

**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGIA**

**ESTUDIO DESCRIPTIVO ACERCA DE LA RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LA
FLEXIBILIDAD LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS DE
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL GRAN VALPARAÍSO**

**SEMINARIO PRESENTADO A LA FACULTAD DE MEDICINA PARA OPTAR AL
TÍTULO DE PSICÓLOGO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**DOCENTE
JUAN SANDOVAL MOYA**

**POR
ALEJANDRO ÁLVAREZ VEGA
PABLO CERPA BARRAZA
ALBERTO PAREDES ORTIZ
CAROLINA SALAS GUERRA**

VALPARAÍSO, DICIEMBRE 2005

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	4
INTRODUCCION.....	5
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1. Planteamiento del Problema.....	7
2. Relevancia.....	8
3. Pregunta de Investigación.....	8
CAPITULO II: ANTECEDENTES.....	9
1. Globalización y Economía.....	9
2. Evolución del Concepto Trabajo.....	10
3. Situación de la Flexibilidad Laboral en Chile.....	15
4. Subsectores Económicos y Fuerza de trabajo de la V región de Valparaíso.....	23
CAPITULO III: MARCO TEÓRICO.....	29
1. Satisfacción Laboral.....	29
2. Flexibilidad Laboral.....	41
3. Flexibilidad Laboral y Satisfacción Laboral.....	49
CAPITULO IV: OBJETIVOS.....	52
1. Objetivo General.....	52
2. Objetivos Específicos.....	52
CAPITULO V: MARCO METODOLÓGICO.....	53
1. Tipo de Investigación.....	53
2. Hipótesis.....	53
3. Definiciones Conceptuales.....	54
4. Definiciones Operacionales.....	55
5. Diseño de la Investigación.....	58
6. Trabajadores y Satisfacción Laboral.....	59

6.1 Caracterización de la Muestra.....	59
6.1.1 Datos Generales.....	59
6.1.2 Grupo Flexible.....	62
6.1.3 Grupo Estable.....	65
6.2 Técnica de Producción de Datos.....	69
6.3 Plan de Corrección y Análisis de los Datos.....	72
7. Empleadores.....	73
7.1 Modalidad de producción y análisis de la Encuesta al Empleador.....	74
8. Plan de Análisis de los Datos.....	77
CAPITULO VI: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	81
1. Descripción de Resultados Hombres.....	81
2. Descripción de Resultados Mujeres.....	90
3. Comparación entre Hombres y Mujeres del Grupo Flexible.....	98
4. Comparación entre Hombres y Mujeres del Grupo Estable.....	102
5. Descripción de Resultados en Jóvenes.....	107
6. Descripción de Resultados en Adultos.....	116
7. Comparación entre Jóvenes y Adultos del Grupo Flexible.....	124
8. Comparación entre Jóvenes y Adultos del Grupo Estable.....	128
CAPITULO VII: INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	134
CAPITULO VIII: DISCUSIÓN FINAL.....	144
1. Limitaciones del Estudio.....	144
2. Aportes y Proyecciones del estudio.....	145
BIBLIOGRAFÍA.....	148
ANEXOS.....	152

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito principal proporcionar una primera línea investigativa que relacione los conceptos Flexibilidad Laboral y Satisfacción Laboral. Dicha relación se obtuvo a partir del estudio de trece pequeñas empresas del sector terciario, rubro comercio del Gran Valparaíso.

El estudio es de tipo descriptivo, y dentro de los pasos metodológicos que se llevaron a cabo, se encuentra en primera instancia la separación de las empresas entre Flexibles y Estables a partir de un instrumento que sienta sus bases en la Legislación Laboral chilena. Posteriormente, se determinó el grado de Satisfacción Laboral de los empleados, a través del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, comparando posteriormente los índices y dimensiones de satisfacción entre ambos grupos a partir de las variables sexo y edad.

Los resultados encontrados en la investigación apuntan a una tendencia a la similitud en el grado de Satisfacción Laboral presentado por los empleados de ambos grupos de empresas; no obstante dichas similitudes, se encontraron diferencias significativas en algunas de las dimensiones del constructo Satisfacción Laboral, entre las que se encuentran: Ambiente Físico y Participación.

La investigación posee múltiples proyecciones relativas al Estudio de la Flexibilidad Laboral y su relación con la Satisfacción Laboral de los empleados de la región.

INTRODUCCIÓN

Las diferentes sociedades que conviven en el siglo XXI, comparten la preocupación por los efectos en los individuos producidos por la vorágine de cambios en prácticamente todos los aspectos de la condición humana. Sin lugar a dudas el espectro de dichos cambios transita desde lo tecnológico, económico, social, cultural, etc.

A pesar de estos cambios, uno de los aspectos más importantes para la mayoría de los individuos, sigue siendo el trabajo como medio de articulación de la experiencia humana. Éste, permite generar los ingresos necesarios para sobrevivir en un mundo dispuesto a partir de los intercambios económicos y entrega un marco ordenador del tiempo en las personas, es decir, los horarios establecidos para la actividad laboral y como contraparte, los tiempos disponibles para la familia, el ocio, el descanso y la recreación.

De esta forma, el tema del empleo presenta gran interés en todos los actores sociales debido a la importancia que genera como palanca hacia el desarrollo y bienestar de la población. Representa una necesidad especialmente para aquellos que sufren el drama de la cesantía, la cual es uno de los problemas sociales más apremiantes de nuestros tiempos. Los actuales índices de cesantía procuran para cualquier gobierno el diseño de políticas públicas orientadas a la creación de nuevos empleos.

Ahora bien, las modalidades tradicionales para ajustarse a las nuevas condiciones del mercado de trabajo han cambiado ostensiblemente en las últimas décadas. La nueva economía impone un ritmo avasallador a todos los países que están interesados en conseguir mayores índices de crecimiento y desarrollo. En forma paralela, el Derecho, a través de la legislación debe entregar un marco regulatorio capaz de pronunciarse frente a esta coyuntura, definiendo así, las principales directrices que orientan la adopción de nuevas tendencias en el mundo del trabajo. Así pues, se ha denominado “flexibilidad laboral” a los fenómenos producidos por los cambios en las condiciones laborales que rigen la relación entre un empleado y su empleador.

La flexibilidad laboral aparece con una genuina actualidad, debido a los múltiples debates que se han suscitado en el último tiempo, especialmente en el ámbito legislativo para su discusión. Es sorprendente comprobar la polémica que trasunta y la diversidad de opiniones que genera dicho concepto. La confusión que provoca refleja, el desconocimiento de muchos acerca

de las dimensiones y alcances que involucra. Además, no se puede desconocer la connotación ideológica que de alguna manera puede impregnar el análisis en cuestión. Esto implica la adscripción a rajatablas de posiciones que son diametralmente opuestas, tal como es el caso de empresarios y los sindicatos de trabajadores.

La información y el acopio de conocimientos permite crear las condiciones para el diálogo social que se hace necesario para hacer frente a esta realidad, más aún cuando las implicancias de estos fenómenos tienen un pronóstico incierto en cuanto al impacto que produce en las personas.

Chile, con una economía abierta hacia el mundo, situación que es refrendada a partir de los múltiples tratados de libre comercio con Estados Unidos, la Unión Europea y recientemente con China, se encuentra sujeto a los vaivenes de la economía globalizada que lo hacen permeable a shocks financieros de gran escala, tal como sucedió con la recordada “crisis asiática” a finales de la década de los 90. Inevitablemente estas situaciones repercuten en el país y son las empresas las que deben ajustarse creando mecanismos de supervivencia frente a caídas bruscas en la demanda de sus productos o servicios. No resulta extraño entonces que el despido de trabajadores sea una de las medidas que se adoptan para reducir los costos de estas empresas.

Con los antecedentes anteriormente expuestos, surgen las siguientes interrogantes: ¿qué sucede con la satisfacción de los empleados a partir de la incorporación de las tendencias flexibilizadoras en el país? ¿es un mal necesario propio de la globalización?, ¿es un mecanismo que promueve el empleo en jóvenes y mujeres? ¿es un artilugio empresarial que precariza el empleo, provocando la pérdida de los seguros sociales en los trabajadores?.

Esta investigación es pionera al tratar de relacionar el impacto de la flexibilidad laboral con la actitud de las personas frente al trabajo que desempeñan. Dicha categoría conceptual lo entrega la Psicología Organizacional y se ha denominado Satisfacción Laboral.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Planteamiento del Problema

Enmarcados en las nuevas tendencias de Globalización y apertura de mercado, el mundo se encuentra hoy en día, bajo la influencia de la renombrada “Flexibilidad”, la cual tiñe a prácticamente todas las áreas de vida y desarrollo del ser humano. Este es el caso de las nuevas tendencias que rigen las legislaciones laborales de numerosos países en vías de desarrollo y donde el caso de Chile no es una excepción.

Nuestro país ha buscado nivelarse en materias de legislación laboral conforme a la tendencia mundial, de esta forma y como hemos señalado anteriormente, las reformas laborales recientes han evidenciado un creciente interés por aumentar el grado de flexibilidad en las relaciones laborales.

De lo anterior se desprende que los diferentes países, incluido Chile, que han optado por dicha tendencia, tienen como objetivo principal, mantenerse en carrera en términos productivos, de mercado, económicos y de desarrollo; sin embargo, en el caso de Chile no son tan evidentes las consecuentes implicancias psicosociales que dichas medidas pueden tener en los seres humanos y más específicamente al caso, en la fuerza laboral de nuestro país.

Es por lo anteriormente expuesto, relevante dar cuenta de este fenómeno, teniendo en consideración la escasez de estudios que vinculen la temática de la Flexibilidad Laboral con aspectos más ligados a la subjetividad humana, la que en este caso particular será abordada a partir de la satisfacción que presenten empleados de empresas con diferentes grados de Flexibilidad Laboral (acotando lo que se entienda por la misma a lo planteado en el presente Seminario de Investigación). Cabe señalar que para hacer más sustancial la investigación, se considerarán diferentes categorías de trabajadores, tomando en cuenta diferencias de edad y sexo.

Sumado a lo anterior, cabe mencionar que con la presente investigación se pretende aportar a la solución de dos fenómenos diferentes; por un lado, se aportará información para el importante debate en el cual se discute acerca de la conveniencia/inconveniencia de las distintas modalidades de Flexibilidad Laboral en nuestro país (aportando a la vez en investigaciones para

la toma de eventuales decisiones legislativas). Por otro lado, al determinar el grado de satisfacción laboral de los empleados de determinadas empresas se aporta información valiosa para dos vertientes diferentes, por un lado, para el beneficio económico de las empresas (puesto que la satisfacción laboral incide en los niveles de producción), y por otro lado, para los trabajadores, los que tanto por motivos humanitarios como organizacionales (Recursos Humanos), conviene que estén satisfechos en sus respectivos trabajos.

2. Relevancia

La relevancia de la investigación es, en primera instancia, **práctica**, puesto que busca recabar información sobre un tema poco investigado en nuestro país, pero que es muy pertinente abordar, dadas las condiciones globalizadas en que nos encontramos en materia de empleo; nos referimos a la “Flexibilidad laboral”, la que responde a las tendencias de las sociedades más desarrolladas y que está en pleno proceso de crecimiento en nuestro país. Es decir, la investigación busca describir dicha situación, considerando las nuevas condiciones en que se rige el empleo en nuestro país, y comparándolas con una perspectiva más clásica y tradicional.

La investigación también aporta en relevancia **metodológica** puesto que busca aplicar un instrumento de medición de Satisfacción Laboral a un contexto nunca antes abordado en nuestro país, a saber, el de la Flexibilidad Laboral, intentando así, descubrir las posibles diferencias existentes en cuanto a los resultados de medición de satisfacción laboral en empleados que trabajen en empresas con dos tendencias diferentes de regulación laboral: las inclinadas hacia la Flexibilidad y las inclinadas hacia la Estabilidad (de acuerdo a las definiciones operacionales de los constructos, aportadas en el presente seminario).

3. Pregunta de Investigación

¿Existen diferencias en la satisfacción laboral de empleados pertenecientes a dos grupos distintos de empresas, diferenciando dichos grupos por su mayor y menor tendencia a la Flexibilidad Laboral?; ¿existen diferencias en cuanto a mencionada satisfacción al considerar diferencias de sexo (hombres y mujeres) y edad (jóvenes y adultos)?

II. ANTECEDENTES

1. Globalización y Economía

Jose Luis Ugalde Cataldo, haciendo una síntesis de los planteamientos de otros autores, plantea que la globalización es un fenómeno que ofrece diversas formas de análisis, ya que muchos son sus comentaristas y por lo cual, múltiples son las formas de conceptualizar y entender las diversas consecuencias que se podrían generar. Es así como se ha entendido a la globalización de manera genérica y vaga, llegando a decirse que es el dominio del mercado mundial que impregna todos los aspectos y lo transforma todo, una especie de movimiento sin normas, sin principios, sin jueces, sin límites, que al mismo tiempo es de tipo tecnológico, político, económico, cultural y hasta de consumo. (Ugalde, JL, 2004).

Siguiendo la definición antes expuesta, podríamos decir que los factores económicos de la globalización se manifiestan en la aparición en el mercado de nuevos competidores internacionales y en las nuevas costumbres de los consumidores, lo que se ve expresado en mercados cada vez más sofisticados, exigentes, competitivos y heterogéneos, lo que exige que las organizaciones (no importando su tamaño) se vean en la necesidad de adaptarse a los requerimientos del mercado para mantener su viabilidad económica en un negocio mundial, viabilidad que es posible gracias a acciones empresariales, que antiguamente no podrían haberse imaginado, como son la externalización de ciertas etapas de la producción tanto en el país de origen como en el extranjero, más específicamente en naciones que cuenten con una mayor desregulación laboral, permitiendo de ese modo, abaratar los costos de producción. Como respuesta ante tales cambios, las organizaciones se han visto envueltas en transformaciones de los procesos productivos y en las relaciones de trabajo de las empresas en el planeta. Los nuevos procesos productivos han impulsado una generación de trabajadores que ofrecen servicios cada vez más especializados y técnicos, en respuesta a las necesidades cambiantes de las empresas.

Es por esto que las nuevas relaciones contractuales se han vuelto cada vez más dúctiles, permitiendo que el empleador adapte la fuerza de trabajo de su organización de acuerdo a las necesidades del mercado, cada vez más radicales y rápidas.

Los factores tecnológicos cumplen una función importante en lo que a Globalización se refiere, ya que han tomado partido en las líneas de producción, puesto que antes era de dominio humano, lo que ha generado serias incidencias en el mundo del trabajo.

El proceso por el cual está pasando la economía global, inevitablemente incide en la sociedad. Las relaciones cotidianas están teñidas por el mundo del trabajo y el consumo. El escenario actual nos muestra un mundo donde vemos una fuerte incorporación de la mujer y de los jóvenes al ámbito laboral, que por el desempleo crónico, piden por una flexibilización de las normas de contratación.

Por lo anterior, el marco legal de los países cobra un papel fundamental para el proceso de interconexión entre las diferentes empresas internacionales, y es en este punto donde podemos ver la relación entre la Globalización y la Flexibilidad Laboral.

2. Evolución del concepto Trabajo

Si nos referimos a la transformación de la sociedad del trabajo en el siglo XX, basándonos en autores como Alonso (1999), Bauman (1999) y Serrano y Crespo (2001; en Augulló, 2001) podemos identificar 3 grandes períodos, de los cuales podemos mencionar:

Al hablar del primer período, podríamos decir que se ubica entre 1900-1930 (40), es aquí donde en Europa y Estados Unidos comienzan a establecerse nuevas regulaciones y legislaciones con respecto al trabajo. Dichas medidas apuntaban a atacar el “Miserabilismo” (condiciones de trabajo sin regulación). O sea, comienza a surgir cierta conciencia ética. Es en esta época donde se empieza a desarrollar un nuevo contexto económico, en el cual se produce una masificación de la industria, es decir, se inicia el período de la industrialización. Para que la producción sea viable, surge la necesidad de contar con una mano de obra más capacitada y de establecer un contexto de estabilidad laboral, lo que conlleva a la creación de nociones como el contrato de trabajo.

En lo que respecta al segundo período, llamado “Fordismo”, podríamos ubicarlo entre los años 1945 a 1970 aproximadamente. Aquí encontramos los llamados “Estados de Bienestar” (o Estado Social), los cuales reflejan el intento de adaptación del estado tradicional a las sociedades complejas del capitalismo avanzado. Sus políticas tienen una función integradora de los conflictos sociales, el Estado participa explícitamente en la regulación de la economía,

garantizando un conjunto de servicios, es decir, es garante del mantenimiento de un nivel de bienestar básico para todos los ciudadanos. Este tipo de estado implica un pacto social, en el que los trabajadores aceptan el sistema de producción capitalista como legítimo, a cambio de una política de pleno empleo y una garantía de protección ante un eventual desempleo (Serrano y Crespo 2001; en Augulló, 2001) Lo anteriormente mencionado es parte del modelo económico que sustentaba al “Estado de Bienestar”, lo cual es conocido como “Keynesianismo” el cual a través de todas aquellas medidas intentaba evitar el conflicto social.

En este período, la forma de organización del trabajo recibió el nombre de “Fordismo”, lo cual correspondía a un modo de trabajo sumamente especializado, normado y racional, que buscaba la producción de grandes series. El objeto de consumo toma una forma geométrica e impersonal (desaparecen todos los adornos); el número de artículos que generaba una firma se reduce hasta el mínimo, para aprovechar todas las ventajas de la producción en cadena (un modelo único por marca). Este movimiento de racionalización general, se expande por todos los órdenes y niveles sociales; el sector técnico marca el camino de la evolución humana.

Por último el tercer período llamado “Postfordismo” podríamos situarlo desde 1960 (70) en adelante. Aquí nos encontramos en una óptica económica conservadora y neoliberal, desde la cual el “Estado de Bienestar” es inviable, y el único criterio legítimo para guiar las decisiones públicas, es la economía guiada por las leyes del mercado. La única actitud posible es el desmantelamiento de dicho estado, y el reforzamiento de los mecanismos del mercado, es decir, la desregulación del mercado del trabajo y la privatización de los servicios sociales. Bajo esta perspectiva no existen derechos si no hay obligaciones, lo que significa que el derecho al bienestar, se convierte en obligación de trabajar. También se plantea que la garantía de una seguridad mínima genera pasividad. Y que los beneficios sociales garantizados por el Estado por medio de los impuestos son injustos, ya que, perjudican a las personas activas y emprendedoras. (op. cit.)

En lo concerniente a la forma de trabajo surge en Estados Unidos el “Styling” que corresponde al proceso de introducir cambios frecuentes en el estilo exterior del objeto de consumo. Esta forma de trabajo se gesta como salida técnica a la sobreproducción que se generaba en el “Fordismo” dado que en este período la innovación técnica tenía como principal objetivo el incremento de la fuerza productiva de la mercancía de trabajo, lo cual creó sus propios límites, dado a que saturó la demanda.

Podemos decir entonces que se pasó de la fabricación de una gama muy restringida de modelos en grandes series, los cuales se mantenían en el mercado durante largos años; a una política comercial e industrial de diversificación de modelos, de rápida sustitución de series que acortan su período útil (obsolescencia planificada). (Alonso, 1999) El diseño industrial evoluciona de una fase racionalista a una fase abiertamente consumista. Se busca que en las personas tenga más valor el cambiar constantemente un objeto, que su uso propiamente tal, es decir, se produce un proceso de simbolización con respecto a los objetos de consumo, la marca de un producto, marca al consumidor como miembro codificado del grupo de consumidores de esa marca. La desigualdad social se consagra por la vía simbólica, las clases dominantes se presentan como el deseo ideal de consumo, pero debido a la renovación permanente de los objetos, es constantemente inalcanzable para el resto de la sociedad.

El paso de un período a otro no es tajante, la diferencia reside en el énfasis que se ponga en cada sociedad. El paso de una sociedad de productores a una sociedad de consumidores significó múltiples y profundos cambios. En la primera se moldeaba a la gente para un comportamiento rutinario y monótono, esto se lograba limitando o eliminando por completo toda posibilidad de elección. Otras características serían que: Se buscaba satisfacer las necesidades de las personas y el trabajo aparecía como la principal herramienta para encarar la construcción del propio destino, los determinantes principales eran la capacidad para trabajar y el lugar que se ocupara en el proceso de producción, a partir de esto, se podía construir una identidad social regular, coherente, e incluso para toda la vida, pasando por etapas claramente definidas.

Por su parte en el segundo período, la ausencia de rutina y un estado de elección permanente constituyeron los requisitos esenciales; un consumidor jamás debería considerar satisfecha una necesidad, los consumidores van de una atracción a otra, pasan de tentación en tentación; los caminos para llegar a la propia identidad, a ocupar un lugar en la sociedad humana y a vivir una vida que se reconozca como significativa exigen visitas diarias al mercado. (Bauman, 1999)

En la sociedad de consumo la posibilidad de una carrera laboral estable y coherente ya no está abierta para todos. Los empleos permanentes, seguros y garantizados son la excepción, los nuevos puestos de trabajo suelen ser contratos a tiempo parcial, (part-time), el nuevo lema es la “flexibilidad”, en este contexto una identidad para toda la vida, ya quedó enterrada

definitivamente para la mayoría de la gente, sea cual sea la identidad que se busque, esta deberá tener el don de la flexibilidad. Aquí el trabajo perdió su lugar de privilegio, su condición de eje alrededor del cual giraban todos los esfuerzos por constituirse a sí mismo y construirse una identidad. El trabajo se juzga ahora por su capacidad de generar experiencias placenteras, de no tener esta capacidad no tiene valor.

2.1 Cambios en las Condiciones Laborales y en la Fuerza Laboral, la situación chilena.

El trabajo es la actividad humana por excelencia, cuenta con una larga historia que ha acompañado al hombre desde antaño y es el factor que sustenta todo aspecto de la vida social y que, por lo tanto, se refleja en el estado actual de la sociedad. Al respecto, cabe agregar la siguiente cita:

“El concepto de trabajo y el modo en que la sociedad asigna un sentido a esta actividad privativa de los seres humanos, ha sufrido drásticas mutaciones a través de la historia. Sin embargo, su contenido siempre ha conformado el sustrato fundamental de la vida social. Con independencia de la significación que adquiriera, existe como realidad objetiva, asociado al modo en que los seres humanos producen su vida material y dan sentido a la vida social, por lo tanto no sólo es un factor primordial de la economía.” (Escobar 1999, pág. 4)

Se califica al mercado del trabajo y a las relaciones laborales en Chile como una de las áreas con cambios más drásticos del país (Escobar, 1999), por lo que se hace trascendental un detallado análisis de dicha situación. Al respecto, cabe agregar la manera en que Chile experimentó y vivenció estos cambios (considerando como principales protagonistas a aquellos ciudadanos que conforman la fuerza laboral chilena).

El acelerado proceso de transformaciones que sufrió la economía chilena luego del advenimiento de la democracia, ha impactado de forma trascendental el mundo del trabajo. Este autor plantea como principal transformación el hecho que, si en el pasado el trabajo constituyó la palanca de integración social por excelencia, en un mundo estructuralmente heterogéneo, actualmente opera como un mecanismo de exclusión social. Al intentar buscar interpretaciones de este fenómeno se señala la “*flexibilización productiva*”, la cual incluye la fragmentación de los procesos productivos y trae como inevitable consecuencia un deterioro en aumento de las condiciones de trabajo y del empleo en general. Como rasgos significativos de este proceso se

señalan la incertidumbre de los trabajadores respecto de la estabilidad que poseen en cuanto a empleos y salarios, lo que conlleva a una incertidumbre con respecto al futuro. Otro rasgo destacado concierne a la informalización del trabajo, lo que acarrea la existencia de trabajadores independientes y donde los trabajadores dependientes se encuentran desprovistos de seguridad social y protección de la normativa laboral; la que, como se verá en apartados siguientes, tiende cada vez más a la denominada “Flexibilidad Laboral”. (op. cit).

En cuanto a la situación de los cambios ocurridos en la estructura productiva y el mercado de trabajo en Chile, cabe mencionar que en los últimos 25 años, la economía chilena vivenció un drástico proceso de apertura unilateral, que trajo como consecuencias una importante reestructuración de las actividades productivas, emergiendo a la vez, los sectores rentistas explotadores y comerciantes de los recursos naturales en el mercado mundial.

