al obtener un p-value (0.102) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo son leales.

Característica: Difíciles de conocer

H_0 : No existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son difíciles de conocer. / $H_0 : \pi_1 = \pi_2$

H_1 : Sí existe diferencia en la proporción de trabajadores de planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son difíciles de conocer. / $H_1 : \pi_1 \neq \pi_2$

Tabla cruzada

Recuento

		Las personas con quienes usted trabaja ahora son difíciles de conocer			Total
		SI	NO	NO SE DECIDE	
Área de trabajo	Venta	9	18	13	40
	Postventa	6	22	17	45
Total		15	40	30	85

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Evento	Muestra p
Muestra 1	40	9	0,225000
Muestra 2	45	6	0,133333

Estimación de la diferencia

Diferencia
0,091667

Decisión: Al obtener un p-value (0.091) mayor al alfa α (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: si existe diferencia en la proporción de trabajadores en planilla e intermediación laboral que afirmaron que sus compañeros de trabajo no son difíciles de conocer.