Las transformaciones ocurridas a partir del proceso de acumulación de capital en Chile en la década de los setenta, trajeron como consecuencia variadas transformaciones en la vida social. En la dimensión económica, los mercados sufrieron una desregulación conforme a la nueva visión de la economía, consistente en la imposición del neoliberalismo como doctrina matriz. (op. Cit)

Todo lo anteriormente expuesto trajo una serie de consecuencias para todo el mundo del trabajo chileno, incluyendo una fragmentación y recomposición de la estructura ocupacional, inestabilidades laborales, desregulación en el mercado de trabajo, precarización del contrato individual y colectivo, en los salarios y en las condiciones de trabajo, es decir, una precarización en el mundo laboral general.

En la sociedad post-industrial de hoy en día, se considera una ventaja el poder manejar el tiempo del trabajo según los requerimientos y necesidades de las diferentes personas. Una de las variables que refleja estas diferencias personales, es la que hace referencia a las edades de las personas que conforman la fuerza laboral, lo que de forma más bien parsimoniosa, puede subdividirse en jóvenes y adultos. Como ejemplo de lo anteriormente expuesto, cabe mencionar que los jóvenes de países desarrollados ingresan al trabajo de forma gradual, usando jornadas de medio tiempo para poder ocupar el día en otras actividades, especialmente, en los estudios.

Una segunda variable que permite dar cuenta de las diferencias personales en la fuerza laboral de nuestro país, es la referida a las diferencias sexuales. La variable sexo es de particular interés, puesto que existen marcadas diferencias en las condiciones personales que influyen en

la vida laboral de hombres y mujeres. Así, se ha demostrado que en términos de cantidad, los hombres trabajan una mayor cantidad de horas en comparación con las mujeres. Lo anterior puede deberse a que ellas necesitan tiempo disponible para ocuparse de asuntos extra laborales, como lo son la crianza de los hijos y, en muchos casos, las labores del hogar.

Por último, es necesario destacar que a pesar de la trascendental importancia de los aspectos anteriormente señalados, hay quienes plantean que “la flexibilidad se vincula con los requisitos de las fuentes de empleo y de las necesidades de las empresas y no con las necesidades y opciones de las personas.” (Echeverría y López 2004, pág. 147); al respecto, se agregan a continuación una serie de datos provenientes de la Encuesta Nacional de Empleo y elaboraciones disponibles en Echeverría y López (2004), que permitirán dilucidar el caso de Chile en esta materia.

3. Situación de la Flexibilidad Laboral en Chile

El surgimiento de normas flexibilizadoras en el país comienza a gestarse a partir del año 1978 a través del Decreto Ley (D.L.) 2.200 y que, posteriormente culmina con la dictación del Código del Trabajo de 1987, el cual es acorde al modelo económico implementado en el país a partir de 1973.

De esta forma, las principales características de este plan laboral es la restricción de la autonomía colectiva y la promoción de la regulación del trabajo vía contratación individual. (Canifré,2003)

Este cuerpo legal contenía indicaciones tanto para la relación individual de trabajo como para las relaciones colectivas de trabajo. Para efectos de la presente investigación se considera solamente la relación individual de trabajo, específicamente en atención si existe o no vínculo jurídico laboral entre las partes, la que a su vez se clasifica entre flexibilidad externa (de entrada o salida) y flexibilidad interna.

A continuación se ilustran algunos indicadores que dan cuenta de ambos tipos de flexibilidad laboral utilizados en el país:

Flexibilidad externa

a) Según naturaleza de los contratos

Personal de la empresa por tipo de contrato (en % total sobre el total de los trabajadores)						
Fuente: Echeverría, 2004.						
		Indefinidos	Plazo fijo	Obra o faena	Honorarios y otros	Total.
Microempresa.	1998	85.6	5.1	1.4	7.9	100.0
	1999	87.8	5.7	1.8	4.7	100.0
	2002	80.1	6.1	2.4	11.5	100.0
Pequeña empresa.	1998	82.7	6.6	5.3	5.5	100.0
	1999	88.0	4.9	3.5	3.5	100.0
	2002	86.3	5.6	3.8	4.3	100.0
Mediana empresa.	1998	77.5	8.4	11.2	2.9	100.0
	1999	82.1	6.0	8.5	3.4	100.0
	2002	85.8	4.8	6.5	2.8	100.0
Gran empresa.	1998	81.6	6.8	10.5	1.2	100.0
	1999	81.4	7.1	10.6	1.0	100.0
	2002	75.6	10.8	11.4	2.1	100.0
Total	1998	81.2	6.9	10.1	1.8	100.0
	1999	82.8	6.4	8.6	2.2	100.0
	2002	79.6	8.6	9.3	2.6	100.0

Considerando los últimos datos disponibles correspondientes al año 2002, en comparación con los datos del año 1998, se observa que los contratos laborales predominantes (80% de los empleados) son de duración indefinida, con cierta tendencia a reducirse entre dichos años. Se observa que la Microempresa tiende a disminuir los contratos de toda índole; por su parte, la pequeña empresa manifiesta una similitud con la Mediana Empresa, tendiendo a disminuir los contratos a honorarios, a plazo fijo y por obra, mientras que aumenta los contratos indefinidos. En términos flexibilizadores, es importante destacar la tendencia de la Gran Empresa, al contrario de los sectores anteriores, a disminuir los contratos indefinidos, aumentando las otras tres tipologías contractuales, a saber, los contratos a plazo fijo, por obra y por honorarios.

b) Entrada y salida de un empleo

Contratos celebrados y finiquitados (%)		
Fuente: Empleadores (ENCLA 2002).		
	Celebrados	Finiquitados
Indefinidos	43.0	53.3
Plazo fijo	39.9	29.4
Obra o faena	14.0	13.7
Otros	3.1	3.8
Total	100.0	100.0

Puede desprenderse de lo observado en el cuadro anterior la aparente tendencia hacia la estabilidad contractual de los empleados, puesto que la mayoría de los contratos celebrados en el año 2002 corresponden a contratos Indefinidos; sin embargo, esta tendencia es sólo aparente, puesto que son también los contratos indefinidos los que han recibido una mayor cantidad de finiquitos. Estos contratos de duración indefinida fueron objeto de grandes movimientos en 2002, notablemente mayor que en los años anteriores: hubo muchas contrataciones nuevas de carácter indefinido, pero a la vez muchos finiquitos de este mismo tipo de contratos. Por tanto, cabe preguntarse cuánta estabilidad está efectivamente garantizando la contratación de duración indefinida en las empresas; tal vez se trate de una estrategia empresarial de terminar contratos de duración indefinidas antes de cumplir un año y/o de contratar a los mismos trabajadores bajo otras condiciones (Echeverría, 2004). Los datos anteriores no dan cuenta de una tendencia hacia la estabilidad o flexibilidad contractual.

Flexibilidad interna

a) Sistemas de remuneraciones variables

Porcentaje de remuneración variable según rama (fuente: Cuadro N° 40, ENCLA 2002)	
Rama	% variable
Agricultura	29,8
Minería	19,1
Industria	35,4
Electricidad, gas y agua	11,8
Construcción	12,7
Comercio	25,0
Transporte	26,9
Establecimientos financieros	16,4
Servicios	6,6

La tabla anterior ilustra el grado de flexibilidad salarial en el país, el cual se encuentra presente en las diferentes ramas de la actividad económica y descartando de esta manera que el sueldo fijo sea una constante. Al realizar un desglose se encuentran los mayores índices de variabilidad en la industria (35,4%), la agricultura (29,8%), transportes (26,9%) y comercio(25,0%). A su vez, los servicios (6,6%) presentan la menor utilización de esta modalidad. El 45,2% de las empresas del Comercio aplican el sistema de bonos e incentivos.

Según los datos arrojados por la ENCLA 2002 el 71,2% de las Pequeñas Empresas pagan parte de sus remuneraciones en términos variables, siendo un 14,5% del sueldo que puede fluctuar (ENCLA, 2002). El 44,8% de las Pequeñas Empresas aplican el sistemas de bonos e incentivos (op.cit).

b) Sistema de jornada laboral

Las intenciones gubernamentales están dirigidas a la disminución de la jornada laboral, como se ejemplifica con la ley que cobró vigencia el 2001 y que tenía como fin disminuir las horas de trabajo de 48 a 45 horas semanales. La información ofrecida por la encuesta CASEN del 2003 muestra que los tramos que más se vieron favorecidos por la ley del 2001 fueron las personas que trabajaban entre 48 a 50 horas (para el 2000 habían 44,8% de la distribución de los

asalariados, cifra que disminuyó para el 2003 a 35,5%) y 40 a 44 horas (para el 2000 habían 12,3% de la distribución de los asalariados en este tramo, lo que aumento para el 2003 a 20,3%). Pero el porcentaje de la distribución no vario mucho en los tramos que comprenden a las personas que trabajan más de 50 horas (jornadas continuas) y menos de 40 (jornadas a medio tiempo) (CASEN, 2003; en Echeverría, 2005). Por otro lado, las jornadas más extensas (más de 48 horas) corresponden a agricultores (72,1%), operarios calificados y no calificados (69,7%) y trabajadores de servicio y comercio (62,9%) (CASEN, 2003; en Echeverría, 2005).

Con relación a la jornada de trabajo y los ingresos se podría concluir que las personas que trabajan más de 48 horas semanales no alcanzan a obtener dos sueldos mínimos, lo que significa que su ingreso mensual promedio se ve reducido en más de un 20 % respecto de aquellos que trabajan menos de 47 horas semanales (Echeverría, 2005).

En relación al tamaño de la organización para el 2004 las Pequeñas Empresas muestran una jornada de trabajo de 46,7 horas semanales (ENCLA, 2004; en Echeverría, 2005). Y la actividad que más horas semanales continúa teniendo, es el Comercio, que para el 2004 muestra una jornada laboral de 47,1 horas semanales (op.cit). Lo que da a conocer que las jornadas no se encuentran cercanas a las intenciones del Gobierno.

En cuanto a la evolución de las horas semanales normales trabajadas por grupo de edad el siguiente cuadro ejemplifica la situación nacional.

Promedio de horas semanales normales trabajadas en ocupación principal, por grupos de edad
1991-2002

AÑOS	Diferencias en hs. entre grupos con jornadas + largas y + cortas							TOTAL
		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y mas	
1991	2,8	47,26	47,46	46,84	47,23	46,92	44,69	47,10
1992	3,0	47,54	47,44	47,02	47,33	46,85	44,55	47,18
1993	3,0	47,48	47,45	46,95	47,25	46,78	44,44	47,13
1994	3,0	47,04	47,14	46,76	46,90	46,20	44,12	46,79
1995	2,6	47,01	47,26	47,08	47,15	46,59	44,66	46,99
1996	2,4	46,67	47,25	47,21	47,06	46,37	44,83	47,01
1997	3,0	45,92	46,75	46,68	46,53	45,91	43,77	46,46

1998	2,4	46,20	46,99	47,07	46,84	46,41	44,65	46,79
1999	1,5	45,48	46,55	46,53	46,54	46,05	45,04	46,39
2000	1,6	45,48	46,48	46,43	46,43	46,02	44,89	46,30
2001	2,2	45,14	46,44	46,49	46,63	46,15	44,40	46,31
2002	1,7	45,07	46,31	46,47	46,43	46,03	44,74	46,21

Fuente: Elaboración de Echeverría y López (2004) a partir de Encuesta Nacional del Empleo

Como tendencia general, hasta 1996 la extensión de la jornada laboral disminuía a medida que aumentaba la edad de las personas; sin embargo pasado ese año esta tendencia se invierte en los jóvenes y se polariza la situación, ubicándose las jornadas de menor duración en los dos grupos extremos en edad.

De acuerdo a lo anterior, hasta el año 1996, los jóvenes trabajaban una mayor cantidad de horas en comparación con los adultos; tendencia que se invierte pasado dicho año. Cabe destacar la tendencia de los jóvenes a trabajar cada vez una menor cantidad de horas, manifestando una tendencia casi pareja al respecto.

Cabe plantear, a modo de buscar explicaciones plausibles de lo anteriormente expuesto, que dichos fenómenos sean resultado de las tendencias cada vez más flexibilizadoras del trabajo en nuestro país; así, por un lado podría plantearse que esta nueva tendencia brinda oportunidades de trabajo flexible a quienes lo necesitan, como es el caso de los jóvenes, quienes podrían verse beneficiados mediante oportunidades de trabajo de tiempo parcial y poder amalgamar así, empleo y estudio. Una segunda mirada a esta tendencia flexibilizadora podría argumentar que a partir de las nuevas legislaciones flexibles de los contratos de trabajo, se da mayores facilidades al empleador de degradar las condiciones laborales de los empleados, lo que podría conllevar en trabajos menos estables, inseguridad y discriminación laboral para los jóvenes.

El promedio de las horas semanales trabajadas según el sexo se grafica del siguiente modo:

Promedio de horas semanales normales trabajadas en ocupación principal, según sexo,
1991-2002

AÑO	SEXO			TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	DIFERENCIA H-M	
1991	47,86	45,34	2.5	47,10
1992	47,99	45,37	2.6	47,18
1993	48,06	45,12	2.9	47,13
1994	47,82	44,58	3.2	47,79
1995	47,96	44,92	3.0	46,99
1996	47,99	44,86	3.1	47,01
1997	47,49	44,29	3.2	46,46
1998	47,88	44,51	3.4	46,79
1999	47,38	44,34	3.0	46,39
2000	47,29	44,27	3.0	46,30
2001	47,31	44,25	3.0	46,31
2002	47,09	44,40	2.7	46,21

Fuente: Encuesta Nacional del Empleo INE (en Echeverría y López 2004)

Según estos datos las mujeres en Chile tienen una jornada laboral menor que los hombres. Esta diferencia fluctúa en torno de las 3 horas durante la década de los 90 y comienzos del nuevo siglo.

Una vez más es posible plantear dos explicaciones opuestas a éste fenómeno, es decir, las mujeres han tenido históricamente y siguen teniendo una jornada laboral menor en comparación con los hombres, lo que puede ser causa de una necesidad femenina de trabajar una menor cantidad de horas para así poder destinar el resto del tiempo a labores hogareñas o del cuidado de los hijos; de este modo las tendencias flexibilizadoras beneficiarían a las mujeres al brindarles oportunidades de trabajo de tiempo parcial. Sin embargo no puede omitirse la segunda explicación que implicaría una discriminación al trabajo femenino, aprovechando la legislación para obtener una mayor cantidad de beneficios del trabajo de la mujer, obteniendo a cambio un mínimo de recompensa laboral.

Ahora, si se relaciona el promedio de las horas trabajadas con la edad y el sexo la panorámica se muestra de la siguiente manera:

Promedio anual de horas semanales normales trabajadas según sexo y grupos de edad,
1998-2002

Grupos de edad		1998	1999	2000	2001	2002
15 a 24 años	Hombres	46,26	45,51	45,53	45,27	45,25
	mujeres	46,20	45,45	45,43	44,99	44,66
25 a 34 años	Hombres	48,13	47,40	47,30	47,28	46,99
	mujeres	44,79	44,94	44,93	44,81	45,00
35 a 45 años	Hombres	48,42	47,91	47,74	47,82	47,63
	mujeres	44,42	43,84	43,87	43,83	44,20
45 a 54 años	Hombres	48,24	47,89	47,79	47,95	47,61
	mujeres	43,80	43,79	43,74	44,05	44,12
55 a 64 años	Hombres	47,56	47,19	47,04	47,18	47,09
	mujeres	43,26	42,96	43,20	43,42	43,11
65 a más	Hombres	45,39	45,40	45,90	44,99	45,17
	mujeres	42,00	43,82	42,72	42,53	43,40

Fuente: Elaboración de Echeverría y López (2004) en base a Encuesta Nacional de Empleo

Se desprende que las mujeres trabajan menos horas semanales que los hombres en todos los grupos de edad. Pero, además, la duración de la jornada según grupos etarios es diferente en ambos sexos ya que los hombres trabajan menos horas semanales al comienzo y al final de la vida laboral, con una mayor concentración en los rangos del centro. En las mujeres en cambio, los horarios laborales van en descenso según aumentan en edad.

Cabe preguntarse por qué es que las mujeres mayores de 45 años no trabajan igual cantidad de horas que el grupo de mujeres jóvenes, considerando que ya no se encuentran en edad reproductiva. Al respecto sólo cabe agregar que es necesario cuestionar el aporte que hace a la legislación laboral chilena, esta nueva tendencia flexibilizadora ¿ayuda realmente a mejorar las condiciones de vida laborales de los empleados o más bien contribuye a que el empleador pueda menoscabar, ahora legalmente el trabajo de sus empleados?

4. Subsectores Económicos y Fuerza de trabajo de la V región de Valparaíso

a) Fuerza de trabajo y número de ocupados en la quinta región:

La región de Valparaíso cuenta con 1.643.890 habitantes, los que en su mayoría se concentra en la zona urbana (84,43 hab./km²). La fuerza de trabajo existente se divide entre los ocupados y desempleados, como se verá a continuación.

Población de 15 años y más por situación en la fuerza de Trabajo, en la V Región

Región	Población de 15 años y más (miles)				
	total	Fuerza de trabajo			Fuera de la Fuerza de Trabajo
		Desocupados	Ocupados	Total	
V	1.223,24	70,26	544,76	590,56	608,22

Nota: las cifras corresponden al trimestre Abril-Junio 2005

Fuente: Encuesta Nacional de Empleo, ENE

La población objetivo del estudio son los ocupados, los que en la Provincia de Valparaíso, para el trimestre Abril-Junio del 2005, son 306.520 personas, lo que ha aumentado en 18.610 personas, en comparación con igual trimestre del año pasado (Fuente: INE, 2005).

El número de hombres y mujeres mayores de 15 años ocupados de la ciudad de Viña del Mar, para el trimestre Abril-Junio del 2005 es de:

Sexo	Número	Porcentaje
<i>Hombre</i>	69.680	52,3
<i>Mujeres</i>	46.740	35,1
<i>Total</i>	116.420	87,4

Fuente: INE, 2005

A continuación se exponen datos correspondientes al número de ocupados de la región, según el tamaño de empresa.

Número de Ocupados V Región por tamaño de empresa, año 2000

Región	Sin información	Una persona	Microempresa (2 a 9 personas)	Pequeña Empresa (10 a 49 personas)	Mediana Empresa (50 a 199 personas)	Gran Empresa (200 y más personas)	Total
V	28.783	102.056	161.711	90.104	53.710	110.028	526.392
%	5,27	18,68	29,6	16,49	9,83	20,14	100
% (*)	0	0	38,91	21,68	12,92	26,48	100
Total Nacional	287.476	987.794	1.437.043	982.978	639.161	1.046.596	5.381.048
%	5,34	18,36	26,71	18,27	11,88	19,45	100
% (*)	0	0	35,00	23,94	15,57	25,49	100

Nota: se excluye servicio doméstico puertas adentro y su núcleo familiar

(*) Porcentaje calculado excluyendo las categorías “una persona” y “sin información”.

Fuente: MIDEPLAN, División Social, Departamento de Información Social, Encuesta CASEN 2000.

En la tabla anterior puede evidenciarse la destacable similitud que existe a nivel regional y nacional en términos de trabajadores ocupados según el respectivo tamaño de la empresa, dónde la pequeña y mediana empresa reúne casi un 25% del total de los ocupados en la región, lo que representa su particular interés e importancia dentro del comercio.

b) Subsectores productivos:

En términos económicos se aprecia una diversificación en subsectores, se entiende por sectores productivos la agrupación de actividades afines, teniendo por tanto:

I) Sector Primario: Es aquel relacionado con la actividad agrícola, pesquera y minera.

II) Sector Secundario: Es aquel que agrupa las actividades de la industria manufacturera, electricidad y construcción.

III) Sector Terciario: Es el que agrupa fundamentalmente las actividades de servicios, tales como comercio, transporte, comunicaciones y servicios propiamente tales. (MINECOM, 2005)

El grado de participación de los sectores se puede observar en el siguiente cuadro:

Distribución del PIB V Región y País por sectores de actividad económica, años 1991 y 2002

	<i>V Región</i>		<i>País</i>	
	1991	2002	1991	2002
Sector Primario	24,1	22,3	20,96	20,6
Sector Secundario	28,7	25,4	27,97	25,7
Sector Terciario	47,2	52,3	51,07	53,7

Fuente: *Región*: Años 1991 y 2002, estimación GEMINES

Consultores

País: 1991, elaboración de Echeverría (2004) en base a datos del

Banco Central; 2002, Estimación GEMINES Consultores.

Respecto a lo anterior, cabe señalar que el sector terciario es el de mayor actividad y crecimiento en la región de Valparaíso, además, dicho fenómeno se presenta en mayor medida que a nivel nacional. Realizando una comparación entre los sectores se evidencia el crecimiento en la participación del PIB por parte del sector terciario, lo que no sucede en los dos restantes, ya que ellos han disminuido su aporte al producto interno bruto de la región dentro del mismo periodo de tiempo.

La fuerza de trabajo que ocupa cada sector económico se grafica en el siguiente cuadro: Distribución (%) de la Fuerza de Trabajo Ocupada V Región por sectores de actividad económica, años 1993 y 2002.

	1993	2002
Sector Primario	16,6	13,4
Sector Secundario	21,1	21,0
Sector Terciario	62,2	65,6
Total	100	100

Nota: cifras trimestre Octubre-Diciembre

Fuente: Elaboración de Alvear (2003) en base a datos de la Encuesta Nacional de Empleo, INE

Como se aprecia en los datos señalados anteriormente, existe una disminución de la distribución de la fuerza de trabajo ocupada en la V Región tanto del sector primario como secundario. Sin embargo en el sector terciario se observa un aumento de tres puntos

porcentuales. Al respecto, se podría hipotetizar que este sector cuenta con un mayor dinamismo frente a los ciclos económicos, de manera que podría ser más sensible a las normas flexibilizadoras.

c) Actividad económica

En un análisis más detallado de los diferentes rubros que participan de la actividad económica, se evidencia a continuación su heterogénea distribución porcentual del PIB regional.

Distribución del PIB V región por ramas de actividad económica, años 1991 y 2002
(porcentajes %)

	1991	2002
Agrop.-Silvícola	10,0	9,0
Pesca	2,1	1,6
Minería	12,0	11,7
Ind. Manufacturera	20,7	17,4
Elec., Gas y Agua	2,5	1,9
Construcción	5,5	6,2
Comercio, Restaurantes y Hoteles	11,3	12,8
Transporte y Comunicaciones	14,0	21,1
Servicios	21,9	18,4
PIB	100,0	100,0

Fuentes: elaboración de Echeverría (2004) en base a estimación GEMINES Consultores

Los datos ayudan a visualizar que las ramas se mantienen sin mayores variaciones en su posición relativa a excepción de Transporte, Comercio y Construcción.

El Comercio para el trimestre Abril-Junio del 2005, cuenta con 107.630 ocupados, habiendo creado 6.090 nuevas plazas de trabajo en comparación con igual trimestre del año pasado (Fuente: INE, 2005). Según los datos observados, se podría concluir que esta rama corresponde a la segunda más importante (después de Servicios Comunales, Sociales y Personales) de la V Región en cuanto a número de ocupados y aumento en puestos laborales.

d) Tipos de contrato más utilizados

Considerando que uno de los conceptos mayormente abordados en la presente investigación es el de "Flexibilidad" y en específico, la clasificación que incluye Flexibilidad

Interna y Externa, puede plantearse que existe un gradual declive en los porcentajes de personas con contrato y a la vez una mayor tendencia a la precarización del empleo, como se muestra en los siguientes datos.

Fuerza de trabajo Asalariada por contrato, en la V región, años 1992, 1996 y 2000

Región	% Con Contrato			% Sin Contrato			% No Sabe		
	1992	1996	2000	1992	1996	2000	1992	1996	2000
V	86,9	76,9	71,9	12,3	20,0	26,0	0,9	3,1	2,0

Fuente: MIDEPLAN, Encuesta CASEN 1992, 1996, 2000

Resulta relevante la información mostrada en el cuadro anterior, si tomamos en cuenta que la categoría Asalariado, para el trimestre Abril-Junio del 2005, es de 352.820, lo que significa un aumento de 26.070 personas, en comparación con igual trimestre del año pasado (INE, 2005). Lo anterior demuestra que esta es la categoría ocupacional que más representa a la población de la región.

La distribución de los tipos de contratos toma las siguientes características a nivel regional.

Distribución de los Contratos de las empresas V Región según tipo, 1998 y 2002

	1998	2002
Indefinidos	78,6	64,3
Obra o Faena	9,8	27,2
Plazo Fijo	9,7	5,3
Otros	1,9	3,1
Total	100	100

Fuente: ENCLA 1998 Y 2002

Al igual que los datos observados a nivel nacional, se puede apreciar que los contratos de tipo indefinido han declinado paulatina y considerablemente, pero aún siguen siendo

mayoritarios, dando paso a otras modalidades contractuales donde se destacan principalmente aquellas por obra o faena, entre otros.

A nivel regional y referido a la rama de actividad económica se puede mencionar que los vínculos contractuales utilizados por el Comercio son: 80,8% Indefinido, 5,1% Plazo Fijo, 10,6% Obra o Faena, 2,9% Honorarios y 0,6 Otros (op.cit).

Siempre a nivel regional, pero esta vez referido al tamaño de la empresa se puede decir que en la pequeña empresa la proporción de los tipos de contratos que utiliza son: 86,3% Indefinidos, 5,6% Plazo Fijo, 3,8% Obra o Faena y 4,3% Honorarios (op.cit).

Como se puede evidenciar, el tipo de contrato que más se utiliza es el indefinido, pero no hay que olvidar que este tipo de vínculo jurídico no garantiza la estabilidad en el empleo, ya que como vimos a nivel nacional, existe la evidencia que los contratos más finiquitados son justamente los de este tipo, lo que nos indica que esta característica, por si sola, no marcará la tendencia entre una empresa más tendiente a la flexibilidad que otra.

A modo de resumen podemos decir, de acuerdo a la información recolectada, que la Provincia de Valparaíso sigue en la lucha en contra del desempleo, para lo cual ha creado nuevos puestos de trabajo, traduciendo esta situación en un escenario económico en constante movimiento. Es en esta tónica donde podemos darnos cuenta que el sector terciario y más específicamente el comercio, está llevando la delantera en cuanto a la creación de nuevos puestos de trabajo. Este afán por ocupar parte de la fuerza laboral desocupada, obliga a los empresarios a flexibilizar ciertas condiciones laborales.

En cuanto al tamaño de las empresas son las pequeñas y medianas las que ocupan casi un cuarto de la fuerza de trabajo de la provincia. Por lo cual es en estas organizaciones donde se puede tener la panorámica de una parte importante de la satisfacción laboral que experimentan los asalariados. Éstas son las empresas más sensibles o propensas a sufrir las consecuencias de los cambios del medio, razón por la cual, el esfuerzo de los empresarios está orientado a mantenerlas vivas en el mercado. Dicho propósito, podría predisponerlos a adoptar ciertas medidas flexibilizadoras que afecten tanto a la organización, como a los empleados que trabajan en ella.

III. MARCO TEÓRICO

1. Satisfacción Laboral

De acuerdo a los antecedentes expuestos en el presente seminario, cabe esperar que fenómenos tan relevantes como la Globalización, y más recientemente incluido en la sociedad moderna del trabajo, la Flexibilidad Laboral, traigan consigo algo más que reformas legislativas; es decir, no es de extrañar que mencionados fenómenos tengan consecuencias psicosociales en los individuos, quienes, a pesar de todos los cambios y reformas existentes, nunca han dejado de ser los protagonistas de la sociedad. Una de las consecuencias a considerar, hace referencia a la denominada Satisfacción Laboral, por lo que se hace necesario referir que se entenderá por dicho concepto.

En relación a los planteamientos de Rodríguez (1998), se puede reconocer que el constructo Satisfacción Laboral se homologa al de Actitudes de los trabajadores, asimismo, se reconoce como uno de los temas más clásicos de la Psicología del Trabajo y las Organizaciones, tanto en el aspecto teórico como investigativo.

Uno de los argumentos que se ha desarrollado, y que permite entender lo anteriormente mencionado, son las precarias condiciones de trabajo a las cuales se debían someter las personas en las primeras décadas del siglo XX, lo cual generó preocupación no sólo en los investigadores de la época, sino también en la clase política de entonces.

De acuerdo a lo anterior, se hace factible entender, que desde los primeros estudios que se realizaron en dicho período de tiempo, hasta las actuales investigaciones de las actitudes en el trabajo y/o publicaciones relacionadas con la satisfacción laboral, podemos hablar de un número que seguramente supera las cuatro mil (op. Cit.). Relacionado con esto último, Locke (1976; en Peiró, 1996) estimaba que a mediados de los años 70 existían unas 3350 publicaciones en relación a dicho concepto, agregándose cada año un promedio de 111, dichas aproximaciones eran referidas casi exclusivamente en consideración a los aportes en lengua inglesa, por lo cual dicho autor esperaba que los datos exactos fueran muy superiores.

El constructo “satisfacción laboral” en el ámbito de la Psicología de las Organizaciones, es un concepto que ha sido definido de múltiples maneras, es por lo anterior, que se hace necesario establecer ciertas delimitaciones del tema en cuestión.

“La satisfacción laboral es, básicamente un concepto globalizador con el que hacemos referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes” (Rodríguez, 1998; pág. 260)

Como se puede apreciar, se hace necesario hablar en primer término del concepto de actitudes, para luego entender de forma más clara y precisa la satisfacción laboral.

Según Rodríguez (1990), el estudio de las actitudes tiene una estrecha relación con la predicción de las conductas que muestran los seres humanos, es decir, si tenemos acceso a las actitudes de una persona en relación a determinadas situaciones, objetos, etc. podremos establecer una serie de inferencias en relación a sus comportamientos. Por otro lado, las actitudes, nos ayudarían a formar una idea más estable en relación a la realidad en que habitamos, protegiendo a nuestro yo de conocimientos que no deseamos tener. Asimismo, permitirían explicar una serie de situaciones y relaciones sociales, aportando información para entender, por ejemplo, los conflictos y las relaciones de amistad.

“La consecución del bienestar general requiere cambios de actitud. Para ello, es menester controlar los nefastos efectos de los prejuicios, y el amor a la violencia en sus múltiples formas”. En esta misma línea, el autor agrega: “En fin, cualquier actividad que persiga la consecución del bienestar humano, deberá necesariamente contemplar el cambio en las actitudes de los individuos, con el objeto de hacerlas compatibles con la obtención del bienestar colectivo”. (Rodríguez, 1990; Pág. 335)

Es decir, podemos apreciar la influencia que pueden llegar a tener las actitudes sobre el comportamiento humano, así como, lo necesario que se hace el cambio de ellas para favorecer relaciones de cooperación en determinados contextos.

Por su parte M. Hewstone (et al.) (1990), considera el constructo “actitud” como un concepto popular dentro de la Psicología Social; la forma que tiene de explicar dicha apreciación, se desprende al proponer la influencia que las actitudes tienen sobre la conducta, y dado que el objetivo de la Psicología es estudiar la conducta, es entendible que las actitudes sociales sirvan como predictores e indicadores.

Va incluso más allá, propone que el cambio de actitudes no sólo toma relevancia en la investigación psicosocial, sino también en la vida cotidiana. Este último punto lo podemos observar en diversos sucesos, como por ejemplo, en los anuncios comerciales, en donde se

intenta convencer a las personas, de las excelencias y bondades de un nuevo producto, intentando transformar a los posibles consumidores en consumidores reales.

Por otra parte, se observa en la política actual de nuestro país, la cual se encuentra en un año de elecciones, observamos cómo los políticos buscan generar actitudes positivas hacia sus personas, buscando conseguir votos para ser electos (op. cit.).

Hasta aquí, se ha hablado en qué medida se consideran las “Actitudes” en la Psicología Social, asimismo se ha buscado argumentar en forma simple qué explica dicha consideración, no obstante, aún no se ha especificado que significa “actitudes”, qué se quiere decir con dicho concepto.

Desde la introducción de este término en la Psicología Social por parte de Thomas y Znaniecki en 1918, son múltiples las definiciones que se han planteado. A modo de repaso histórico, se hace conveniente destacar algunas definiciones clásicas, entre las cuales se encuentran:

- “La intensidad de afecto a favor o en contra de un objeto psicológico” (Thurstone, 1928; Pág. 336. En Rodrigues, 1990)
- “Estado mental y neurológico de atención, organizado a través de la experiencia, y capaz de ejercer una influencia directiva o dinámica sobre la respuesta del individuo a todos los objetos y situaciones con las que está relacionado” (Allport, 1935; Pág. 336. En Rodrigues, 1990)
- “Respuesta afectiva, relativamente estable, en relación con un objeto” (Murphy, Murphy y Newcomb, 1935; Pág. 336. En Rodrigues 1990)
- “Respuesta implícita, capaz de producir tensión, considerada socialmente significativa en la sociedad del individuo” (Doob, 1947; Pág. 336. En Rodrigues 1990)
- “Predisposiciones a responder a alguna clase de estímulos con ciertas clases de respuestas” (Rosenberg y Hovland, 1960; Pág. 150. En Hewstone (et. al.), 1990)
- “Un sistema duradero de evaluaciones positivas y negativas, sentimientos emocionales y tendencias a favor o en contra en relación con un objeto social” (Krech, Crutchfield y Ballacher, 1962; Pág 336. En Rodrigues, 1990)
- “Una orientación relativamente duradera en relación con algún objeto de la experiencia” (Schellenberg, 1970; Pág. 337. En Rodrigues, 1990)
- “Es una idea cargada de emoción que predispone un conjunto de acciones a un conjunto particular de situaciones sociales” (Triandis, 1971; Pág. 337. En Rodrigues, 1990)

- “Tendencia Psicológica que se expresa en la evaluación de una entidad particular de algún modo favorable o desfavorable” (Eagly, Chaiken, 1993; pág. 287. En Morales, 2002)

Como se puede apreciar en lo anteriormente referido, así como, en los planteamientos de Morales (et. al.; 2002) no existe una única definición de actitud que sea aceptada de forma universal, la variedad de definiciones existentes disienten tanto en las definiciones propiamente tales, así como, en la precisión de las particularidades; no obstante, existe un rasgo central que distingue al concepto de actitud, dicho rasgo es su reconocimiento de la naturaleza evaluativa.

Por su parte, tanto Hewstone (et. al.) (1990) como Rodrigues (1990), contemplan la existencia de autores que se refieren a las actitudes como un concepto compuesto por tres componentes, uno de tipo *afectivo* de sentimientos de agrado/favor y/o de desagrado/o en contra hacia un objeto. Un componente *cognitivo*, referido a creencias, opiniones e ideas hacia el objeto que genera la actitud y por último un componente predisponente a la acción, es decir, las intenciones conductuales que llevan los distintos comportamientos. El componente *afectivo*, da cuenta de un sentimiento a favor o en contra de un determinado objeto social, es considerado uno de los componentes más característicos de las actitudes, se plantea que es este aspecto, el que marca la diferencia entre conceptos como las opiniones y creencias, las cuales si bien pueden ser parte de una actitud, no necesariamente se encuentran impregnadas de una connotación afectiva.

Una persona puede tener una serie de opiniones con respecto a variados temas, por ejemplo, tener la creencia de que existe vida en otros planetas, puede mantener esta opinión en un nivel cognoscitivo, sin ligar a esto rasgo afectivo alguno. En dicha situación no se podría decir que esa persona tiene una actitud en relación a la existencia de vida en otros planetas (op. Cit.).

No obstante lo anterior y refiriéndonos al componente cognitivo de las actitudes, este se transforma en una condición necesaria, puesto que para que exista una actitud en relación a un objeto determinado, se requiere la existencia de algún tipo de representación cognoscitiva de dicho objeto. Si le preguntamos a una persona que habita en la cordillera de los Andes (sin acceso a medios informáticos), qué actitud tiene hacia los huracanes que han azotado las costas de América del norte, es improbable que se obtenga algún tipo de respuesta en relación a dicho aspecto. Por tanto, para que exista una carga afectiva a favor o en contra de un objeto, situación, etc. es necesario que exista una representación cognoscitiva (op. Cit.).

Muchas veces las representaciones cognoscitivas que las personas tienen son vagas o erróneas. En el primer caso, las actitudes tenderán a ser poco intensas, sin embargo, cuando las actitudes son erróneas, la intensidad del afecto no se ve afectada, es decir, el afecto será consistente con la representación que la persona tenga, teniendo esta una correspondencia o no con la realidad.

Por último, las actitudes poseen un componente conductual, este se generará al propiciarse un estado de atención que al ser activado por una motivación específica, llevará a cabo una determinada conducta. Este es el componente activo de las actitudes, se espera por tanto, que sea coherente con las cogniciones y afectos relativos a los objetos actitudinales (op. Cit).

Retomando el tema planteado en un inicio, es decir, las actitudes en el trabajo, y refiriendo una perspectiva histórica del mismo, se puede mencionar que existe una relación en cuanto a la consideración que se le ha dado al tema y el tipo de administración existente. Rodríguez (1998) propone que durante el período “Taylorista” (administración científica), el cual dominó las primeras décadas del siglo XX, el énfasis estaba puesto en la optimización de la transición de los productos en las distintas etapas del proceso productivo, el planteamiento básico estaba dado por establecer una simplificación de tareas, de ciclo corto, fácilmente aprendibles y repetitivas. Además se establecía un sistema de incentivos relacionado con la producción que se obtuviera. Todo lo anterior debía llevar a trabajadores a un elevado rendimiento en sus determinadas tareas.

Curiosamente, fueron estudios realizados desde la óptica antes señalada, los que permitieron poner en evidencia la importancia de las actitudes de los trabajadores. Lo que les interesaba a las empresas que eran administradas de esta forma, era conocer en que medida factores ambientales como ventilación, ruidos, iluminación, etc. influían en la productividad que llevaban a cabo los trabajadores. Los estudios realizados por Hawthorne y dirigidos por Elton Mayo fueron planteados en ese sentido en un inicio, no obstante, los resultados obtenidos pusieron en evidencia variables que iban mucho más allá de lo meramente ambiental, dentro de dichas variables, se incluía la satisfacción laboral (op. Cit.)

Académicamente hablando, los primeros estudios empíricos de amplio alcance de satisfacción laboral, fueron efectuados por Hoppock en la década del 30. Dicho autor, se preocupó no sólo de estudiar las diferencias individuales, sino también las posibles diferencias

que había en grupos ocupacionales distintos. De hecho, entre sus principales hallazgos, está el haber mostrado la variedad de grados de satisfacción laboral en grupos ocupacionales diferentes.

De acuerdo a Rodríguez (1998) se hace relevante también, mencionar los estudios de Schaffer, por el hecho de haberse enfocado en variables internas de las personas para explicar la satisfacción que experimentaban. A partir de esos resultados desarrolló una teoría en la cual planteaba la existencia de 12 necesidades básicas, el no satisfacerlas generaba un estado de tensión (insatisfacción), por el contrario el satisfacerlas evitaba dicha tensión (satisfacción)

No obstante lo anterior, el impulso definitivo en la investigación de dicho constructo, tiene lugar a partir de la década del 60. Rodríguez (1998) refiere que ello se debe principalmente a dos motivos:

Uno de ellos, es que a partir de la tesis planteada por la escuela de las relaciones humanas, en cuanto a la existencia de una relación directa entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo, se empiezan a generar una serie de investigaciones, de autores como Vroom (1964), Iafaldano y Muchinsky (1984), los cuales concluyen que no existiría una relación simple y directa entre estas dos variables.

Y por otro lado, la publicación de Herzberg, Mausner y Snydermann (1959) en la que proponían una nueva mirada sobre el concepto de satisfacción, dirigiendo la investigación con el objetivo de conocer la influencia de las características del puesto de trabajo en la satisfacción y motivación de los trabajadores

En relación a lo anterior, Staw distingue tres etapas en el desarrollo del concepto de satisfacción laboral, la primera se caracteriza por un fuerte interés en el tema alrededor de los años 60, una segunda etapa caracterizada por un descenso importante de la productividad científica en esta temática, lo cual se debe a que la relación aparente entre satisfacción y productividad comienza a ser cuestionada. Y un tercer período en la década de los ochenta marcado por un resurgimiento del tema, se considera la satisfacción laboral como una actitud con relaciones muy estrechas con temas como: ausentismo, rotación de personal, quejas, etc. lo cual tiene consecuencias importantes tanto para las personas como para las organizaciones (Staw, 1984; en Peiró, 1996)

Sumado a lo expuesto, y en relación a los planteamientos de Peiró (1996), diversos fueron los autores que en la década de los 90, señalaron que el estudio de la satisfacción laboral

seguía siendo una de las principales áreas de estudio para la psicología industrial y organizacional, dentro de ellos se encuentran Bussing, Bravo, García, etc.

Las razones argumentadas eran principalmente culturales, históricas, funcionales y prácticas.

Con respecto a las primeras, el estudio de la satisfacción laboral tenía consonancia con la búsqueda de un bienestar general de la sociedad, así como de contextos laborales que ofrecieran oportunidades de desarrollo y calidad de vida; en términos generales en los países desarrollados subyacía la idea que las personas trabajarán bien, sintiéndose bien, o en forma inversa, que estuvieran a gusto en sus trabajos ofreciendo resultados satisfactorios (op. cit.)

Con respecto a las razones funcionales, las investigaciones han mostrado que la satisfacción laboral se relaciona con otras variables de importancia como: ausentismo, rotación y rendimiento (Muchinsky, 1993; en Peiró 1996). Por lo que es considerado un concepto influyente en la vida laboral, así como, un predictor importante de conductas disfuncionales (Schneider, 1985; en Peiró 1996)

Por su parte, las razones prácticas hacen referencia a la facilidad que implica medir satisfacción laboral, básicamente los instrumentos que son utilizados consisten en lápiz y papel y existe una gran variedad al respecto (Staw, 1984; en Peiró 1996)

En relación a los diversos antecedentes planteados, otras de las razones que se pueden argumentar, con respecto a la importancia que ha tenido el constructo satisfacción laboral para la Psicología del trabajo y de las organizaciones, se desprende al considerar que las personas en el trabajo ocupan gran parte del día, por lo que se constituye en una instancia tremendamente importante para las personas tanto a nivel económico, de socialización y de autoimagen, entre otros aspectos. Es por ello que se ha hecho necesario analizar las condiciones y variables que influyen en los pensamientos, sentimientos y conductas dentro de la actividad laboral.

Como se ha mencionado previamente, no existe una definición única que sea aceptada por la multiplicidad de autores que se han referido al tema, es más, en variadas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de sus respectivas investigaciones (Harpaz, 1983; en Peiró 1996)

A pesar de lo previamente expuesto, se pueden establecer ciertas distinciones y/o agrupaciones con respecto a la forma y contenido con el que se ha definido el concepto en cuestión.

Existen variadas conceptualizaciones que se refieren a la satisfacción laboral como un estado que tiene que ver con respuestas afectivas, sentimientos y/o emociones, dentro de ellas se encontrarían:

- “Estado emocional o placentero resultante de la experiencia subjetiva de las experiencias laborales de la persona” (Locke, 1976; pág 345. En Peiró, 1996)
- “Estado afectivo, en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo” (Crites, 1969; pág. 345. En Peiró 1996)
- “Sentimientos o respuestas afectivas, referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral” (Smith, Kendall y Hulin, 1969; pág. 345. En Peiró 1996).
- “La satisfacción laboral es una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo” (Muchinsky, 1993; pág. 346. En Peiró, 1996)
- “Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo” (Newstrom y Davis, 1993; pág. 346. En Peiró, 1996)

Por otro lado, de acuerdo a lo expuesto por Peiró (1996) existiría otro grupo de autores, que proponen que la satisfacción laboral, corresponde a un concepto que va más allá de las emociones y los afectos, y es en dicho punto donde radicaría la importancia que tiene en las conductas laborales. Para dicho grupo, la satisfacción correspondería a una actitud generalizada ante el trabajo, dentro de ellos estarían: Beer, 1964; Harpaz, 1983; Salancik y Pfeffer, 1977; Griffin y Bateman, 1986; Arnold, Robertson y Cooper, 1991; Bravo, 1992, etc.

Harpaz (1983; en Peiró 1996) lleva a cabo una revisión de las distintas definiciones que se han hecho en relación al concepto en cuestión y concluye que la satisfacción laboral está compuesta por los componentes afectivos, cognitivos y conductuales, no obstante, la contribución de cada uno, varía en cuanto a la magnitud y consistencia. En relación a esto, Morales (1994) propone que aunque los tres componentes influyen en la conducta, lo esperable y/o normal es que los tres participen con intensidades distintas, de ello se entiende que muchas veces las actitudes son consideradas principalmente por el componente afectivo, en ese caso, se hablaría de actitudes basadas en el afecto, dado a que el componente afectivo es el que está participando con mayor intensidad.

Por su parte Robbins (2004), propone que el entender el concepto de actitudes como compuesto por 3 componentes, sirve para comprender su complejidad, así como, la posible influencia que puede tener sobre la conducta. Plantea que una persona puede tener una infinidad

de actitudes, pero en lo que respecta al comportamiento organizacional, es decir, actitudes en el trabajo, las investigaciones han apuntado principalmente a 3 de ellas: Satisfacción en el puesto, Involucramiento con el Puesto y Comportamiento Organizacional. La Satisfacción en el Puesto, da cuenta de la actitud general que tiene la persona hacia su puesto; una persona con un elevado nivel de satisfacción posee actitudes positivas hacia el mismo, por el contrario, una persona insatisfecha tendría actitudes negativas. Por su parte el Involucramiento, corresponde al grado en que una persona tiene una participación activa en su puesto de trabajo, asimismo considera que el desempeño que en el realiza es algo relevante para su autoestima. Finalmente, el Compromiso Organizacional es el grado de identificación que experimenta un empleado con la organización y con las metas que ella posee, así como, el deseo que muestra de seguir perteneciendo a ella.

Peiró (1984) propone que la satisfacción en el trabajo, sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo. Se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas que estarían relacionadas con múltiples aspectos de la organización y el trabajo (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996)

Por su parte Beer (1964; en Peiró, 1996) se refiere a la satisfacción laboral como una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos, dentro de los cuales estaría: la organización, el trabajo en sí, los compañeros, etc.

Griffin y Bateman (1986; en Peiró, 1996) plantean que se trataría de un constructo global constituido por facetas específicas como: el trabajo en sí, la remuneración recibida, los beneficios, la supervisión, las condiciones de trabajo y las prácticas de la organización entre otros.

Existirían por tanto, dos concepciones en cuanto a la satisfacción laboral, una unidimensional y otra multidimensional.

“La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, lo cual no equivale a la suma de las facetas que componen el contexto de trabajo, pero depende de ellas”. (Peiró, 1996; pág 347)

“La aproximación multidimensional defiende que la satisfacción con aspectos específicos del trabajo está causada por diferentes condiciones antecedentes y además cada aspecto del trabajo puede ser medido separadamente (op. Cit.)

Son bastantes los autores que se han referido a las diferentes facetas de la satisfacción laboral, las que más se han mencionado, son las que se refieren a continuación:

Satisfacción con la supervisión, con los compañeros de trabajo, con las condiciones de trabajo, con el progreso en la carrera, con las perspectivas de promoción, con la paga, con los subordinados, con la estabilidad en el trabajo, la satisfacción extrínseca, con el tipo de trabajo, con la cantidad de trabajo, con el desarrollo personal y por último la satisfacción intrínseca general (Peiró, 1996)

Es de utilidad diferenciar entre los eventos que causan la satisfacción y los agentes que hacen posible que dichos eventos ocurran. Los primeros se refieren principalmente al carácter intrínseco del trabajo, remuneración, promoción, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo. Por su parte los agentes serían: La propia persona, los supervisores, los compañeros, los subordinados, características de la empresa entre otros (Peiró, 1984; en Peiró, 1996)

En definitiva, y a modo de síntesis, la definición de la satisfacción laboral se dificulta en dos líneas. Por un lado, es necesario especificar los procesos psicológicos que la constituyen, en este sentido el concepto de actitud recoge adecuadamente los 3 componentes que constituyen la experiencia de satisfacción. Y por otro, es necesario determinar los referentes y/o facetas que permiten la experiencia de satisfacción.

Si se pretende profundizar en las problemáticas mencionadas, se hace necesario conocer y revisar las distintas teorías que se han formulado en relación a la satisfacción laboral (Peiró, 1996)

Las satisfacción laboral ha intentado ser explicada desde diferentes teorías, una de las pioneras en relación ha este campo de estudio, es la Aproximación bifactorial de Herzberg, Mausner y Snyderman, teoría del año 1959, llamada también como teoría dual o teoría de Motivación/Higiene. (op. cit.) Según Rodríguez (1998) la tesis principal de dicha teoría es que la satisfacción y la insatisfacción laboral provienen de fuentes distintas. Para llegar a esa idea, se estudio a 200 ingenieros y contables, a los cuales se les pidió que describieran que elementos del trabajo influían tanto en su satisfacción como en su insatisfacción. Los resultados obtenidos mostraban que muchas personas al describir los elementos que generaban insatisfacción mencionaban factores que rodeaban al trabajo, y no el trabajo propiamente tal, dentro de los puntos mencionados estaban: las condiciones físicas, el sueldo, la seguridad, el tipo de supervisión, las políticas de la organización y las relaciones sociales. Debido a que mencionados

elementos podían prevenir la insatisfacción fueron denominados factores higiénicos o de mantenimiento. Por su parte, cuando las personas estudiadas describían elementos que les generaban satisfacción, a menudo mencionaban elementos que estaban más directamente relacionados con el trabajo en sí, dentro de ellos estaban: la naturaleza de sus tareas, el logro que obtenían, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento recibido de parte de sus superiores, las responsabilidades asignadas y las posibilidades de crecimiento personal. Los factores mencionados, recibieron el nombre de motivadores, dado que ayudaban a generar actitudes positivas.

Otras aproximaciones, provienen de aquellas teorías que se basan en gran medida en el concepto de discrepancia o desajuste, dichas teorías se originan de acuerdo a la idea que dice que la satisfacción laboral, depende del grado en que coinciden las pretensiones que tenga una persona con respecto a su trabajo, con lo que realmente consigue. Cuanto mayor sea la distancia entre lo pretendido y lo conseguido, menor será la satisfacción que experimentará la persona. Dichas discrepancias pueden provenir de dos procesos distintos, por un lado están las discrepancias intrapersonales, y por otro las interpersonales. Las primeras son resultantes de la comparación entre la percepción de las experiencias reales en el trabajo y el criterio personal que se tenga, dicho criterio se puede referir a las necesidades, valores y recompensas esperadas. Por su parte, las discrepancias interpersonales surgen de la comparación que efectúan las personas de sí mismas, en relación con los demás, dicha comparación se lleva a cabo en un sistema social, una persona observa a otros que ocupen puestos similares y a continuación realiza la comparación, estableciendo el grado de satisfacción que siente con dicho proceso (Peiró, 1996)

Dentro de las teorías basadas en el concepto de discrepancia intrapersonal se encuentran:

- La teoría del Ajuste en el trabajo: Desarrollada por Davis, England y Lofquist, 1964; Dawis, Lofquist y Weiss, 1968; Dawis y Lofquist, 1984; Dawis, 1994. Según las ideas de Peiró (1996) esta teoría está basada en la interacción entre el individuo y el medio, se parte asumiendo que cada persona busca desarrollar y mantener una correspondencia con el ambiente laboral, esto último es denominado ajuste en el trabajo, el grado en que se da este ajuste está determinado por un lado, por la medida en que las personas poseen las destrezas y habilidades necesarias para cubrir lo que se les demanda en una determinada posición, esto es lo que se denomina

“resultado satisfactorio”. Por otro lado, influye el grado en que el contexto satisface las necesidades y valores de las personas

- Teoría de la discrepancia de Locke, elaborada por dicho autor 1969, 1976, 1984. De acuerdo a Rodríguez (1998) esta teoría plantea que la satisfacción laboral, es una consecuencia dada por el ajuste que se da entre los resultados de las personas y los deseos o pretensiones que tienen. Disiente en relación a la teoría de Herzberg en que los resultados que las personas valoran pueden ser cualquier aspecto del trabajo y no necesariamente necesidades básicas.

Existe una teoría, que reconoce que la satisfacción laboral depende tanto de un proceso de comparación interna como también en relación a los otros, dicha teoría recibe el nombre de:

- Modelo de satisfacción de facetas: desarrollado por Lawler en 1973. Bajo esta perspectiva, se propone que la relación que se da entre la satisfacción y el rendimiento, está mediada por las recompensas que son recibidas, así como, por la percepción de equidad que se tiene en relación a dicho punto. De ello se desprende que la satisfacción se daría por la discrepancia entre lo que se piensa debería recibirse y lo realmente recibido (Peiró, 1996).

Y por último está la teoría basada en las discrepancias interpersonales, es la llamada:

- Teoría del grupo de referencia social. Elaborada por Korman en 1978. Se plantea principalmente que las personas evalúan las características de su trabajo en relación a un marco de referencia, es decir, la satisfacción se da en la medida que las características del puesto se ajustan a los deseos del grupo que la persona considera como influyente para su evaluación de aspectos tanto del trabajo como de su realidad en general (op. cit.).

Además de las teorías mencionadas anteriormente, se han desarrollado otros modelos que hacen hincapié en otro tipo de factores, dichas teorías son las basadas en factores situacionales, dos de las principales propuestas hechas en base a estas ideas son:

- Teoría del procesamiento de la información social: Salancik y Pfeffer 1977. Se propone que las personas crean sus actitudes a partir de la información que proviene de su contexto social, es decir, adaptan sus creencias, actitudes y conductas a la realidad de sus situaciones, así como consideran la experiencia pasada y presente (op. cit.).

- Teoría de los eventos situacionales: Quarstein, McAfee y Glassman, 1992. De acuerdo a esta teoría, la satisfacción laboral es determinada por dos factores: las características situacionales y los eventos situacionales. Las primeras dan cuenta de las facetas que las personas aceptan antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de ascenso, políticas de la empresa, etc.). Y los

segundos, dan cuenta de aspectos que no tienden a ser pre-evaluados (poder salir antes del trabajo, y otros que pueden parecer insignificantes, como que el PC en que se trabaja sufre constantes desperfectos, etc.) (op. cit.)

Otro tipo de aproximación relevante de mencionar, es la aproximación dinámica, el interés bajo esta perspectiva radica en la importancia de la satisfacción no tan solo en el aspecto cuantitativo sino también en el cualitativo, es decir, en la calidad de la misma. Bajo esta perspectiva, la satisfacción debe ser interpretada como producto de la interacción de la persona con su situación de trabajo, añadiendo a dicho proceso variables como el control y poder para influir en dicha interacción, es decir, la posibilidad de ejercer cierta ingerencia en la situación de trabajo. Bajo esta perspectiva estaría:

- Modelo dinámico de la satisfacción laboral. Elaborado por Bruggemann en 1974 y Bruggeman, Groskurth y Ulich 1975. Este modelo se basa en las diferentes formas que puede adoptar la satisfacción laboral, así como, la calidad que posee (op.cit.)

En relación a los contenidos desarrollados en el presente apartado, es posible considerar la “satisfacción laboral”, como un concepto bastante desarrollado y estudiado a lo largo de gran parte de la historia de la Psicología; es en dicho contexto, en el que parece pertinente considerar este constructo como una variable que permitiría dar cuenta de los efectos psicosociales de fenómenos tales como la Flexibilidad Laboral.

2. Flexibilidad Laboral

Todos los Estados en el mundo contemporáneo aspiran, entre otras cosas, al crecimiento económico, al pleno empleo y a la estabilidad en las cuentas internas y externas (impuestos y balanza comercial respectivamente).

Sin embargo, estas aspiraciones se vieron truncadas a partir de la década del 70 en los países de Europa, debido a los shocks petroleros de 1973 y 1979 y la irrupción en el comercio internacional de los denominados NIC (países en proceso de industrialización reciente). Asimismo, se encuentran las denominadas perturbaciones internas, como la saturación de los mercados internos de los países capitalistas avanzados, la diversificación de la demanda y el cambio en las pautas de consumo.(Canifrú, 2003)

Dichas problemáticas afectaron a los países en similar proporción, pero, adicionalmente, surgió como interrogante, el porqué las tasas de desempleo en Europa presentaban índices superiores en comparación a los Estados Unidos y Canadá. Esta situación permitía sospechar que a la base existía un problema más importante que una simple coyuntura en los niveles de empleo.

Se planteó que dicha situación obedecía al diferente comportamiento de los mercados de trabajo en las zonas consideradas. Es decir, en el caso de Europa los mercados de trabajo eran “poco adaptables” o “excesivamente rígidos”, debido a la intervención de los poderes públicos en la economía, excesivos niveles de protección social e insuficiente innovación.

De esta forma, se hace explícito que el problema del desempleo es producto de factores internos propios, de estructura, frente a lo cual es necesario confrontar este modelo y buscar nuevas alternativas tendientes a la flexibilidad laboral.

2.1 Enfoques en flexibilidad laboral

De acuerdo a López Oneto (1999) se describen a continuación las principales perspectivas que a través del tiempo se han hecho parte del análisis y estudio de la flexibilidad laboral, éstas son la económica y la jurídica.

2.1.1 Perspectiva económica

El debate económico acerca de la flexibilidad laboral se concentra en la búsqueda del equilibrio entre demanda y oferta. Esta discusión florece en dos escuelas de pensamiento: los neomonetaristas y los neokeynesianos.

a) Neomonetaristas

Este enfoque postula que los diversos actores económicos toman decisiones racionales, tienen conductas maximizadoras, las expectativas son racionales y los mercados se vacían, es decir, los precios o los salarios se ajustan para igualar la oferta y la demanda.

La problemática del desempleo debe abordarse a través de la microeconomía, en donde el mercado de trabajo se adapte a las necesidades de las empresas (la oferta) mediante políticas salariales y reducción de costos.

Los neomonetaristas fueron pioneros en la utilización del término flexibilidad del mercado de trabajo, entendiendo por aquello, la capacidad del mercado para adaptarse rápidamente a las fluctuaciones de la demanda por la vía del ajuste de la oferta.

El Derecho del trabajo aparece como un impedimento a los requerimientos de flexibilidad, al igual que la intromisión del Estado, pues contribuye solo a empeorar los equilibrios esperados por este enfoque.

b) Neokeynesianos

Los Neokeynesianos señalan que aun cuando los individuos tomen decisiones racionales y maximicen sus conductas económicas los mercados no siempre se vacían, frente a lo cual postulan el incentivo de la demanda para que ésta encuentre su punto de equilibrio con la oferta. La macroeconomía debe centrarse en el pleno empleo de los factores y la microeconomía, en la inflación y la distribución de los ingresos.

Representan una postura intermedia en la cual se concilia la adaptación el Derecho del trabajo a los nuevos requerimientos de la economía, con el imperativo de mantener niveles adecuados de protección respecto de los trabajadores. Argumentan que la flexibilidad laboral no ha tenido como resultado directo la disminución de las tasas de desempleo y de inflación.

2.1.2 Perspectiva jurídica

a) Neoliberalismo laboral

Esta doctrina jurídica laboral fue desarrollada originalmente desde la tradición económica neoliberal, la cual postula que la regulación del mercado de trabajo es generadora de rigideces que distorsionan negativamente el ajuste económico. La función reguladora de la relación de trabajo queda en manos de la voluntad individual de las partes.

Corresponde en definitiva, a una desregulación jurídica laboral propiamente tal, en lugar de una flexibilización del mercado de trabajo. Por tanto, no constituye un referente de flexibilización debido a la disolución del orden laboral público en el orden público civil.

b) El reformismo laboral

Asociado a un institucionalismo y pensamiento de corte socialdemócrata, promueve estrategias de flexibilización, que tienden a conciliar heteronomía, autonomía individual y colectiva, con el objeto de adecuar el Derecho del trabajo al contexto actual de mundialización de la economía, caracterizado por la escasez de empleo.

A su vez, pueden distinguirse dos variantes en esta línea: los reformistas liberales y reformistas sociales, de acuerdo al mayor o menor énfasis otorgada a la heteronomía, a la autonomía individual o colectiva.

Los reformistas liberales postulan la adecuación del Derecho del Trabajo al mercado mediante la potenciación de la autonomía colectiva. De esta forma, se recurre a estrategias flexibilizadoras que refuerzan los mecanismos de formación de carácter colectivo, así como el producto de ellos, a saber: el convenio colectivo.

El reformismo social es una de las tendencias flexibilizadoras mas aceptadas por una gran mayoría de investigadores relacionados al tema en cuestión. Surge de la hipótesis que en las economías organizadas los resultados y ajustes económicos, son mejores en los países donde existe una relación centralizada y propensa al consenso entre los sindicatos, los empresarios y el gobierno. Promueve el reconocimiento del tripartismo para la modulación de las expectativas de desarrollo, individual y colectivo, de los actores en la relación laboral.

2.2 Definiciones

El término Flexibilidad Laboral es, en la actualidad, ampliamente utilizado en una serie de contextos; al mismo tiempo que está cargado de contenidos ideológicos tanto por empresarios, economistas, políticos, sindicatos, etc. Cada actor social entiende una diversidad de acepciones para el término, así por ejemplo, según los economistas la flexibilidad laboral sería la llave de la modernidad por su capacidad de generar empleos. Otros, como los sindicatos

la entienden como precarización del trabajo en cualquiera de sus formas. Lo anterior indica la amplitud del concepto, además del desconocimiento técnico de su significación de parte de una mayoría.

Son variados los autores que han definido dicho término; así, podemos considerar los planteamientos de: Ralph Dahrendorf, Franz y Krause, Piore y Sabel, Rodiere, Néstor De Buen Lozano, María Ester Feres, Boyer y Oscar Ermida Uriarte, entre otros.

Enmarcado en el contexto de la presente investigación, se considera más adecuada la definición de éste último, quien considera que la Flexibilidad Laboral consiste en:

“La eliminación, atenuación o adaptación de las normas de derecho laboral, protectoras del trabajador, con la finalidad de aumentar el empleo, la inversión y la competitividad internacional” (Ermida Uriarte, 1998, pág 27; en Canifré, 2003).

2.3 Clasificación

Existen múltiples maneras de clasificar la flexibilidad laboral, razón por la cual en la presente investigación se escogen como criterios los referidos a:

2.3.1 Existencia de vínculo laboral entre las partes:

Flexibilidad externa:

- de entrada
- de salida

Flexibilidad interna:

- salarial
- de la jornada de trabajo
- funcional

La Flexibilidad Externa

Afecta el contrato de trabajo, es decir, en ella no preexiste una relación de trabajo entre empleador y empleado; así, alude a la modificación de las formas de contratación o de extinción del contrato. A su vez, se clasifica en:

a) *Flexibilidad Externa de Entrada* hace referencia a la flexibilización del ingreso a la relación laboral, liberando al empleador de ciertos límites, dándole la libertad de contratar o facilitando las contrataciones atípicas, transitorias, temporales, precarias, menos protegidas o directamente desprotegidas.

b) *Flexibilidad Externa de Salida* alude a aspectos de despido de trabajadores, ampliando las causas justificantes de los mismos, el monto de la indemnización, etc. (Canifrú, 2003)

Flexibilidad interna

La *Flexibilidad Interna* afecta aspectos de una relación de trabajo preexistente y que subsiste y se precisa como el apoyo normativo para una flexibilidad real dentro de la empresa. Según Echeverría (2004), la flexibilidad interna alude a la obtención de adaptabilidad del recurso humano a través de la modificación de las condiciones de trabajo previamente pactadas en el contrato de trabajo evitando así recurrir a cambios en la plantilla, despidos o externalización. A su vez, la flexibilidad interna se divide en:

a) *Flexibilidad salarial* : apunta a un contrato individual de trabajo en donde se fija de común acuerdo un sistema de remuneraciones variables para el trabajador de acuerdo a variaciones en la productividad individual y colectiva y a las fluctuaciones que enfrenta la demanda en determinada industria.

b) *Flexibilidad en la jornada de trabajo*: posibilita la partición de la jornada ordinaria tradicional en una de tiempo parcial, es decir, una forma de organizar y distribuir las horas de trabajo, la cual en Chile rige para un máximo de 30 horas semanales o el equivalente a 2/3 de la jornada ordinaria. Permitiendo el ingreso al mercado laboral de mujeres y jóvenes que realizan otras actividades y no pueden tener dedicación exclusiva para el trabajo. Es el caso por ejemplo, de mujeres que se dedican a labores de crianza y jóvenes que estudian.

c) flexibilidad funcional: refiere a la posibilidad que el trabajador realice más de una función por un mismo salario y/o que se modifique el lugar de trabajo, sin que represente un menoscabo para el trabajador.

Esta clasificación resulta pertinente a esta investigación, pues permite operacionalizar la flexibilidad laboral a través de diversos indicadores que pueden pesquisar las modalidades de implementación de este concepto en las legislaciones de cada país.

2.3.2 En atención al ámbito en que opera en el Derecho del trabajo:

Flexibilización del Derecho Individual

Flexibilización del Derecho Colectivo

En este caso, es necesario acotar los alcances de esta investigación al ámbito de la flexibilización del Derecho individual, por cuanto se pretende estudiar la relación existente entre flexibilización laboral y satisfacción laboral. Esta última dimensión alude principalmente a las valoraciones individuales de las personas respecto a su trabajo, las que se plasman en primera instancia en un contrato individual de trabajo.

Adicionalmente, esta investigación se realiza en pequeñas empresas de la Quinta región, frente a lo cual, cabe señalar que en la gran mayoría de éstas no existen sindicatos que reúnan a los trabajadores, descartando de plano la posibilidad de una negociación colectiva y por tanto, un análisis desde la flexibilización del Derecho Colectivo.

2.3.3 Otras Clasificaciones

Finalmente, de acuerdo a lo expresado en Caniffrú (2003) y en concordancia a lo anteriormente expuesto, se debe considerar que se han identificado otros tipos de clasificaciones para la Flexibilidad Laboral, los cuales están basados en diferentes criterios, de esta forma encontramos:

1. En atención a su finalidad.
 - a) Flexibilidad de Protección.

- b) Flexibilidad de Adaptación.
 - c) Flexibilidad de Desregulación.
2. En atención a las fuentes de la Flexibilidad.
 - a) Flexibilidad heterónoma o impuesta.
 - b) Flexibilidad autónoma o negociada.
 3. En atención a las condiciones adyacentes a la Flexibilidad.
 - a) Flexibilidad incondicional.
 - b) Flexibilidad condicionada.
 4. En atención a criterios que indirectamente flexibilizan la norma laboral.
 5. En atención al ámbito de desarrollo de la Flexibilidad.
 - a) Flexibilidad jurídica.
 - b) Flexibilidad real.
 6. En atención al impacto que provoque en los derechos y beneficios de los trabajadores.
 - a) Flexibilidad baja.
 - b) Flexibilidad alta.
 7. En atención al plano en que opera.
 - a) Flexibilidad Jurídica.
 - b) Flexibilidad de hecho

2.4 Conceptos asociados

El término Flexibilidad alude a adaptar normas a circunstancias distintas; no es sinónimo por tanto de derogar o suprimir. Es decir, la Flexibilidad implica cambios por adecuación y no por supresión. Flexibilizar normas laborales, consecuentemente, no significa destruir el derecho

laboral clásico, sino adecuarlo a ciertas y determinadas circunstancias, manteniendo sus principios básicos. (Dirección del Trabajo, 2002)

A partir de lo anteriormente expuesto, es necesario hacer explícita la diferencia que existe entre Flexibilidad y otros conceptos asociados, a saber, Regulación, Desregulación y Re-regulación.

- *Regulación*: A partir de lo expresado en Caniffrú (2003), se desprende que la Regulación consiste en acciones jurídicas que buscan regular las relaciones laborales entre un empleador y un empleado, siendo el objetivo principal, la protección de éste último. Así, puede entenderse como lo contrario a la flexibilidad laboral propiamente tal.

- *Desregulación*: Implica la derogación sistemática de las normas que regulan las instituciones protectoras tradicionales del Derecho del Trabajo, entregándoles a los actores laborales y más propiamente al empleador, la facultad de readecuar la organización del factor trabajo a su empresa. (op.cit). El Estado prácticamente no se entromete en las relaciones laborales de trabajadores y empleados, permitiendo la supresión de ciertas instituciones o capítulos de la ley laboral, que implican derogación normas establecidas en protección del trabajador y retrocediendo así, al concepto de trabajo-mercancía anterior al Tratado de Paz de Versalles de 1919. (Dirección del Trabajo, 2002). En Chile se postuló la existencia de una “desregulación salvaje” a partir del plan laboral de 1978, orientada a abrir la economía nacional a los mercados internacionales.

- *Re-regulación*: consiste en “la renovación de la institucionalidad del trabajo que junto con regular la flexibilidad garantiza un grado básico de protección del trabajo”. (Cancino, 1995; en Caniffrú, 2003). Se infiere que las disposiciones legales instauradas en el país apuntan en determinados aspectos a una re-regulación, debido, entre otras cosas, a la exitosa apertura internacional y la consiguiente consolidación del modelo económico.

3. Flexibilidad laboral y Satisfacción laboral

A pesar de la indudable evolución de los conceptos referidos al trabajo en las diversas sociedades, no es menos cierto que éste sigue teniendo un rol protagónico en la vida de las

personas. La mayor parte de nuestro tiempo lo dedicamos al trabajo, por este motivo, cualquier situación que lo condicione genera gran interés en los diversos actores sociales.

Éste es el caso de la irrupción de las nuevas tendencias de flexibilización laboral, donde los debates se han centrado principalmente en el ámbito jurídico, económico y político. Nuestro país no se encuentra al margen de esta realidad; de hecho, según el Doing Business 2005 del Banco Mundial, Chile ocupa actualmente el puesto N° 15 en el mundo en presencia de Flexibilidad laboral, superando al resto de países Sudamericanos.

Más allá de los aspectos estructurales del país que resulten implicados por la flexibilidad laboral, se debe profundizar en la determinación del impacto que genera en las personas, en aquellas que trabajan cotidianamente bajo estas condiciones. Es decir, traspasar el análisis a una dimensión más bien individual que entregue luces acerca de los aspectos propios y subjetivos de las personas, en cuanto a los efectos que provoca por ejemplo, en la valoración misma del trabajo.

La Psicología ofrece un abanico diverso de categorías conceptuales para investigar dimensiones individuales vinculadas al mundo del trabajo, que podrían eventualmente aprehender las relaciones que se producen entre trabajo e individuo o más específicamente, la relación entre flexibilidad laboral y el impacto que ésta produce en el bienestar de los individuos. Referido a este último punto, nos encontramos con el concepto de Satisfacción Laboral, el cual representa las actitudes que las personas tienen con respecto a su trabajo o parte de él.

Así, la presente investigación encuentra su foco de interés en estudiar la relación existente entre Flexibilidad Laboral y Satisfacción Laboral, de acuerdo a lo planteado en los párrafos anteriores. Además, Chile presenta como elemento coyuntural la inexistencia de investigaciones que estudien la relación existente entre Flexibilidad Laboral y Satisfacción Laboral. Sólo, se tiene la presunción que dichos estudios pudiesen encontrarse en Europa, específicamente en países como Holanda y Bélgica, que están a la vanguardia en torno a estas temáticas. A modo de ejemplo, en un estudio con variables similares, encontramos evidencia empírica para todos los países de la OCDE que muestran una relación privilegiada entre estabilidad en el empleo y la productividad del trabajador (Echeverría, 2004)

La carencia de estudios nacionales que aborden la flexibilidad laboral y su impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores, se sustenta en lo expresado por el departamento de

estudios de la Dirección del Trabajo de nuestro país, el cual es el órgano público que lleva adelante toda la investigación asociada a los fenómenos del trabajo¹.

Ante esta situación, la presente investigación dirige de forma manifiesta sus esfuerzos, tendientes a analizar esta relación acotándola a un nivel regional, en las pequeñas empresas y en el sector comercio.

De esta forma, se asume la importancia de considerar la realidad de cada región, por cuanto se presentan múltiples particularidades que vienen dadas entre otras cosas por la composición de la fuerza laboral, las principales fuentes de empleo, los niveles de cesantía, etc. que hacen necesario un análisis e interpretación de carácter local.

El tamaño de empresa, es decir, si es una Microempresa, PYME o gran empresa, también permite realizar distinciones propias en cada estamento. Las principales investigaciones analizan las modalidades de implementación de la flexibilidad laboral en las grandes empresas solamente, dejando a un lado al resto, las cuales en su conjunto emplean a una gran mayoría de los trabajadores del país.

El sector comercio, muy sensible a los vaivenes de la economía y proclive a adoptar las medidas tendientes a la flexibilidad laboral, presenta a su vez una complejidad que debe abordarse.

Una disciplina como la Psicología Social puede ejercer el papel de puente entre los debates económicos y jurídicos con relación a la flexibilidad laboral. Las empresas no pueden soslayar los aspectos individuales de sus trabajadores. La gestión moderna de los recursos humanos debe hacerse parte en la creación de mecanismos que aseguren la satisfacción de sus empleados independiente de la finalidad (económica o de responsabilidad social) que tengan para aquello. El acopio de conocimientos en temas tan relevantes para la vida de las personas, resulta de mucho valor de cara al Bicentenario, donde el anhelo de una gran mayoría es por cierto, el desarrollo económico, pero sustentado en medios que sean acordes al desarrollo de los individuos.

¹ Información obtenida a partir de entrevista realizada a Magdalena Echeverría, especialista en flexibilidad laboral, perteneciente al Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo (Santiago, Chile)

IV. OBJETIVOS

1. Objetivo General

Identificar si existen diferencias en la satisfacción laboral de empleados de dos grupos distintos de empresas (flexible y/o estable)

2. Objetivos Específicos

- Determinar la satisfacción laboral en mujeres y hombres que trabajan en un grupo de empresas con una regulación laboral flexible y comparar los índices y dimensiones de satisfacción laboral de ambos grupos.
- Determinar la satisfacción laboral en mujeres y hombres que trabajan en un grupo de empresas con una regulación laboral estable y comparar los índices y dimensiones de satisfacción laboral de ambos grupos.
- Determinar la satisfacción laboral en jóvenes y adultos que trabajan en un grupo de empresas con una regulación laboral flexible y comparar los índices y dimensiones de satisfacción laboral de ambos grupos.
- Determinar la satisfacción laboral en jóvenes y adultos que trabajan en un grupo de empresas con una regulación laboral estable y comparar los índices y dimensiones de satisfacción laboral de ambos grupos.
- Comparar los índices y dimensiones de satisfacción laboral de mujeres y hombres que trabajan en un grupo de empresas con una regulación laboral flexible con los índices y dimensiones de satisfacción laboral de mujeres y hombres que trabajan en una empresa con una regulación laboral estable.
- Comparar los índices y dimensiones de satisfacción laboral de jóvenes y adultos que trabajan en un grupo de empresas con una regulación laboral flexible con los índices y dimensiones de satisfacción laboral de jóvenes y adultos que trabajan en una empresa con una regulación laboral estable.

V. MARCO METODOLÓGICO

1. Tipo de Investigación

En cuanto a la modalidad metodológica de la presente investigación, cabe mencionar que corresponde a un estudio Descriptivo, puesto que éste busca describir el comportamiento de la variable “Satisfacción Laboral”, determinando las posibles diferencias existentes, en cuanto a índices presentados en dicha variable, entre empleados que pertenezcan a dos estilos diferentes de empresas, a saber, empresas con regulación laboral estable y flexible.

El diseño del estudio es de tipo no experimental, puesto que no se alterarán, ni intervendrán situaciones o contextos, sino que sólo se realizarán observaciones y análisis de los mismos. Por último cabe agregar la naturaleza transeccional del estudio, el que incorporará información y recolección de datos en un único momento temporal, que permitirá relacionar las variables contempladas en un momento temporal determinado.

2. Hipótesis: Las hipótesis que se señalan a continuación corresponden a Hipótesis de la diferencia entre grupos. En este caso los grupos se diferenciarán a partir del tipo de regulación laboral existente.

2.1 Hipótesis General

Existen diferencias en los índices y dimensiones de Satisfacción Laboral entre empleados que trabajan en un grupo de empresas con regulación laboral flexible y regulación laboral estable.

2.2 Hipótesis Específicas

- El índice y dimensiones de satisfacción laboral será mayor en mujeres que trabajen en un grupo de empresas con regulación laboral flexible que en mujeres que trabajen en un grupo de empresas con regulación laboral estable.

- El índice y dimensiones de satisfacción laboral será mayor en hombres que trabajen en un grupo de empresas con regulación laboral estable que en hombres que trabajen en un grupo de empresas con regulación laboral flexible.
- El índice y dimensiones de satisfacción laboral será mayor en adultos que trabajen en un grupo de empresas con regulación laboral estable que en adultos que trabajen en un grupo de empresas con regulación laboral flexible.
- El índice y dimensiones de satisfacción laboral será mayor en jóvenes que trabajen en un grupo de empresas con regulación laboral flexible que en jóvenes que trabajen en un grupo de empresas con regulación laboral estable.
- El índice y dimensiones de satisfacción laboral en el grupo de empresas con regulación laboral flexible será mayor en mujeres que en hombres.
- El índice y dimensiones de satisfacción laboral en el grupo de empresas con regulación laboral estable, será mayor en hombres que en mujeres.
- El índice y dimensiones de satisfacción laboral en el grupo de empresas con regulación laboral flexible, será mayor en jóvenes que en adultos.
- El índice y dimensiones de satisfacción laboral en el grupo de empresas con regulación laboral estable, será mayor en adultos que en jóvenes.

3. Definiciones Conceptuales

3.1 Flexibilidad Laboral

Por Flexibilidad Laboral, se entiende lo que Canifré (2003) denomina como Flexibilidad Interna y Externa, a saber, la flexibilización que afecta aspectos de una relación de trabajo preexistente y que subsiste y que puede recaer sobre el horario de trabajo, la remuneración, el contrato de trabajo, la movilidad geográfica o funcional; y la flexibilización que afecta al contrato de trabajo strictu sensu, modificando las formas de contratación o extinción del contrato; considerando así, la distinción entre Flexibilidad Externa de Entrada y Flexibilidad Externa de Salida, respectivamente.

3.2 Satisfacción Laboral

El concepto Satisfacción Laboral debe entenderse como “La Satisfacción en el trabajo sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. En el caso de la satisfacción laboral se trataría de una “actitud general” resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y la organización.” (Peiró, 1984; Pág. 347)

4. Definiciones Operacionales

4.1 Operacionalización de Variables de la Ficha de empleados:

1. *Estado civil*: condición jurídica que establece si una persona esta legalmente casado, soltero, separado o viudo. **Definición operacional**: casado, soltero, separado o viudo.
2. *Número de hijos*: cantidad de hijos que posee el trabajador. **Definición operacional**: número de hijos.
3. *Edad*: periodo de tiempo transcurrido desde el nacimiento de un individuo hasta su vida actual. **Definición operacional**: número de años.
4. *Sexo*: condición orgánica que distingue al macho de la hembra en los seres humanos. **Definición operacional**: femenino o masculino.
5. *Estudios completados*: nombre con el que se designa formalmente al nivel académico completado por el sujeto dentro de los niveles de enseñanza establecidos por el Ministerio de Educación de Chile. **Definición operacional**: estudios básicos, estudios medios, estudios técnicos, estudios universitarios.
6. *Jornada de trabajo*: refiere al tipo de horario de trabajo que debe cumplir el trabajador. **Definición operacional**: jornada partida fija, horario flexible o irregular, turnos rotativos y tiempo parcial.
7. *Tipo de contrato*: tipología del vínculo jurídico de subordinación y dependencia entre el empleado y el empleador. **Definición operacional**: Indefinido, Plazo fijo y Obra o faena terminada.

4.2 Flexibilidad en las Empresas

En cuanto a la diferenciación entre Empresas Flexibles y Empresas Estables, cabe aclarar que el concepto “Flexibilidad” se utiliza como un continuo (es decir, una empresa puede ser más o menos flexible) y no como categoría o dimensión dicotómica; es decir, las categorías diferenciadas “Empresas Flexibles” y “Empresas Estables” se utilizan sólo con fines prácticos, ya que el concepto flexibilidad es aplicable a todas las empresas debido a la legislación chilena en esta materia.

Concretizando lo anteriormente expuesto y utilizando como base lo planteado las modificaciones legales reconocidas en la Legislación Laboral chilena actual, cabe agregar que se entenderá como empresa mayoritariamente flexible a aquella que cumpla un mayor número de las siguientes condiciones, exigiendo, como mínimo, sólo la presencia de las mismas:

Indicadores de Flexibilidad Externa de Entrada

- Presencia de subcontratación de servicios.
- Presencia de prestaciones de servicios que no dan derecho a contrato de trabajo.
- Presencia de contratos de trabajo con duración de hasta 30 días.
- Presencia de contratos a plazo fijo.
- Presencia de contratos por obra o faena.
- Presencia de contratos de aprendizaje.
- Subsidio a la contratación de aprendices
- Contrato especial de aprendizaje de la Ley 19284 sobre plena integración social de personas con discapacidad.
- El proyecto de ley sobre empresas de servicios transitorios

Indicadores de Flexibilidad Externa de Salida

- Libertad de Despido
- Modalidades Laborales de Duración Limitada
- Posibilidad de pactar pago fraccionado de indemnizaciones
- Finiquito simple para contratos con duración hasta de 30 días

- Posibilidad de imputar costos de capacitación laboral a indemnización por termino de contrato de trabajo

Indicadores de Flexibilidad Interna

- Presencia de flexibilidad salarial.
- Presencia de flexibilidad de la jornada de trabajo:
 - a) Contrato de trabajo de jornada parcial
 - b) Libertad para fijar horario diurno-nocturno de trabajo
 - c) Libertad para establecer turnos-rotaciones
 - d) Facultad para alterar la distribución de la jornada de trabajo.
 - e) Existencia de trabajadores con jornada superior a la ordinaria y sin tiempo extra de trabajo.
 - f) Posibilidad empresarial de denegar el descanso para colación.
 - g) Facultad empresarial para extender jornada de trabajo.
 - h) Obligación de trabajar horas extras para trabajadores de comercio.
 - i) Trabajo sin derecho a descanso dominical.
 - j) Posibilidad empresarial de funcionar Domingos y Festivos.
 - k) Posibilidad de pactar fraccionamiento o acumulación de vacaciones anuales
 - l) Posibilidad de pactar contratos part time con reducción de jornada, con facultad empresarial de alterar la distribución de la jornada de trabajo
 - m) No existe duración mínima para el descanso diario entre el fin de una jornada de trabajo y el inicio de otra
 - n) Jornadas de trabajo hasta por dos semanas ininterrumpidas
 - o) Autorización administrativa para sistemas excepcionales de distribución de la jornada de trabajo.

- Presencia de Flexibilidad Funcional:
 - a) Facultad para modificar unilateralmente las funciones del trabajo y lugar de desempeño.
 - b) Libertad para pactar pluralidad de funcionamiento en el contrato de trabajo.

4.3 Satisfacción Laboral:

La satisfacción Laboral de los empleados, se abordó a partir de las siguientes variables:

- Satisfacción con la supervisión.
- Satisfacción con el ambiente físico.
- Satisfacción con las prestaciones recibidas.
- Satisfacción intrínseca del trabajo.
- Satisfacción con la participación.

5. Diseño de la Investigación

Es necesario aclarar en primera instancia la modalidad de la investigación, la que incorporó dos fuentes de información.

En una primera instancia, se empleó una *encuesta* a los dueños de empresas o empleadores; mencionada encuesta tuvo como finalidad otorgar información acerca de la tendencia, ya sea hacia la Flexibilidad o hacia la Estabilidad, de las diferentes empresas, permitiendo posteriormente separar las empresas, y a los empleados de las mismas, en dos grupos, para así permitir comparaciones y análisis correspondientes; no obstante, señalada dimensión no constituye el aspecto central de la investigación.

La segunda instancia, o momento, constituye el punto central de la investigación; en ella, se aplicó un *cuestionario* de Satisfacción Laboral a la totalidad de trabajadores de las diferentes empresas consideradas. Es con los resultados de mencionado cuestionario, que se obtuvieron los índices de Satisfacción Laboral que son comparados y analizados más adelante.

De acuerdo a lo anterior, los siguientes apartados incorporarán información detallada relativa a la segunda instancia Investigativa, es decir, a los trabajadores, puesto, que como se mencionó anteriormente, dicha información constituye la médula del estudio. Finalmente, se agrega un apartado que incorpora la información relativa a la encuesta al empleador, que incluye la modalidad de separación de los dos grupos de empresas según su tendencia a la flexibilidad.

6. Trabajadores y Satisfacción Laboral

6.1 Caracterización de la muestra

El grupo de personas con el que se llevó a cabo la investigación se extrajo del recurso humano perteneciente a pequeñas empresas de la región correspondientes al Sector Terciario de producción, específicamente el sector Comercio, debido al considerable crecimiento y aporte a la economía de la región del mismo y a la significativa fuerza de trabajo que considera.

De acuerdo a lo anterior, la Población corresponde a la totalidad de trabajadores de las pequeñas empresas del Sector Comercio del Gran Valparaíso; mientras que la muestra, de tipo No Probabilística Intencional, contempla al número total de trabajadores de 13 empresas de mencionado sector económico, que cuenten con vínculo jurídico laboral formalizado con la empresa particular (contrato laboral por escrito).

6.1.1 Datos Generales

a) Sexo

Sexo		
	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	87	55,41
Masculino	70	44,59
Total	157	100

De acuerdo a los datos observados, el mayor número de trabajadores lo conforma el sexo femenino, las cuales corresponden al 55% del total de la muestra. Por su parte las personas del sexo masculino comprenden el 45%.

b) Edad

Edad		
	Frecuencia	%
Jóvenes	58	36,94
Adultos	99	63,06
Total	157	100

En relación al gráfico, el 63% de la muestra total corresponde a personas adultas, es decir, personas mayores de 29 años. Por su parte el grupo de jóvenes comprende el 37%, dicho grupo incluye el rango de personas iguales o menores a 29 años.

c) Estado Civil

Estado Civil		
	Frecuencia	Porcentaje
Casado	68	43,31
Separado	14	8,92
Soltero	75	47,77
Total	157	100

El estado civil mayoritario es soltero con un 48%, lo sigue el grupo de casados que comprende un 43% y por último el de separados con un 9%.

d) Presencia de Hijos

Presencia hijos		
	Frecuencia	Porcentaje
no tiene hijos	53	33,76
tiene hijos	104	66,24
Total	157	100,00

En relación al gráfico, el 66% de las personas refiere tener hijos, como contraparte el 34% no tiene.

e) Nivel Educativo

Nivel Educativo		
	Frecuencia	Porcentaje
Básico	11	7,01
Medio	89	56,69
Técnico	39	24,84
universitario	17	10,83
No esp.	1	0,64
Total	157	100

El nivel educativo de los trabajadores es en general medio (56%), seguido de nivel técnico (25%) universitario (11%) y básico (7%).

f) Tipo de Contrato

Tipo de Contrato		
	Frecuencia	Porcentaje
indefinido	138	87,90
plazo fijo	15	9,55
obra terminada	4	2,55
Total	157	100

El tipo de contrato mayoritario es el indefinido (87%) seguido de plazo fijo (10%) y Obra o faena (3%).

g) Tipo de Jornada

Tipo de Jornada		
	Frecuencia	Porcentaje
flexible o irregular	7	4,46
turnos rotativos	85	54,14
tiempo parcial	1	0,64
Jornada fija	63	40,13
no esp.	1	0,64
Total	157	100

El tipo de jornada de trabajo con mayor frecuencia es la de turnos rotativos (54%) seguida de jornada fija (40%), flexible o irregular (4%) y tiempo parcial (1%).

h) Antigüedad en la empresa

Antigüedad en la empresa	
Media	75,43
Mediana	36,00
Desv. Estándar	85,53
Mínimo	1,00
Máximo	420,00
Rango	419,00

La antigüedad promedio es de 75.43 meses, la mediana (punto hasta donde se lleva acumulado el 50% de los datos), es de 36 meses; es decir, el 50% de los trabajadores lleva trabajando hasta 36 meses. La dispersión (desviación estándar) es de 85.53 meses.

6.1.2 Grupo Flexiblea) Sexo

Sexo		
	Frecuencia	%
Femenino	54	62,79
Masculino	32	37,21
Total	86	100

De acuerdo a los datos observados, el mayor número de trabajadores lo conforma el sexo femenino, las cuales corresponden al 63% del total de la muestra. Por su parte las personas del sexo masculino comprenden el 37%.

b) Edad

Edad		
	Frecuencia	%
Jóvenes	37	43,02
Adultos	49	56,98
Total	86	100,00

En relación al gráfico, el 57% de la muestra total corresponde a personas adultas, es decir, personas mayores de 29 años. Por su parte el grupo de jóvenes comprende el 43%, dicho grupo incluye el rango de personas iguales o menores a 29 años.

c) Estado Civil

Estado Civil		
	Frecuencia	%
Casado	34	39,53
Separado	8	9,30
Soltero	44	51,16
Total	86	100

El estado civil mayoritario es soltero con un 51%, lo sigue el grupo de casados que comprende un 40% y por último el de separados con un 9%.

d) Presencia de Hijos

Presencia de Hijos		
	Frecuencia	%
no tiene hijos	33	38,37
tiene hijos	53	61,63
Total	86	100,00

En relación al gráfico, el 62% de las personas refiere tener hijos, como contraparte el 38% no tiene.

e) Nivel Educativo

Nivel Educativo		
	Frecuencia	%
Básico	5	5,81
Medio	46	53,49
Técnico	25	29,07
universitario	10	11,63
Total	86	100

El nivel educativo de los trabajadores es en general medio (53%), seguido de nivel técnico (29%) universitario (12%) y básico (6%).

f) Tipo de Contrato

Tipo de Contrato		
	Frecuencia	%
indefinido	69	80,23
plazo fijo	13	15,12
obra terminada	4	4,65
Total	86	100

El tipo de contrato mayoritario es el indefinido (80%) seguido de plazo fijo (15%) y Obra o faena (5%).

g) Tipo de Jornada

Tipo de Jornada		
	Frecuencia	%
flexible o irregular	4	4,65
turnos rotativos	53	61,63
Jornada fija	28	32,56
no esp.	1	1,16
Total	86	100

El tipo de jornada de trabajo con mayor frecuencia es la de turnos rotativos (61%) seguida de jornada fija (33%), flexible o irregular (5%)

h) Antigüedad en la empresa

Antigüedad en la empresa	
Media	32,64
Mediana	26,00
Desv. Estándar	38,23
Mínimo	1,00
Máximo	142,00
Rango	141,00

La antigüedad promedio en las empresas flexibles es de 32,64 meses, la mediana (punto hasta donde se lleva acumulado el 50% de los datos), es de 26 meses; es decir, el 50% de los trabajadores de empresas flexibles lleva trabajando hasta 26 meses. La dispersión (desviación estándar) es de 38,23 meses.

6.1.3 Grupo Estable

a) Sexo

Sexo		
	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	33	46,48
Masculino	38	53,52
Total	71	100

De acuerdo a los datos observados, el mayor número de trabajadores lo conforma el sexo masculino, los cuales corresponden al 54% del total de la muestra. Por su parte las personas del sexo femenino comprenden el 46%.

b) Edad

Edad		
	Frecuencia	%
Jóvenes	21	29,58
Adultos	50	70,42
Total	71	100

En relación al gráfico, el 70% de la muestra total corresponde a personas adultas, es decir, personas mayores de 29 años. Por su parte el grupo de jóvenes comprende el 30%, dicho grupo incluye el rango de personas iguales o menores a 29 años.

c) Estado Civil

Estado Civil		
	Frecuencia	%
Casado	34	47,89
Separado	6	8,45
Soltero	31	43,66
Total	71	100

El estado civil mayoritario es casado con un 48%, lo sigue el grupo de solteros que comprende un 44% y por último el de separados con un 8%.

d) Presencia de Hijos

Presencia hijos		
	Frecuencia	%
no tiene hijos	20	28,17
Tiene hijos	51	71,83
Total	71	100

En relación al gráfico, el 72% de las personas refiere tener hijos, como contraparte el 28% no tiene.

e) Nivel Educativo

Nivel Educativo		
	Frecuencia	%
Básico	6	8,45
Medio	43	60,56
Técnico	14	19,72
universitario	7	9,86
No esp.	1	1,41
Total	71	100

El nivel educativo de los trabajadores es en general medio (61%), seguido de nivel técnico (20%) universitario (10%) y básico (8%).

f) Tipo de Contrato

Tipo de Contrato		
	Frecuencia	%
Indefinido	69	97,18
plazo fijo	2	2,82
Total	71	100,00

El tipo de contrato mayoritario es el indefinido (97%), el resto corresponde a plazo fijo (3%)

g) Tipo de Jornada

Tipo de Jornada		
	Frecuencia	%
flexible o irregular	3	4,23
Turnos rotativos	32	45,07
tiempo parcial	1	1,41
jornada fija	35	49,30
Total	71	100

El tipo de jornada de trabajo con mayor frecuencia es la jornada fija (50%) seguida de turnos rotativos (45%), flexible o irregular (4%) y tiempo parcial (1%).

h) Antigüedad en la empresa

Antigüedad en la empresa	
media	94,27
mediana	72,00
Desv. Estándar	83,13
mínimo	2,00
máximo	324,00
rango	322,00

La antigüedad promedio en las empresas estables es de 94.3 meses, la mediana (punto hasta donde se lleva acumulado el 50% de los datos), es de 72 meses; es decir, el 50% de los trabajadores de empresas estables lleva trabajando hasta 72 meses. La dispersión (desviación estándar) es de 83.13 meses.

Sistema de convocatoria

Se realizó una entrevista con el presidente de la Cámara de comercio detallista de Viña del Mar, el cual entregó un listado de empresas asociadas al gremio. Además de considerar el listado aportado por parte de la Cámara de Comercio detallista de Viña del Mar, se buscó, de modo independiente nuevas empresas que cumplieran con los requisitos para conformar parte de la muestra. Posteriormente se inició el contacto con las empresas necesarias.

Conseguido el propósito anterior, se visitaron las diferentes empresas con el fin de proceder a encuestar a los empleadores para clasificar a las empresas entre flexibles o menos flexibles conformando así dos grupos de empresas. Acto seguido se administró una ficha a los empleados seleccionados con datos biográficos y variables de interés para la posterior interpretación de los resultados (ver anexo) y a continuación se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral a éstos, según los criterios correspondientes.

6.2 Técnica de Producción de datos

6.2.1 Descripción y Fundamentación de la técnica

La satisfacción laboral fue operacionalizada a partir del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el cual pertenece a una familia de cuestionarios (S4/82), S20/23, S10/12, S21/26) elaborados en la década del 80 por los autores J.L. Meliá y J.M. Peiró, Psicólogos de la Facultad de Psicología de la Universidad de Valencia, España. Diseñados desde una perspectiva científica, pero con una vocación inmediata hacia la aplicación práctica y profesional, se han convertido en la alternativa más frecuentemente utilizada en idioma español para obtener una medición adecuada, asequible y correcta del estado de la satisfacción laboral en una empresa. Están concebidos de una manera versátil, lo que los hace útiles en empresas de distinto orden.

La forma S20/23 es una forma extraída de la forma más completa del cuestionario, el S4/82, el cual presenta 82 ítems y provee una detallada evaluación de los aspectos que inciden en la satisfacción laboral. La forma S20/23 cuenta con solo 23 ítems, lo que la hace más ágil de aplicar, sin embargo provee una información útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales. El cuestionario S20/23 permite la obtención de una medida global de satisfacción mediante la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación.

La versión S20/23 del cuestionario de satisfacción laboral consta de 23 ítems y es considerada la versión reducida estructuralmente más completa de las desarrolladas a partir del S4/82. Los 23 ítems del S20/23 fueron seleccionados a partir de los 82 ítems del S4/82 mediante un proceso interactivo, complejo y multicriterial donde se buscaba una solución conjunta a los siguientes criterios selectivos:

- Ítems de contenido relevante
- Ítems que maximizaran la validez criterial

- Ítems que sostuvieran la fiabilidad del cuestionario situada en 0,95 para la versión de 82 ítems
- Ítems que permitieran una estructura factorial teóricamente consistente y coherente con la del S4/82

Como resultado de este costoso proceso de análisis fueron seleccionados los 23 ítems del S20/23 presentados en forma de afirmaciones frente a las cuales el sujeto tiene una escala tipo Likert con 7 alternativas de respuesta:

- Muy insatisfactorio
- Bastante insatisfactorio
- Algo insatisfactorio
- Indiferente
- Algo satisfactorio
- Bastante satisfactorio
- Muy satisfactorio

6.2.2 Confiabilidad y Validez

Este cuestionario presenta una consistencia interna de coeficiente alpha 0,92 en total. A pesar de tener 59 ítems menos que la versión S4/82 presenta un coeficiente alpha sólo 0,03 menor. Si se considera el escaso número de ítems que participan en cada factor esta confiabilidad puede considerarse excelente.

La validez de contenido del S20/23 se apoya en el muestreo de ítems de cuestionarios y de contenidos de la legislación recogidos en el S4/82.

Las correlaciones entre el S20/23 (total y factores) con el S4/82 (total y factores) muestran que el cuestionario S20/23 es capaz de dar cuenta del 84,64% de la varianza de un cuestionario 3,56 veces mayor que él. Además si se estudian las correlaciones entre los factores de ambas versiones se encuentra que salvo el factor 6 de la versión S4/82, que no está representada en la estructura del S20/23, los demás factores están representados.

6.2.3 Descripción de las dimensiones del cuestionario

a) **Supervisión:** es el acto o labor de apoyar al trabajador para que éste obtenga un adecuado desempeño en sus tareas, tanto en la calidad de sus tareas en sí como en su manejo interaccional. Se medirá en la observación de los trabajadores de los siguientes indicadores:

- Forma en que los supervisores juzgan la tarea
- Supervisión recibida
- Proximidad y frecuencia de supervisión
- Apoyo recibido de los supervisores
- Relaciones personales con los superiores
- Igualdad y justicia de trato recibida de la empresa

b) **Ambiente físico del trabajo:** condiciones físico-ambientales del entorno físico del lugar de trabajo que hacen posible que el trabajador efectúe su labor de la forma más adecuada. Se medirá en la evaluación de los trabajadores de los siguientes indicadores:

- Limpieza
- Salubridad e higiene
- Temperatura
- Ventilación
- Iluminación

c) **Prestaciones del trabajo:** todos aquellos aspectos relacionados con las condiciones especificadas en el contrato laboral, y cómo el trabajador percibe que éstas satisfacen sus necesidades y si están siendo cumplidas por su empleador. Se medirá en la evaluación de los trabajadores de los siguientes indicadores:

- Forma en que la empresa cumple el contrato
- Forma en que se dan las negociaciones
- Salario recibido
- Oportunidades de promoción o ascensos
- Oportunidades de formación, capacitación o perfeccionamiento

d) Condición intrínseca del trabajo: se refiere a los aspectos propios o intrínsecos del trabajo que son fuente de satisfacción para la persona que los realiza. Se medirá en la evaluación de los trabajadores de los siguientes indicadores:

- Trabajo en sí mismo
- Oportunidades en el trabajo de hacer lo que gusta
- Oportunidades en el trabajo de hacer algo en lo que se destaca.
- Objetivos, metas y tasas de producción que se debe alcanzar en su trabajo

e) Participación en el trabajo: grado o nivel en que el trabajador se siente considerado y participe de su entorno laboral. Se medirá en la evaluación de los trabajadores de los siguientes indicadores:

- Consideración en decisiones del grupo de trabajo
- Consideración en decisiones del departamento o sección
- Autonomía en decisiones en el propio trabajo.

6.3 Plan de corrección y análisis de datos

Puntuación y corrección del cuestionario de Satisfacción Laboral.

Cada pregunta del cuestionario está planteada en forma de afirmación, frente a cada afirmación el sujeto consta de 7 alternativas de respuesta, las cuales tienen un puntaje determinado.

RESPUESTAS	PUNTAJE
Muy Satisfactorio	7
Bastante Satisfactorio	6
Algo Satisfactorio	5
Indiferente	4
Algo Insatisfactorio	3
Bastante Insatisfactorio	2
Muy Insatisfactorio	1

Cada vez que el sujeto elija una respuesta, estará determinando un puntaje al indicador que contenga la pregunta. La suma de puntajes de todas las preguntas dará el puntaje total del cuestionario, el cual será traducido, a partir de una tabla, en el nivel de satisfacción.

Tabla de categorización del grado de Satisfacción Laboral de acuerdo a cada una de las variables en estudio.

Factores Organizacionales	Insatisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio
SUPERVISIÓN (6 ítems)	Muy insatisf.: 6 a 11 Bastante insatisf.: 12 a 17 Algo insatisf.: 18 a 23	24 a 29	Muy satisfactorio: 42 Bastante satisf.: 36 a 41 Algo satisf.: 30 a 35
AMBIENTE FÍSICO (5 ítems)	Muy insatisf.: 5 a 9 Bastante insatisf.: 10 a 14 Algo insatisf.: 15 a 19	20 a 24	Muy insatisf.: 35 Bastante insatisf.: 30 a 34: Algo insatisf.: 25 a 29
PRESTACIONES DEL TRABAJO (5 ítems)	Muy insatisf.: 5 a 9 Bastante insatisf.: 10 a 14 Algo insatisf.: 15 a 19	20 a 24	Muy insatisf.: 35 Bastante insatisf.: :30 a 34 Algo insatisf.: 25 a 29
CONDICIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO (4 ítems)	Muy insatisf.: 4 a 7 Bastante insatisf.: 8 a 11 Algo insatisf.: 12 a 15	16 a 19	Muy insatisf.: 28 Bastante insatisf.: 24 a 27 Algo insatisf.: 20 a 23
PARTICIPACIÓN (3 ítems)	Muy insatisf.: 3 a 5 Bastante insatisf.: 6 a 8 Algo insatisf.: 9 a 11	12 a 14	Muy insatisf.: 21 Bastante insatisf.: 18 a 20 Algo insatisf.: 15 a 17

Una vez obtenida la muestra, se realizó la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral. De éste modo, los datos obtenidos, fueron ingresados a una planilla y sometidos a un análisis estadístico a partir de un programa computacional, obteniendo los datos correspondientes para realizar el análisis de resultados.

7. Empleadores

Los empleadores encuestados corresponden a dueños de pequeñas empresas del sector Comercio del Gran Valparaíso que accedieron voluntariamente a contestar la encuesta y que, además autorizaron la aplicación del cuestionario a sus trabajadores.

A mencionado grupo de empleadores se les aplicó una encuesta que pretende pesquisar el grado de tendencia a la Flexibilidad Laboral de la empresa en particular (ver anexo), para posteriormente y a partir de la misma información, realizar una separación de las empresas en dos grupos.

7.1 Modalidad de producción y análisis de la Encuesta al Empleador

La corrección de los cuestionarios aplicados a los empleadores de las diferentes empresas encuestadas, se realizó a partir de la siguiente metodología:

- Se clasificó a las diferentes empresas en dos grupos de acuerdo al grado de tendencia a la Flexibilidad, que con fines prácticos y no dicotómicos, se les denominará: Flexibles y Estables; lo anterior a partir de la revisión de la encuesta al empleador de cada empresa.
- Con el fin de ponderar los diferentes ítems de acuerdo al grado en que permite diferenciar entre ambos grupos de empresas, se otorgó diferentes puntajes a los mismos; así, aquellos ítems que de mayor foema permitieran diferenciar a ambos grupos de empresas, serían los que obtendrían una mayor ponderación de puntaje.
- Se realizó un análisis de la encuesta al empleador para determinar si la respuesta positiva a un ítem dicotómico (es decir aquellos que implican una respuesta positiva o negativa) implicaría presencia (P) o ausencia (A) de Flexibilidad Laboral, y determinando también mencionada presencia o ausencia de Flexibilidad en aquellos ítems que no implican una respuesta positiva o negativa, sino que una elección entre diferentes opciones. Siguiendo ésta lógica, las determinaciones por ítem de la encuesta, fueron las siguientes:

Las respuestas positivas de los ítems que van del 2 al 7 y del 11 al 21, implican presencia (P) de Flexibilidad Laboral, mientras que la respuesta positiva al ítem 8 implica ausencia de Flexibilidad Laboral. En el ítem 9, la respuesta “pago total” implica ausencia de Flexibilidad Laboral (por lo tanto la respuesta “pago fraccionado” implica lo opuesto). Por último, en el ítem 10, sólo la alternativa “Monto Fijo” implica ausencia de Flexibilidad, mientras que las alternativas “Por tiempo trabajado”, “Por comisión de venta”, “Por obra realizada” y “Por objetivo logrado”, implican presencia de Flexibilidad Laboral².

- Se analizó la totalidad de los cuestionarios aplicados a empleadores, realizando un conteo de la cantidad que respondieron positivo o negativo en cada uno de los ítems; la

² Para una mejor comprensión de lo anteriormente expuesto, confróntese la Encuesta al Empleador agregada en “Anexos”

suma final, permitió obtener el punto de diferenciación por ítem (entre los grupos de empresas), procedimiento que se detalla a continuación.

La diferencia entre respuestas positivas y negativas por ítem permite establecer un nuevo punto, al que se denominará “Punto Discriminador”. El mismo, corresponderá entonces al grado en que un ítem es capaz de aportar en la discriminación y diferenciación de dos grupos de empresas. De éste modo, mientras mayor sea la diferencia entre respuestas positivas y negativas, es decir, mientras mayor valor numérico obtenga el “punto discriminador”, menor capacidad tendrá de aportar a la diferenciación entre los dos grupos de empresas, puesto que la mayoría de los empleadores tendría respuestas orientadas en una misma línea (ya sea la de la Flexibilidad o la de la Estabilidad), constituyendo así la posibilidad de existencia de un solo grupo. Por el contrario, mientras menor valor obtenga el “punto discriminador”, existirá un mejor balance entre la cantidad de empleadores que respondieron positivo y negativo a un determinado ítem, lo que implica una mayor capacidad de diferenciación entre dos grupos de empresas. Así, mientras menor valor numérico obtenga el punto discriminador, mayor será su capacidad de diferenciación entre los dos grupos de empresas y por lo tanto, mayor ponderación se le otorgará al ítem en particular y viceversa. De este modo, se realizó la siguiente ponderación de puntajes:

Valor del “punto discriminador”	Puntaje asignado para la ponderación
Entre 11 y 8 puntos	1 punto
Entre 7 y 4 puntos	3 puntos
Entre 3 y 0 puntos	5 puntos

Para una mejor comprensión de la metodología utilizada, obsérvese el siguiente cuadro explicatorio.

ÍTEM	Número de empleadores que respondieron Positivo (respuesta implicativa de Flexibilidad)	Número de empleadores que Respondieron Negativo (respuesta implicativa de falta de Flexibilidad)	Valor del “Punto Discriminador” (diferencia entre respuestas positivas y negativas)	Valor asignado al “Punto discriminador” de acuerdo a la Ponderación de Puntajes.
1) Subcontratación de servicios	2	11	9	1
2) Servicios Específicos (esporádicos)	9	4	5	3
3) Contratos con duración 30 días	2	11	9	1
4) Contratos a plazo fijo	2	11	9	1
5) Contratos por obra o faena	0	13	13	1
6) Contratos de Aprendizaje	1	12	11	1
7) Contratos Indefinidos*	1	12	11	1
8) Indemnización: “pago total o fraccionado”	1	9	8	3
9) Modalidad de salario: “No Monto Fijo”	1	12	11	1
10) Trabajadores Part-Time	3	10	7	3
11) Modalidad de Turnos	10	3	7	3
12) Cambios de Horario (entrada y/o salida)	4	9	5	3
13) Derogación uso del tiempo de colación	1	12	11	1
14) Extensiones de jornada laboral	3	10	7	3
15) Aumento 2 horas extra jornada trabajo	5	7	2	5
16) Sin Derecho descanso dominical	2	10	8	3
17) Acumulación días feriados	3	10	7	3
18) Modificación funciones trabajadores	6	7	1	5
19) Modificación lugar de desempeño trabajo	2	11	9	1
20) Trabajadores con 2 o mas funciones	7	6	1	5

* En el ítem “7” las respuestas positivas de los empleadores se ingresaron como negativas en la planilla, y viceversa, dado que las respuestas positivas implican ausencia de Flexibilidad y las respuestas negativas implican presencia de Flexibilidad, a diferencia del resto de los ítems.

- Se revisó cada una de las encuestas a los empleadores determinando el valor total de Flexibilidad por empresa, donde el puntaje máximo obtenido implicará mayor presencia de Flexibilidad Laboral, mientras que el puntaje mínimo obtenido implicara mayor tendencia a la Estabilidad Laboral.
- Se diferenció y separó a las empresas en dos grupos, el de las que se denominarán “Flexibles” y el de las empresas que se denominarán “Estables”. Mencionada división se realizó utilizando el puntaje total de presencia de Flexibilidad Laboral y el punto de

corte se estableció considerando cierta simetría en cuanto al número de empleados pertenecientes a ambos grupos.

8. Plan de análisis de los datos

Los datos arrojados por el estudio realizado fueron analizados a través de estadística descriptiva, la cual permite describir y comparar la variable “satisfacción laboral” en empleados pertenecientes a empresas con regulación laboral flexible y estable.

En primer lugar se realizó la descripción de la muestra en relación con las variables consideradas en la ficha de los trabajadores, donde se utilizaron gráficos de frecuencia y tablas de resumen de acuerdo con el tipo de cada variable, los que se elaboraron para graficar la característica de la muestra tanto en las empresas tendientes a la flexibilidad, a la estabilidad y en general.

VARIABLES Y SU TIPO:

Variable	Tipo	Análisis
Sexo	Catagórica	Tabla de Frecuencias
Edad	Catagórica	Tabla de Frecuencias
Hijos	Catagórica	Tabla de Frecuencias
Estado Civil	Catagórica	Tabla de Frecuencias
Nivel Educativo	Catagórica	Tabla de Frecuencias
Antigüedad en la empresa	Cuantitativa	Medidas descriptivas
Tipo de Contrato	Catagórica	Tabla de Frecuencias
Jornada de Trabajo	Catagórica	Tabla de Frecuencias

Una vez conocida la configuración del grupo estudiado, se procedió a conocer las características estadísticas de las respuestas al cuestionario. Los puntajes asignados se pueden considerar como variables cuantitativas, por lo que tiene sentido el cálculo de medidas como: media (promedio), mediana, desviación estándar, mínimo, máximo, rango. Tales cálculos se realizaron en empresas flexibles, empresas estables y en general, para los puntajes obtenidos de cada dimensión, así como para el puntaje total. Para ejemplificar el significado de cada una de las medidas calculadas se expone el siguiente ejemplo:

Interpretación de los puntajes de “satisfacción laboral” para el conjunto de empresas en general:

- Promedio: es el valor que equilibra los valores del resto del conjunto de datos. En este caso, el puntaje promedio de “satisfacción laboral” en el conjunto de empresas en general es 109.47 puntos.
- Desv. Estándar: es el valor que indica la dispersión o distancia entre el conjunto de datos y su promedio. La desviación estándar de los puntajes de “satisfacción laboral” en el conjunto de empresas en general es 26.41 puntos.
- Mediana: punto hasta donde se lleva acumulado el 50% de los datos (puntajes en este caso); El 50% de los puntajes de “satisfacción laboral” en el conjunto de empresas en general llega hasta los 111 puntos.
- Mínimo y máximo: corresponden al puntaje mínimo y al puntaje máximo de “satisfacción laboral” en el conjunto de empresas en general, respectivamente
- Rango: es la diferencia (resta) entre el puntaje máximo y el puntaje mínimo.

Como tercer paso se comparó entre los grupos según los objetivos principales del estudio que consideran las variables sexo, edad y regulación de la empresa (flexible o estable), así como también las comparaciones correspondientes a los objetivos específicos del estudio. Para poder analizar los resultados se necesitaba que las diferencias entre los grupos fuesen estadísticamente significativas, para lo cual se analizó de acuerdo a las tablas de contingencia que consideran las frecuencias presentadas en cada dimensión del cuestionario, lo que se tradujo en el cálculo de chi-cuadrado (test χ^2). Este test busca determinar si las proporciones en cada categoría de la variable de respuesta son homogéneas con respecto a las categorías de la variable independiente. Las hipótesis que se plantean entonces son:

H_0 : Las frecuencias en las categorías de la variable “satisfacción laboral”, clasificadas por grupos de variables de interés son iguales

H_1 : Las frecuencias de las categorías de la variable “satisfacción laboral”, clasificadas por grupos de variables de interés difieren

El estadístico de prueba es:

$$\chi^2 = \sum_i \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Con $\nu = (2-1)(k-1) = k-1$ grados de libertad; donde o_i corresponde a la frecuencia observada en la celda i de la tabla de contingencia; y e_i corresponde a la frecuencia esperada en la celda i de la tabla de contingencia.

El criterio para rechazar la hipótesis nula consiste en que el valor arrojado por el cálculo de chi-cuadrado (p-valor) sea menor o igual a α , la que corresponde al nivel de significancia previamente fijado, el cual es igual a 0,05. Tal valor da cuenta que se está considerando un 95% de confianza de los resultados y un 5% de probabilidad de equivocación.

Por otro lado se pretendió hacer la misma operación, pero esta vez considerando la media de los puntajes presentados en cada dimensión y que además se tomara en cuenta la dispersión de los datos. Al observar que los resultados arrojados no cumplían con el supuesto de normalidad, se optó por utilizar un test no-paramétrico, la herramienta que se escogió se denomina Test Mann-Whitney, (problema de localización de dos muestras):

Para docimar $H_0: \Delta = 0$, (Δ : parámetro de localización) contra alguna de las alternativas: $H_0: \Delta > 0$; $H_0: \Delta < 0$; $H_0: \Delta \neq 0$, Mann-Whitney propone el estadístico:

$$U = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \phi(X_i, Y_j)$$

$$\text{donde } \phi(X_i, Y_j) = \begin{cases} 1 & \text{si } X_i < Y_j \\ 0 & \text{en otro caso} \end{cases}$$

que se utiliza luego en el cálculo del estadístico $W = U + \frac{n(n+1)}{2}$. Las Regiones Críticas tienen

la forma: $\{W \geq w_\alpha\}$; $\{W \leq n(m+n+1) - w_\alpha\}$; $\{W \geq w_{\alpha/2}\} \vee \{W \leq n(m+n+1) - w_{\alpha/2}\}$, según la

hipótesis alternativa correspondiente.

El resultado que arroje esta fórmula será estadísticamente significativa si su valor es igual o menor a 0,05. Es decir, se está trabajando con un 95% de probabilidad rechazar correctamente la hipótesis nula y un 5% de probabilidad de equivocación.

VI. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

1. Descripción de Resultados en Hombres

Hombres					
Flexibles		Estables		Total	
32	45,71%	38	54,29%	70	100%

Del total de hombres que componen la muestra, el 54% pertenece al Grupo Estable y 46% al Grupo Flexible.

a) Dimensión: Condición intrínseca de trabajo

Condición	Hombres					
	Flexibles		Estables		Total	
	Nº	%	nº	%	nº	%
Ins	6	18,75	8	21,05	14	20,00
Med	4	12,50	9	23,68	13	18,57
Sat	22	68,75	21	55,26	43	61,43
Total	32	100,00	38	100,00	70	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, los hombres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución: Un 18,75 % se encuentra *Insatisfecho*; un 12,50% *Medianamente Satisfecho* y un 68,75% *Satisfechos*. *La distribución anterior* implica que en forma mayoritaria los hombres del grupo, presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan, y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan. Por otra parte, un poco más de la décima parte del grupo presenta acompañada a dicha percepción positiva, un reconocimiento de deficiencias que afectan la evaluación global del factor; por último, existe aproximadamente un quinto que posee una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

En relación a los resultados observados en los hombres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, se puede referir lo siguiente: Un 21,05% se encuentra *Insatisfecho*; un

23,68% *Medianamente Satisfecho* y un 55,26% *Satisfecho*. La distribución anterior, implica que más de la mitad de los hombres del grupo presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan, y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan, mientras que casi un cuarto, presenta acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias que afectan la evaluación global del factor; por último, existe más de un quinto, que posee una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un menor porcentaje de empleados insatisfechos (18,75%) en relación al grupo estable (21,05%). Lo mismo ocurre con los medianamente satisfechos con un 12,50% en el grupo flexible y 23,68% en el grupo estable. Por último, en lo que respecta al porcentaje de personas satisfechas el grupo flexible comprende un número mayor, con un 68,75 % y el grupo estable un 55,26%.

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos, para decir que existe diferencia en la “condición intrínseca del trabajo” de hombres que trabajan en empresas flexibles con la “condición intrínseca del trabajo” de hombres que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,42, así como, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,59. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

b) Dimensión: Prestaciones del Trabajo

Prestaciones	Hombres					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	15	46,88	14	36,84	29	41,43
Med	8	25,00	10	26,32	18	25,71
Sat	9	28,13	14	36,84	23	32,86
Total	32	100,00	38	100,00	70	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, los hombres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución: Un 46,88% se

encuentra Insatisfecho; un 25,00% Medianamente Satisfecho y un 28,13% Satisfechos. La distribución anterior implica que en forma mayoritaria los hombres del grupo, presentan una percepción negativa de los aspectos relacionados con el contrato laboral. A ello se agrega que $\frac{1}{4}$ del grupo, presenta una percepción positiva pero reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor; por último, se puede referir que el 28% posee una percepción positiva de las condiciones especificadas en el contrato laboral.

En relación a los resultados observados en los hombres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, se puede referir lo siguiente: Un 36,84% se encuentra Insatisfecho; un 26,32% Medianamente Satisfecho y un 36,84 Satisfecho. La distribución anterior, da cuenta que el porcentaje de hombres insatisfechos es igual al de hombres satisfechos, es decir, por una lado habrían personas que presentan una percepción negativa de los aspectos relacionados con el contrato laboral, pero por otra y en la misma proporción, hay un grupo que posee una percepción positiva de las condiciones especificadas en el contrato laboral. A los dos porcentajes anteriores se suma un poco más de $\frac{1}{4}$ del grupo, que si bien presenta una percepción positiva reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un mayor porcentaje de empleados insatisfechos (46,88%) en relación al grupo estable (36,84%). No ocurre lo mismo con los medianamente satisfechos con un 25% en el grupo flexible y 26,32% en el grupo estable. Ni con el porcentaje de personas satisfechas; el grupo flexible comprende un 28,13% y el grupo estable un 36,84%.

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en “prestaciones del trabajo” de hombres que trabajan en empresas flexibles con “prestaciones del trabajo” de hombres que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,66, así como, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,51. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

c) Dimensión: Ambiente Físico del Trabajo

Ambiente	Hombres					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	6	18,75	3	7,89	9	12,86
Med	9	28,13	7	18,42	16	22,86
Sat	17	53,13	28	73,68	45	64,29
Total	32	100,00	38	100,00	70	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, los hombres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución: Un 18,75 % se encuentra Insatisfecho; un 28,13% Medianamente Satisfecho y un 53,13% Satisfecho. La distribución anterior implica que más de la mitad de los hombres del grupo, presentan una percepción positiva en relación a las condiciones físico-ambientales del lugar de trabajo. Por otra parte, el 28,13% del grupo presenta acompañada a dicha percepción positiva, un reconocimiento de deficiencias que afectan la evaluación global del factor. Y finalmente, se puede referir que aproximadamente 1/5 posee una percepción negativa respecto de las condiciones físicas y ambientales que le ofrece su lugar de trabajo.

En relación a los resultados observados en los hombres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, se puede referir lo siguiente: Un 7,89% se encuentra Insatisfecho; un 18,42% Medianamente Satisfecho y un 73,68% Satisfecho. La distribución anterior, da cuenta que la gran mayoría de los hombres del grupo presentan una percepción positiva sobre las condiciones físicas y ambientales que le ofrece su lugar de trabajo. A esto le sigue aproximadamente un quinto del grupo, que si bien posee una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que le ofrece su lugar de trabajo, reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor. Por último, se puede referir que un grupo minoritario se encuentra insatisfecho con su lugar de trabajo, es decir, posee una percepción negativa de él.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un mayor porcentaje de empleados insatisfechos (18,75%) en relación al grupo estable (7,89%). Lo mismo ocurre con los medianamente satisfechos con un 28,13% en el grupo flexible y 18,42% en el grupo estable. Por último, en lo que respecta al porcentaje de personas satisfechas el grupo flexible comprende un número menor, con un 53,13% y el grupo estable un

73,68%.

Al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en el “ambiente físico del trabajo” de hombres que trabajan en empresas flexibles con el “ambiente físico del trabajo” de hombres que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende del análisis hecho a través del test no-paramétrico de Mann-Whitney, con el cual se obtiene un p-valor de 0,01. Lo que indica que se rechaza la hipótesis nula.

Estudiando dicha diferencia se encontró que, según la evidencia aportada por los datos, los hombres de empresas estables presentan mayor nivel de satisfacción que los hombres de empresas flexibles en cuanto a “Ambiente”.

d) Dimensión: Supervisión del Trabajo

Supervisión	Hombres					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	8	25,00	10	26,32	18	25,71
Med	7	21,88	6	15,79	13	18,57
Sat	17	53,13	22	57,89	39	55,71
Total	32	100,00	38	100,00	70	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, los hombres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución: Un 25 % se encuentra Insatisfecho; un 21,88% Medianamente Satisfecho y un 53,13% Satisfecho.

La distribución anterior implica que más de la mitad de los hombres del grupo, presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño de sus tareas. Por otra parte, más de 1/5 del grupo presenta acompañada a dicha percepción positiva, un reconocimiento de deficiencias que afectan la evaluación global del factor. Y finalmente, se puede referir que aproximadamente 1/4 posee una percepción negativa respecto al apoyo y guía recibidos por parte de sus supervisores.

En relación a los resultados observados en los hombres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, se puede referir lo siguiente: Un 26,32% se encuentra Insatisfecho; un 15,79% Medianamente Satisfecho y un 57,89% Satisfecho. La distribución anterior, da cuenta que la gran mayoría de los hombres del grupo presentan una percepción positiva en torno al

apoyo y guía recibidos para el desempeño de sus tareas. Un 15,79% del grupo, si bien posee una percepción positiva en relación al apoyo y guía recibidos de parte de los supervisores, reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor. Por último, se puede referir que más de ¼ se encuentra insatisfecho con el apoyo y guía recibidos para el desempeño de sus tareas, es decir, posee una percepción negativa de el.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un menor porcentaje de empleados insatisfechos (25%) en relación al grupo estable (26,32%). En lo que respecta a los medianamente satisfechos, se observa un porcentaje mayor (21,88%) en el grupo flexible que en el grupo estable (15,79%). Por último, en relación al porcentaje de personas satisfechas el grupo flexible (53,13%), es menor al grupo estable (57,89%)

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en la “supervisión” de hombres que trabajan en empresas flexibles con la “supervisión” de hombres que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,81, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,87. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

e) Dimensión: Participación en el Trabajo

Participación	Hombres					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	7	21,88	9	23,68	16	22,86
Med	9	28,13	9	23,68	18	25,71
Sat	16	50,00	20	52,63	36	51,43
Total	32	100,00	38	100,00	70	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, los hombres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución: Un 21,88 % se encuentra Insatisfecho; un 28,13% Medianamente Satisfecho y un 50% Satisfecho.

La distribución anterior implica que la mitad de los hombres de dicho grupo, presentan una percepción positiva en torno al grado o nivel en que se sienten considerados y partícipes de su entorno laboral. Por otra parte, casi un 30% del grupo presenta acompañada a dicha percepción positiva, un reconocimiento de deficiencias que afectan la evaluación global del factor. Y finalmente, se puede referir que más de 1/5 posee una percepción negativa respecto al sentirse considerados y partícipes tanto en sus tareas como en su entorno laboral.

En relación a los resultados observados en los hombres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, se puede referir lo siguiente: Un 23,68% se encuentra Insatisfecho; un 23,68% Medianamente Satisfecho y un 52,63% Satisfecho. La distribución anterior, da cuenta que la gran mayoría de los hombres del grupo presentan una percepción positiva en torno al grado o nivel en que se sienten considerados y partícipes de su entorno laboral. Un 23,68% del grupo, si bien posee una percepción positiva en relación al nivel de participación, reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor. Igual porcentaje (23,68%) tiene el grupo que tiene una percepción negativa del grado de consideración que se les da en su entorno laboral.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un menor porcentaje de empleados insatisfechos (21,88%) en relación al grupo estable (23,68%). En lo que respecta a los medianamente satisfechos, se observa un porcentaje mayor (28,13%) en el grupo flexible, que en el grupo estable (23,68%). Por último, en relación al porcentaje de personas satisfechas el grupo flexible (50%), es menor al grupo estable (52,63%).

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en la “participación” de hombres que trabajan en empresas flexibles con la “participación” de hombres que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,91, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,90. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

f) Satisfacción Laboral

Satisfacción	Hombres					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	2	6,25	4	10,53	6	8,57
Med	16	50,00	13	34,21	29	41,43
Sat	14	43,75	21	55,26	35	50,00
Total	32	100,00	38	100,00	70	100,00

En relación a los resultados de satisfacción laboral, dado por lo factores anteriormente desarrollados, los hombres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución: Un 6,25% se encuentra Insatisfecho; un 50% Medianamente Satisfecho y un 43,75% Satisfecho.

La distribución anterior implica que la mitad de los hombres de dicho grupo, ha desarrollado actitudes positivas hacia su situación de trabajo, pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global. Por otra parte, casi un 44% del grupo presenta satisfacción laboral propiamente tal y un 6,25% insatisfacción.

En relación a los resultados observados en los hombres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, se puede referir lo siguiente: Un 10,53% se encuentra Insatisfecho; un 34,21% Medianamente Satisfecho y un 55,26% Satisfecho. La distribución anterior, da cuenta que la gran mayoría de los hombres del grupo presentan una actitud positiva general en relación a su situación laboral. Un 34,21 % del grupo, si bien ha desarrollado actitudes positivas hacia su situación de trabajo, reconocen deficiencias que afectan la evaluación global. Y por último, un 10,53% presenta una actitud negativa en relación a su situación de trabajo.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un menor porcentaje de empleados insatisfechos (6,25%) en relación al grupo estable (10,53%). En lo que respecta a los medianamente satisfechos, se observa un porcentaje mayor (50%) en el grupo flexible, que en el grupo estable (34,21%). Por último, en relación al porcentaje de personas satisfechas el grupo flexible (43,75%), es menor al grupo estable (55,26%)

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en la

“satisfacción laboral” de hombres que trabajan en empresas flexibles con la “satisfacción laboral” de hombres que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,91, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,50. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

2. Descripción de Resultados en Mujeres

Mujeres					
Flexibles	%	Estables	%	Total	
54	62,07	33	37,93	87	100

Del total de mujeres que componen la muestra, el 38% pertenece al Grupo Estable y 62% al Grupo Flexible.

a) Dimensión: Condición intrínseca de trabajo

Condición	Mujeres					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	9	16,67	6	18,18	15	17,24
Med	14	25,93	10	30,30	24	27,59
Sat	31	57,41	17	51,52	48	55,17
Total	54	100	33	100	87	100

En relación a los resultados observados en este factor, las mujeres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 16,67% de las mujeres del grupo Flexible se encuentran Insatisfechas; un 25,93% de las mujeres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechas y un 57,41% de las mujeres del grupo se encuentran Satisfechas. La distribución anterior implica que más de la mitad de las mujeres del grupo presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan, y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan, mientras que aproximadamente un cuarto de las mujeres presentan acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, existe aproximadamente un 17% de mujeres del grupo, que poseen una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

En relación a los resultados observados en este factor, las mujeres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción

presentada en el factor: un 18,18% de las mujeres del grupo Estable se encuentran Insatisfechas; un 30,30% de las mujeres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechas y un 51,52% de las mujeres del grupo se encuentran Satisfechas. La distribución anterior implica que más de la mitad de las mujeres del grupo presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan, mientras que más de un 30% de las mujeres del grupo, presentan acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, existe aproximadamente un 18% de mujeres del grupo, que poseen una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos, para decir que existe diferencia en la “condición intrínseca del trabajo” de mujeres que trabajan en empresas flexibles con la “condición intrínseca del trabajo” de mujeres que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,86, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,70 Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

b) Dimensión: Prestación del Trabajo

Prestaciones	Mujeres					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	26	48,15	17	51,52	43	49,43
Med	8	14,81	4	12,12	12	13,79
Sat	20	37,04	12	36,36	32	36,78
Total	54	100,00	33	100,00	87	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, las mujeres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 48,15% de las mujeres del grupo Flexible se encuentran Insatisfechas; un 14,81% de las mujeres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechas y un 37,04% de las mujeres del grupo se encuentran Satisfechas. La distribución anterior implica

que casi la mitad de las mujeres del grupo posee una percepción negativa de los aspectos relacionados con el contrato laboral, mientras que el resto de las mujeres presenta una percepción positiva de los aspectos anteriormente señalados; no obstante, existe casi un 15% de mujeres que además de presentar dicha percepción positiva presenta un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor.

En relación a los resultados observados en este factor, las mujeres del grupo de empresas con tendencia a la Estabilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 51,52% de las mujeres del grupo Estable se encuentran Insatisfechas; un 12,12% de las mujeres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechas y un 36,36% de las mujeres del grupo se encuentran Satisfechas. La distribución anterior implica que más de la mitad de las mujeres del grupo posee una percepción negativa de los aspectos relacionados con el contrato laboral, mientras que el resto de las mujeres presenta una percepción positiva de los aspectos anteriormente señalados; no obstante, existe más de un 12% de mujeres que además de presentar dicha percepción positiva presenta un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor.

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos, para decir que existe diferencia en la “prestación del trabajo” de mujeres que trabajan en empresas flexibles con la “prestación del trabajo” de mujeres que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,92, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,65 Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

c) Dimensión: Ambiente Físico

Ambiente	Mujeres					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	9	16,67	4	12,12	13	14,94
Med	14	25,93	7	21,21	21	24,14
Sat	31	57,41	22	66,67	53	60,92
Total	54	100,00	33	100,00	87	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, las mujeres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 16,67% de las mujeres del grupo Flexible se encuentran Insatisfechas; un 25,93% de las mujeres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechas y un 57,41% de las mujeres del grupo se encuentran Satisfechas. La distribución anterior implica que más de la mitad de las mujeres del grupo presentan una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que le ofrece su lugar de trabajo, mientras que además, más de un cuarto de las mujeres del grupo presentan acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, existe aproximadamente un 17% de las mujeres del grupo que presenta una percepción negativa de las condiciones físicas y ambientales que le ofrece su lugar de trabajo.

En relación a los resultados observados en este factor, las mujeres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 12,12% de las mujeres del grupo Estable se encuentran Insatisfechas; un 21,21% de las mujeres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechas y un 66,67% de las mujeres del grupo se encuentran Satisfechas. La distribución anterior implica que casi un 70% de las mujeres del grupo presentan una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que le ofrece su lugar de trabajo, mientras que además, más de un 21% de las mujeres del grupo presentan acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, existe aproximadamente un 12% de las mujeres del grupo que presenta una percepción negativa de las condiciones físicas y ambientales que le ofrece su lugar de trabajo.

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos, para decir que existe diferencia en la dimensión “ambiente físico” de mujeres que trabajan en empresas flexibles con la “ambiente físico” de

mujeres que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,68, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,30 Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

d) Dimensión: Supervisión

Supervisión	Mujeres					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	13	24,07	9	27,27	22	25,29
Med	12	22,22	4	12,12	16	18,39
Sat	29	53,70	20	60,61	49	56,32
Total	54	100,00	33	100,00	87	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, las mujeres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 24,07% de las mujeres del grupo Flexible se encuentran Insatisfechas; un 22,22% de las mujeres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechas y un 53,7% de las mujeres del grupo se encuentran Satisfechas. La distribución anterior implica que más de la mitad de las mujeres del grupo posee una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño de sus tareas, mientras que más de un 22% de las mujeres presentan acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, casi un cuarto de las mujeres presenta una percepción negativa en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño de sus tareas.

En relación a los resultados observados en este factor, las mujeres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 27,27% de las mujeres del grupo Estable se encuentran Insatisfechas; un 12,12% de las mujeres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechas y un 60,61% de las mujeres del grupo se encuentran Satisfechas. La distribución anterior implica que más de un 60% de las mujeres del grupo posee una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño de sus tareas, mientras que más de un 12% de las mujeres presentan

acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, más de un cuarto de las mujeres presenta una percepción negativa en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño de sus tareas.

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos, para decir que existe diferencia en la dimensión “supervisión” de mujeres que trabajan en empresas flexibles con la “supervisión” de mujeres que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,50, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,89 Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

e) Dimensión: Participación

Participación	Mujeres					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	20	37,04	6	18,18	26	29,89
Med	6	11,11	6	18,18	12	13,79
Sat	28	51,85	21	63,64	49	56,32
Total	54	100,00	33	100,00	87	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, los mujeres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 37,04% de las mujeres del grupo Flexible se encuentran Insatisfechas; un 11,11% de las mujeres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechas y un 51,85% de las mujeres del grupo se encuentran Satisfechas. La distribución anterior implica que más de la mitad de las mujeres del grupo se sienten consideradas y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral, mientras que más de 11% de las mujeres del grupo a pesar presentar dicha percepción, reconoce deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, más de un 37% de las mujeres del grupo presenta una percepción negativa respecto de su participación y consideración en sus tareas y entorno laboral.

En relación a los resultados observados en este factor, los mujeres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción

presentada en el factor: un 18,18% de las mujeres del grupo Estable se encuentran Insatisfechas; un 18,18% de las mujeres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechas y un 63,64% de las mujeres del grupo se encuentran Satisfechas. La distribución anterior implica que casi un 64% de las mujeres del grupo se sienten consideradas y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral, mientras que existe igual porcentaje de mujeres que perciben deficiencias relacionadas al factor y que poseen una percepción negativa respecto de su participación y consideración en sus tareas y entorno laboral.

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos, para decir que existe diferencia en la dimensión “participación” de mujeres que trabajan en empresas flexibles con la dimensión “participación” de mujeres que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,16, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,29 Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

f) Satisfacción Laboral

Satisfacción	Mujeres					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	2	3,70	4	12,12	6	6,90
Med	28	51,85	13	39,39	41	47,13
Sat	24	44,44	16	48,48	40	45,98
Total	54	100,00	33	100,00	87	100,00

En relación al puntaje promedio total mostrado por el grupo de mujeres pertenecientes al grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción Laboral General: un 3,7% de las mujeres del grupo Flexible se encuentran Insatisfechas; un 51,81% de las mujeres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechas y un 44,44% de las mujeres del grupo se encuentran Satisfechas. La distribución anterior implica que existe un mínimo porcentaje de mujeres que desarrollado actitudes y percepciones negativas en cuanto a su situación laboral, existiendo una mayoría de mujeres que ha desarrollado

actitudes positivas hacia su situación de trabajo, mientras que casi un 45% de las mujeres del grupo, a pesar de presentar dicha percepción positiva, reconoce deficiencias relacionadas.

En relación al puntaje promedio total mostrado por el grupo de mujeres pertenecientes al grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción Laboral general: un 12,12% de las mujeres del grupo Estable se encuentran Insatisfechas; un 39,39% de las mujeres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechas y un 48,48% de las mujeres del grupo se encuentran Satisfechas. La distribución anterior implica que casi la mitad de las mujeres del grupo ha desarrollado actitudes positivas hacia su situación de trabajo y casi un 40% de ellas a pesar de presentar dicha percepción positiva reconoce deficiencias relacionadas; por último, algo más del 12% de las mujeres ha desarrollado actitudes y percepciones negativas en cuanto a su situación laboral, representando el grupo minoritario.

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos, para decir que existe diferencia en la Satisfacción Laboral de mujeres que trabajan en empresas flexibles con la Satisfacción Laboral de mujeres que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,24, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,89 Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

3. Comparación entre Hombres y Mujeres del Grupo Flexible

a) Dimensión: Condición intrínseca de trabajo

Sexo	%	%	Frecuencia		
Condición	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Ins	16,67	18,75	9	6	15
Med	25,93	12,50	14	4	18
Sat	57,41	68,75	31	22	53
Total	100,00	100,00	54	32	86

En relación a los resultados observados en este factor, los hombres y mujeres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 17% de las mujeres y un 19% de los hombres del grupo Flexible se encuentran Insatisfechos; un 26% de las mujeres y un 13% de los hombres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 57% de las mujeres y un 69% de los hombres del grupo se encuentran Satisfechos. La distribución anterior arroja ciertas diferencias de distribución entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ puede concluirse que dichas diferencias no son estadísticamente significativas, lo que implica una prácticamente igual distribución de satisfacción relativa a la percepción del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y grado de acuerdo relativo a aspectos propios de la tarea que desempeñan, presentado por hombres y mujeres del grupo. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,33, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,50. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

b) Dimensión: Prestación del Trabajo

Sexo	%	%	Frecuencia		
Prestación	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Ins	48,15	46,88	26	15	40
Med	14,81	25,00	8	8	16
Sat	37,04	28,13	20	9	29
Total	100,00	100,00	54	32	86

En relación a los resultados observados en este factor, los hombres y mujeres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 48% de las mujeres y un 47% de los hombres del grupo Flexible se encuentran Insatisfechos; un 15% de las mujeres y un 25% de los hombres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 37% de las mujeres y un 28% de los hombres del grupo se encuentran Satisfechos. La distribución anterior arroja ciertas diferencias de distribución entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ puede concluirse que dichas diferencias no son estadísticamente significativas, lo que implica una prácticamente igual distribución de satisfacción relativa la percepción de aspectos relacionados con el contrato laboral, presentado por hombres y mujeres del grupo. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,53, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,48. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

c) Dimensión: Ambiente Físico

Sexo	%		Frecuencia		
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Ins	16,67	18,75	9	6	15
Med	25,93	28,13	14	9	23
Sat	57,41	53,13	31	17	48
Total	100,00	100,00	54	32	86

En relación a los resultados observados en este factor, los hombres y mujeres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 17% de las mujeres y un 19% de los hombres del grupo Flexible se encuentran Insatisfechos; un 26% de las mujeres y un 28% de los hombres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 57% de las mujeres y un 53% de los hombres del grupo se encuentran Satisfechos. La distribución anterior arroja ciertas diferencias de distribución entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ puede concluirse que dichas diferencias no son estadísticamente significativas, lo que implica una prácticamente igual distribución de satisfacción relativa a la percepción de las condiciones físicas y ambientales que le ofrece su lugar de trabajo, presentado por hombres y

mujeres del grupo. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,92, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,28. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

d) Dimensión: Supervisión

Sexo	%		Frecuencia		
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Supervisión					
Ins	24,07	25,00	13	8	21
Med	22,22	21,88	12	7	19
Sat	53,70	53,13	29	17	46
Total	100,00	100,00	54	32	86

En relación a los resultados observados en este factor, los hombres y mujeres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 24% de las mujeres y un 25% de los hombres del grupo Flexible se encuentran Insatisfechos; un 22% de las mujeres e igual porcentaje de hombres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 54% de las mujeres y un 53% de los hombres del grupo se encuentran Satisfechos. La distribución anterior arroja ciertas diferencias de distribución entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ puede concluirse que dichas diferencias no son estadísticamente significativas, lo que implica una prácticamente igual distribución de satisfacción relativa a la percepción de apoyo y guía recibidos para el desempeño de sus tareas, presentado por hombres y mujeres del grupo. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,99, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,96. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

e) Dimensión: Participación

Sexo	% %		Frecuencia		
Participación	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Ins	37,04	21,88	20	7	27
Med	11,11	28,13	6	9	15
Sat	51,85	50,00	28	16	44
Total	100,00	100,00	54	32	86

En relación a los resultados observados en este factor, los hombres y mujeres del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 37% de las mujeres y un 22% de los hombres del grupo Flexible se encuentran Insatisfechos; un 11% de las mujeres y un 28% de los hombres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 52% de las mujeres y un 50% de los hombres del grupo se encuentran Satisfechos. La distribución anterior arroja ciertas diferencias de distribución entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ puede concluirse que dichas diferencias no son estadísticamente significativas, lo que implica una prácticamente igual distribución de satisfacción relativa al sentimiento de consideración y participación tanto de sus tareas como de su entorno laboral; presentado por hombres y mujeres del grupo. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,09, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,32. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

f) Satisfacción Laboral:

Sexo	% %		Frecuencia		
Satisfacción	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Ins	3,70	6,25	2	2	4
Med	51,85	50,00	28	16	44
Sat	44,44	43,75	24	14	38
Total	100,00	100,00	54	32	86

En relación al puntaje promedio total mostrado por el grupo de mujeres y hombres pertenecientes al grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente

distribución en cuanto a la Satisfacción Laboral General: un 4% de las mujeres y un 6% de los hombres del grupo Flexible se encuentran *Insatisfechos*; un 52% de las mujeres y un 50% de los hombres del grupo se encuentran *Medianamente Satisfechos*, mientras que un 44% de las mujeres e igual porcentaje de hombres del grupo se encuentran *Satisfechos*. *La distribución anterior* arroja ciertas diferencias de distribución entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ puede concluirse que dichas diferencias no son estadísticamente significativas, lo que implica una prácticamente igual distribución de satisfacción en cuanto al desarrollo actitudes positivas hacia su situación de trabajo, pero que implican el reconocimiento de deficiencias. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,86, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,79. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

4. Comparación entre Hombres y Mujeres del Grupo Estable

a) Dimensión: Condición Intrínseca del Trabajo

Sexo	%	%	Frecuencia		
Condición	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Ins	18,18	21,05	6	8	14
Med	30,30	23,68	10	9	19
Sat	51,52	55,26	17	21	38
Total	100,00	100,00	33	38	71

En relación a los resultados observados en este factor, los hombres y mujeres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución: un 18,18% de las mujeres y un 21,05% de los hombres se encuentran *Insatisfechos*; un 30,30% de las mujeres y un 23,68% de los hombres del grupo se encuentran *Medianamente Satisfechos*, mientras que un 51,52% de las mujeres y un 55,26% de los hombres del grupo se encuentran *Satisfechos*. Los porcentajes anteriores arrojan ciertas diferencias entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ no hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en las frecuencias de “condición intrínseca del trabajo” entre hombres y

mujeres que trabajan en empresas con regulación estable. Lo que implica prácticamente, una igual distribución de satisfacción relativa a la percepción del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y el grado de acuerdo relativo a aspectos propios de la tarea que desempeñan. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,82, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,99. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

b) Dimensión: Prestaciones del Trabajo

Sexo	%		Frecuencia		
Prestación	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Ins	51,52	36,84	17	14	31
Med	12,12	26,32	4	10	14
Sat	36,36	36,84	12	14	26
Total	100,00	100,00	33	38	71

En relación a los resultados observados en este factor, los hombres y mujeres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución: un 51,52% de las mujeres y un 36,84% de los hombres se encuentran Insatisfechos; un 12,12% de las mujeres y un 26,32% de los hombres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 36,36% de las mujeres y un 36,84% de los hombres del grupo se encuentran Satisfechos. Los porcentajes anteriores arrojan ciertas diferencias entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ no hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en las frecuencias de “prestaciones del trabajo” entre hombres y mujeres que trabajan en empresas con regulación estable. Lo que implica prácticamente, una igual distribución de satisfacción relativa a los aspectos relacionados con el contrato laboral. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,26, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,72. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

c) Dimensión: Ambiente Físico del Trabajo

Sexo	%		Frecuencia		
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Ins	12,12	7,89	4	3	7
Med	21,21	18,42	7	7	14
Sat	66,67	73,68	22	28	50
Total	100,00	100,00	33	38	71

En relación a los resultados observados en este factor, los hombres y mujeres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución: un 12,12% de las mujeres y un 7,89% de los hombres se encuentran Insatisfechos; un 21,21% de las mujeres y un 18,42% de los hombres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 66,67% de las mujeres y un 73,68% de los hombres del grupo se encuentran Satisfechos. Los porcentajes anteriores arrojan ciertas diferencias entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ no hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en las frecuencias de “ambiente físico del trabajo” entre hombres y mujeres que trabajan en empresas con regulación estable. Lo que implica prácticamente, una igual distribución de satisfacción relativa a los aspectos relacionados a las condiciones físico-ambientales del lugar de trabajo. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,77, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,76. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

d) Dimensión: Supervisión del Trabajo

Sexo	%		Frecuencia		
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Ins	27,27	26,32	9	10	19
Med	12,12	15,79	4	6	10
Sat	60,61	57,89	20	22	42
Total	100,00	100,00	33	38	71

En relación a los resultados observados en este factor, los hombres y mujeres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución: un 27,27% de las mujeres y un 26,32% de los hombres se encuentran Insatisfechos; un 12,12% de las mujeres y

un 15,79% de los hombres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 60,61% de las mujeres y un 57,89% de los hombres del grupo se encuentran Satisfechos. Los porcentajes anteriores arrojan ciertas diferencias entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ no hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en las frecuencias de “supervisión del trabajo” entre hombres y mujeres que trabajan en empresas con regulación estable. Lo que implica prácticamente, una igual distribución de satisfacción relativa a los aspectos relacionados al apoyo y guía recibidos para el desempeño de sus tareas. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,91, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,85. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

e) Dimensión: Participación en el Trabajo

Sexo	% %		Frecuencia		
Participación	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Ins	18,18	23,68	6	9	15
Med	18,18	23,68	6	9	15
Sat	63,64	52,63	21	20	41
Total	100,00	100,00	33	38	71

En relación a los resultados observados en este factor, los hombres y mujeres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución: un 18,18% de las mujeres y un 23,68% de los hombres se encuentran Insatisfechos; un 18,18% de las mujeres y un 23,68% de los hombres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 63,64% de las mujeres y un 52,63% de los hombres del grupo se encuentran Satisfechos. Los porcentajes anteriores arrojan ciertas diferencias entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ no hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en las frecuencias de “participación en el trabajo” entre hombres y mujeres que trabajan en empresas con regulación estable. Lo que implica prácticamente, una igual distribución de satisfacción relativa a los aspectos relacionados al grado o nivel en que se sienten considerados y partícipes de su entorno laboral. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,65,

así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,43. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

f) Satisfacción Laboral

Sexo	%		Frecuencia		
Satisfacción	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Ins	12,12	10,53	4	4	8
Med	39,39	34,21	13	13	26
Sat	48,48	55,26	16	21	37
Total	100,00	100,00	33	38	71

En relación a los resultados observados en la satisfacción dada por todas las dimensiones anteriormente referidas, los hombres y mujeres del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución: un 12,12% de las mujeres y un 10,53% de los hombres se encuentran Insatisfechos; un 39,39% de las mujeres y un 34,21% de los hombres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 48,48% de las mujeres y un 55,26% de los hombres del grupo se encuentran Satisfechos. Los porcentajes anteriores arrojan ciertas diferencias entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ no hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en las frecuencias de “satisfacción” entre hombres y mujeres que trabajan en empresas con regulación estable. Lo que implica prácticamente, una igual distribución en relación a las actitudes positivas referidas a la situación de trabajo. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,85, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,95. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

5. Descripción de Resultados en Jóvenes

Joven					
Flexibles		Estables		Total	%
37	63,79	21	36,21	58	100

Del total de jóvenes que componen la muestra, el 64% pertenece al Grupo Estable y 36% al Grupo Flexible.

a) Dimensión: Condición Intrínseca De Trabajo

Condición	Jóvenes					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	8	21,62	3	14,29	11	18,97
Med	10	27,03	6	28,57	16	27,59
Sat	19	51,35	12	57,14	31	53,45
Total	37	100,00	21	100,00	58	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, las jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 21,62% de los jóvenes del grupo Flexible se encuentran Insatisfechos; un 27,03% de los jóvenes del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos y un 51,35% de los jóvenes del grupo se encuentran Satisfechos. La distribución anterior implica que un 51% de los jóvenes del grupo presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan, mientras que un 27% de los jóvenes presentan acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, existe aproximadamente un 22% de jóvenes del grupo, que poseen una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

En relación a los resultados observados en este factor, los jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 14,29% de los jóvenes del grupo Estable se encuentran Insatisfechos;

un 28,57% de los jóvenes del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos y un 57,14% de los jóvenes del grupo se encuentran Satisfechos. La distribución anterior implica que más de la mitad de las jóvenes del grupo presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan, mientras que un 29% de los jóvenes del grupo, presentan acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, existe un 14% de jóvenes del grupo, que poseen una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un mayor porcentaje de empleados insatisfechos (22%) en relación al grupo estable (14%). Mientras que los medianamente satisfechos (27%) del grupo flexible presentan un porcentaje menor respecto del grupo estable (29%). Por último, en lo que respecta al porcentaje de personas satisfechas el grupo flexible comprende un menor número de personas (51%) que el grupo estable (57%).

No

obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ no hay evidencia suficiente en los datos, para decir que existe diferencia en la “condición intrínseca del trabajo” de jóvenes que trabajan en empresas flexibles con la “condición intrínseca del trabajo” de jóvenes que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,50, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,15. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

b) Dimensión: Prestaciones Del Trabajo

Prestaciones	Jóvenes					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	19	51,35	7	33,33	26	44,83
Med	5	13,51	6	28,57	11	18,97
Sat	13	35,14	8	38,10	21	36,21
Total	37	100,00	21	100,00	58	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, las jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 51,35% de los jóvenes del grupo Flexible se encuentran Insatisfechos; un 13,51% de los jóvenes del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos y un 35,14% de los jóvenes del grupo se encuentran Satisfechos. La distribución anterior implica que un 35% los jóvenes del grupo presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan, mientras que un 14% de los jóvenes presentan acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, existe un 51% de jóvenes del grupo, que poseen una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

En relación a los resultados observados en este factor, los jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 33,3% de los jóvenes del grupo Estable se encuentran *Insatisfechos*; un 28,57% de los jóvenes del grupo se encuentran *Medianamente Satisfechos* y un 38,10% de los jóvenes del grupo se encuentran *Satisfechos*. *La distribución anterior* implica que un 38% de los jóvenes del grupo presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan, mientras que un 29% de los jóvenes del grupo, presentan acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, existe un 33% de jóvenes del grupo, que poseen una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un mayor porcentaje de empleados insatisfechos (51,35%) en relación al grupo estable (33%). En cuanto al porcentaje de personas que se encuentran medianamente satisfechos, se observa un menor porcentaje del grupo flexible (14%) en relación al grupo estable (29%). Por último, en lo que respecta al porcentaje de personas satisfechas el grupo flexible (35%) es menor en relación al grupo estable (38%).

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia α

= 0.05, no hay evidencia suficiente en los datos, para decir que existe diferencia en la dimensión “Prestaciones del trabajo” de jóvenes que trabajan en empresas flexibles con la dimensión “Prestaciones del trabajo” de jóvenes que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,20, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,24. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

c) Dimensión: Ambiente Físico Del Trabajo.

Ambiente	Jóvenes					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	7	18,92	2	9,52	9	15,52
Med	13	35,14	3	14,29	16	27,59
Sat	17	45,95	16	76,19	33	56,90
Total	37	100,00	21	100,00	58	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, las jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 18,92% de los jóvenes del grupo Flexible se encuentran *Insatisfechos*; un 35,14% de los jóvenes del grupo se encuentran *Medianamente Satisfechos* y un 45,95% de los jóvenes del grupo se encuentran *Satisfechos*. *La distribución anterior* implica que un 46% de los jóvenes del grupo presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan, mientras que un 35% de los jóvenes presentan acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, existe aproximadamente un 19% de jóvenes del grupo, que poseen una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

En relación a los resultados observados en este factor, los jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 9,52% de los jóvenes del grupo Estable se encuentran *Insatisfechos*; un 14,29% de los jóvenes del grupo se encuentran *Medianamente Satisfechos* y un 76,19% de

los jóvenes del grupo se encuentran *Satisfechos*. *La distribución anterior* implica que más del 3/4 de los jóvenes del grupo presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan, mientras que un 14% de los jóvenes del grupo, presentan acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, existe un 10% de jóvenes del grupo, que poseen una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un mayor porcentaje de empleados insatisfechos (19%) en relación al grupo estable (10%). En las personas Medianamente Satisfechos ocurre lo mismo, es decir, un mayor porcentaje en el grupo flexible (22,45%) en relación al grupo estable (14%). Por último, en lo que respecta al porcentaje de personas Satisfechas el grupo flexible comprende un menor número de personas (46%) que el grupo estable (76%).

Al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en el “ambiente físico del trabajo” de jóvenes que trabajan en empresas flexibles con el “ambiente físico del trabajo” de jóvenes que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende del análisis hecho a través del test no-paramétrico de Mann-Whitney, con el cual se obtiene un p-valor de 0,01. Lo que indica que se rechaza la hipótesis nula.

Estudiando dicha diferencia se encontró que, según la evidencia aportada por los datos, los jóvenes de empresas estables presentan mayor nivel de satisfacción que los jóvenes de empresas flexibles en cuanto a “Ambiente”.

d) Dimensión: Supervisión.

Supervisión	Jóvenes					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	11	29,73	4	19,05	15	25,86
Med	7	18,92	4	19,05	11	18,97
Sat	19	51,35	13	61,90	32	55,17
Total	37	100,00	21	100,00	58	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, las jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 29,73% de los jóvenes del grupo Flexible se encuentran *Insatisfechos*; un 18,92% de los jóvenes del grupo se encuentran *Medianamente Satisfechos* y un 51,35% de los jóvenes del grupo se encuentran *Satisfechos*. *La distribución anterior* implica que más de la mitad de los jóvenes del grupo presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan, mientras que un 19% de los jóvenes presentan acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, existe un 30% de jóvenes del grupo, que poseen una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

En relación a los resultados observados en este factor, los jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 19,05% de los jóvenes del grupo Estable se encuentran *Insatisfechos*; un 19,05% de los jóvenes del grupo se encuentran *Medianamente Satisfechos* y un 61,90% de los jóvenes del grupo se encuentran *Satisfechos*. *La distribución anterior* implica que más de la mitad de las jóvenes del grupo presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan, mientras que un 19% de los jóvenes del grupo, presentan acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, existe un 19% de jóvenes del grupo, que poseen una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un mayor porcentaje de empleados insatisfechos (30%) en relación al grupo estable (19%). En las personas que se encuentran Medianamente Satisfechas ocurre lo contrario, es decir, un menor porcentaje en el grupo flexible (18,92%) en relación al grupo estable (19,05%). Por último, en lo que respecta al porcentaje de personas satisfechas el grupo flexible comprende un menor número de personas (51%) en relación al grupo estable (62%).

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$, no hay evidencia suficiente en los datos, para decir que existe diferencia en la dimensión “Supervisión” de jóvenes que trabajan en empresas flexibles con la dimensión “Supervisión” de jóvenes que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,22, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,36. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

e) Dimensión: Participación En El Trabajo.

Participación	Jóvenes					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	14	37,84	3	14,29	17	29,31
Med	5	13,51	4	19,05	9	15,52
Sat	18	48,65	14	66,67	32	55,17
Total	37	100,00	21	100,00	58	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, las jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 37,84% de los jóvenes del grupo Flexible se encuentran *Insatisfechos*; un 13,51% de los jóvenes del grupo se encuentran *Medianamente Satisfechos* y un 48,65% de los jóvenes del grupo se encuentran *Satisfechos*. *La distribución anterior* implica que un 49% de los jóvenes del grupo presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan, mientras que un 14% de los jóvenes presentan acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, existe un 38% de jóvenes del grupo, que poseen una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

En relación a los resultados observados en este factor, los jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 14,29% de los jóvenes del grupo Estable se encuentran *Insatisfechos*;

un 19,05% de los jóvenes del grupo se encuentran *Medianamente Satisfechos* y un 66,67% de los jóvenes del grupo se encuentran *Satisfechos*. *La distribución anterior* implica que más de la mitad de las jóvenes del grupo presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan, mientras que un 19% de los jóvenes del grupo, presentan acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias relacionadas y que afectan la evaluación global del factor; por último, existe un 14% de jóvenes del grupo, que poseen una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un mayor porcentaje de empleados insatisfechos (37,84%) en relación al grupo estable (14,29%). Al contrario de lo que ocurre con las personas que se encuentran Medianamente Satisfechas, es decir, el grupo flexible presenta un menor porcentaje (13,51%) en relación al grupo estable (19,05%). Por último, en lo que respecta al porcentaje de personas satisfechas el grupo flexible comprende un menor número de personas (48,65%) que el grupo estable (66,67%).

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos, para decir que existe diferencia en la dimensión “Participación” de jóvenes que trabajan en empresas flexibles con la dimensión “Participación” de jóvenes que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,95, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,14. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

f) Satisfacción Laboral

Satisfacción	Jóvenes					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	2	5,41	1	4,76	3	5,17
Med	20	54,05	8	38,10	28	48,28
Sat	15	40,54	12	57,14	27	46,55
Total	37	100,00	21	100,00	58	100,00

En relación a los resultados de satisfacción laboral, dado por lo factores anteriormente desarrollados, los jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución: un 5,41% se encuentran Insatisfechos; un 54,05% Medianamente Satisfechos y un 40,54% Satisfechos.

La distribución anterior implica que un 54,04% de los jóvenes de dicho grupo, ha desarrollado actitudes positivas hacia su situación de trabajo, pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global. Por otra parte, un 40,54% del grupo presenta satisfacción laboral propiamente tal y un 5,41% insatisfacción.

En relación a los resultados observados en los jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, se puede referir lo siguiente: un 4,76% se encuentran Insatisfechos; un 38,10% Medianamente Satisfechos y un 57,14% Satisfechos. La distribución anterior, da cuenta que el 57% de los jóvenes del grupo presentan una actitud positiva general en relación a su situación laboral. Un 38 % del grupo, si bien ha desarrollado actitudes positivas hacia su situación de trabajo, reconocen deficiencias que afectan la evaluación global. Y por último, un 5% presenta una actitud negativa en relación a su situación de trabajo.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un mayor porcentaje de empleados insatisfechos (5,41%) en relación al grupo estable (4,73%). En lo que respecta a las personas que se encuentran Medianamente Satisfechas, se observa un porcentaje mayor en el grupo flexible (54,05%), que en el grupo estable (38,10%). Por último, en relación al porcentaje de personas satisfechas el grupo flexible (40,54%), es menor al grupo estable (57,14%)

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en la “satisfacción laboral” de jóvenes que trabajan en empresas flexibles con la “satisfacción laboral” de jóvenes que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,16, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,08. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

6. Descripción de Resultados en Adultos

Adultos					
Flexibles		Estables		Total	
49	49,49	50	50,51	99	100

Del total de hombres que componen la muestra, el 50,51% pertenece al Grupo Estable y 49,49% al Grupo Flexible.

a) Dimensión: Condición intrínseca de trabajo

Condición	Adultos					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	7	14,29	12	24,00	19	19,19
Med	8	16,33	12	24,00	20	20,20
Sat	34	69,39	26	52,00	60	60,61
Total	49	100,00	50	100,00	99	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, los adultos del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución: Un 14,29 % se encuentra *Insatisfecho*; un 16,33% *Medianamente Satisfecho* y un 69,39% *Satisfechos*. La distribución anterior implica que en forma mayoritaria los adultos del grupo, presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan. Por otra parte, un más de la décima (alrededor del 15%) parte del grupo presenta acompañada a dicha percepción positiva, un reconocimiento de deficiencias que afectan la evaluación global del factor; por último, existe la misma proporción a los medianamente satisfechos que poseen una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

En relación a los resultados observados en los adultos del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, se puede referir lo siguiente: Un 24% se encuentra *Insatisfecho*; un 24% *Medianamente Satisfecho* y un 52% *Satisfecho*. La distribución anterior, implica que cerca de la mitad de los adultos del grupo presentan una percepción positiva del valor e importancia

que confieren al trabajo que realizan, y están de acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan, mientras que casi un cuarto, presenta acompañada a dicha percepción positiva un reconocimiento de deficiencias que afectan la evaluación global del factor; por último, cercano a un cuarto, que posee una percepción negativa respecto a los aspectos propios de la tarea que realizan y al valor e importancia conferida a su trabajo.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un menor porcentaje de empleados insatisfechos (14,29%) en relación al grupo estable (24%). Lo mismo ocurre con los medianamente satisfechos con un 16,33% en el grupo flexible y 24% en el grupo estable. Por último, en lo que respecta al porcentaje de personas satisfechas el grupo flexible comprende un número mayor, con un 69,39% y el grupo estable un 52%.

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos, para decir que existe diferencia en la “condición intrínseca del trabajo” de adultos que trabajan en empresas flexibles con la “condición intrínseca del trabajo” de adultos que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,20, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,09. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

b) Dimensión: Prestaciones del Trabajo

Prestaciones	Adultos					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	22	44,90	24	48,00	46	46,46
Med	11	22,45	8	16,00	19	19,19
Sat	16	32,65	18	36,00	34	34,34
Total	49	100,00	50	100,00	99	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, los adultos del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución: Un 44% se encuentra Insatisfecho; un 22% Medianamente Satisfecho y un 32% Satisfechos. La distribución anterior implica que en forma mayoritaria los adultos del grupo, presentan una percepción negativa de los aspectos relacionados con el contrato laboral. A ello se agrega que cercano a un quinto del

grupo, presenta una percepción positiva pero reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor; por último, se puede referir que el 32% posee una percepción positiva de las condiciones especificadas en el contrato laboral.

En relación a los resultados observados en los adultos del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, se puede referir lo siguiente: Un 48% se encuentra Insatisfecho; un 16% Medianamente Satisfecho y un 36% Satisfecho. La distribución anterior, da cuenta que el porcentaje de adultos insatisfechos es mayoritario, es decir, habrían personas que presentan una percepción negativa de los aspectos relacionados con el contrato laboral. Existe un porcentaje notablemente menor (16%) que si bien presenta una percepción positiva reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor. Por otro lado existe un porcentaje menor (36%) a los insatisfechos pero mayor a los medianamente satisfechos que poseen una percepción positiva de las condiciones especificadas en el contrato laboral.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que tanto el grupo flexible (44,9%) como el grupo estables (48%) poseen un alto porcentaje de empleados insatisfechos. No ocurre lo mismo con los medianamente satisfechos, ya que el grupo flexible cuenta con un porcentaje mayor (22,45%) al del grupo estable (16%). El porcentaje de personas satisfechas del grupo flexible comprende un 32,65%, el cual es levemente inferior al 36% del grupo estable.

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en “prestaciones del trabajo” de adultos que trabajan en empresas flexibles con “prestaciones del trabajo” de adultos que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,72, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,38. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

c) Dimensión: Ambiente Físico del Trabajo

Ambiente	Adultos					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	8	16,33	5	10,00	13	13,13
Med	10	20,41	11	22,00	21	21,21
Sat	31	63,27	34	68,00	65	65,66
Total	49	100,00	50	100,00	99	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, los adultos del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución: Un 16,33 % se encuentra Insatisfecho; un 20,41% Medianamente Satisfecho y un 63,27% Satisfecho. La distribución anterior implica que más de la mitad de los adultos del grupo, presentan una percepción positiva en relación a las condiciones físico-ambientales del lugar de trabajo. Por otra parte, un quinto del grupo presenta acompañada a dicha percepción positiva, un reconocimiento de deficiencias que afectan la evaluación global del factor. Y finalmente, se puede referir que aproximadamente un 16% posee una percepción negativa respecto de las condiciones físicas y ambientales que le ofrece su lugar de trabajo.

En relación a los resultados observados en los adultos del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, se puede referir lo siguiente: Un 10% se encuentra Insatisfecho; un 22% Medianamente Satisfecho y un 68% Satisfecho. La distribución anterior, una décima parte de los adultos del grupo presentan una percepción positiva sobre las condiciones físicas y ambientales que le ofrece su lugar de trabajo. A esto le sigue aproximadamente un quinto del grupo, que si bien posee una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que le ofrece su lugar de trabajo, reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor. Por último se puede referir que un grupo mayoritario se encuentra insatisfecho con su lugar de trabajo, es decir, posee una percepción negativa de el.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un porcentaje levemente mayor de empleados insatisfechos (16,33%) en relación al grupo estable (10%). Con respecto a los medianamente satisfechos el grupo flexible posee un porcentaje levemente menor (20%) en comparación con el grupo estable (22%). Por último, en lo que respecta al porcentaje de personas satisfechas el grupo flexible comprende un número

menor, con un 63,27%, en relación con un 68% del grupo estable.

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en el “ambiente físico del trabajo” de adultos que trabajan en empresas flexibles con el “ambiente físico del trabajo” de adultos que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,65, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,35. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

d) Dimensión: Supervisión del Trabajo

Supervisión	Adultos					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	10	20,41	15	30,00	25	25,25
Med	12	24,49	6	12,00	18	18,18
Sat	27	55,10	29	58,00	66	66,67
Total	49	100,00	50	100,00	99	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, los adultos del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución: Un 20,41 % se encuentra Insatisfecho; un 24,49% Medianamente Satisfecho y un 55,10% Satisfecho.

La distribución anterior implica que más de la mitad de los adultos del grupo, presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño de sus tareas. Por otra parte, cerca de un cuarto del grupo presenta acompañada a dicha percepción positiva, un reconocimiento de deficiencias que afectan la evaluación global del factor. Y finalmente, se puede referir que aproximadamente un quinto posee una percepción negativa respecto al apoyo y guía recibidos por parte de sus supervisores.

En relación a los resultados observados en los adultos del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, se puede referir lo siguiente: Un 30% se encuentra Insatisfecho; un 12% Medianamente Satisfecho y un 58% Satisfecho. La distribución anterior, da cuenta que la gran mayoría de los adultos del grupo presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño de sus tareas. Un 12% del grupo, si bien posee una percepción

positiva en relación al apoyo y guía recibidos de parte de los supervisores, reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor. Por último, se puede referir que un 30 se encuentra insatisfecho con el apoyo y guía recibidos para el desempeño de sus tareas, es decir, posee una percepción negativa de el.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un menor porcentaje de empleados insatisfechos (20,41%) en relación al grupo estable (30%). En lo que respecta a los medianamente satisfechos, se observa un porcentaje mayor (24,49%) en el grupo flexible que en el grupo estable (12%). Por último, en relación al porcentaje de personas satisfechas el grupo flexible (55,10%), es menor al grupo estable (58%).

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en la “supervisión” de adultos que trabajan en empresas flexibles con la “supervisión” de adultos que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,22, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,28. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

e) Dimensión: Participación en el Trabajo

Participación	Adultos					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	13	26,53	12	24,00	25	25,25
Med	10	20,41	11	22,00	21	21,21
Sat	26	53,06	27	54,00	53	53,54
Total	49	100,00	50	100,00	99	100,00

En relación a los resultados observados en este factor, los adultos del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución: Un 26,53 % se encuentra Insatisfecho; un 20,41% Medianamente Satisfecho y un 53,06% Satisfecho.

La distribución anterior implica que la mitad de los adultos de dicho grupo, presentan una percepción positiva en torno al grado o nivel en que se sienten considerados y partícipes de su entorno laboral. Por otra parte, cercano a un quinto del grupo presenta acompañada a dicha

percepción positiva, un reconocimiento de deficiencias que afectan la evaluación global del factor. Y finalmente, se puede referir que más de un cuarto posee una percepción negativa respecto al sentirse considerados y partícipes tanto en sus tareas como en su entorno laboral.

En relación a los resultados observados en los adultos del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, se puede referir lo siguiente: Un 24% se encuentra Insatisfecho; un 22% Medianamente Satisfecho y un 54% Satisfecho. La distribución anterior, da cuenta que la gran mayoría de los adultos del grupo presentan una percepción positiva en torno al grado o nivel en que se sienten considerados y partícipes de su entorno laboral. Un 22% del grupo, si bien posee una percepción positiva en relación al nivel de participación, reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor. Un 24% tiene el grupo que tiene una percepción negativa del grado de consideración que se les da en su entorno laboral.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un mayor porcentaje de empleados insatisfechos (26,53%) en relación al grupo estable (24%). En lo que respecta a los medianamente satisfechos, se observa un porcentaje menor (20,41%) en el grupo flexible, que en el grupo estable (20%). Por último, en relación al porcentaje de personas satisfechas en ambos grupos sobre pasan el 50% (estables con 54% y flexibles con 53,06%).

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en la “participación” de adultos que trabajan en empresas flexibles con la “participación” de adultos que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,95, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,71. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

f) Satisfacción Laboral

Satisfacción	Adultos					
	Flexibles		Estables		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Ins	2	4,08	7	14,00	9	9,09
Med	24	48,98	18	36,00	42	42,42
Sat	23	46,94	25	50,00	48	48,48
Total	49	100,00	50	100,00	99	100,00

En relación a los resultados de satisfacción laboral, dado por lo factores anteriormente desarrollados, los adultos del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución: Un 4,08% se encuentra Insatisfecho; un 58,98% Medianamente Satisfecho y un 46,94% Satisfecho.

La distribución anterior implica que casi la mitad de los hombres de dicho grupo, ha desarrollado actitudes positivas hacia su situación de trabajo, pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global. Por otra parte, casi un 46,94% del grupo presenta satisfacción laboral propiamente tal y un 4,08% insatisfacción.

En relación a los resultados observados en los adultos del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, se puede referir lo siguiente: Un 14% se encuentra Insatisfecho; un 36% Medianamente Satisfecho y un 50% Satisfecho. La distribución anterior, da cuenta que la mitad de los adultos del grupo presentan una actitud positiva general en relación a su situación laboral. Un 36 % del grupo, si bien ha desarrollado actitudes positivas hacia su situación de trabajo, reconocen deficiencias que afectan la evaluación global. Y por último, un 14% presenta una actitud negativa en relación a su situación de trabajo.

Al comparar los porcentajes de ambos grupos se puede referir que el grupo flexible posee un menor porcentaje de empleados insatisfechos (4,08%) en relación al grupo estable (14%). En lo que respecta a los medianamente satisfechos, se observa un porcentaje mayor (48,98%) en el grupo flexible, que en el grupo estable (36%). Por último, en relación al porcentaje de personas satisfechas el grupo flexible (46,94%), es menor al grupo estable (50%)

No obstante lo anterior, al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ No hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en la “satisfacción laboral” de adultos que trabajan en empresas flexibles con la “satisfacción laboral”

de adultos que trabajan en empresas estables. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,16, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,46. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

7. Comparación entre Jóvenes y Adultos del Grupo Flexible

a) Dimensión Condición Intrínseca

Edad	% %		Frecuencia		
Condición	Adulto	Joven	Adulto	Joven	Total
Ins	14,29	21,62	7	8	15
Med	16,33	27,03	8	10	18
Sat	69,39	51,35	34	19	53
Total	100	100	49	37	86

En relación a los resultados observados en este factor, los adultos y jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 14% de los adultos y un 22% de los jóvenes del grupo Flexible se encuentran *Insatisfechos*; un 16% de los adultos y un 27% de los jóvenes del grupo se encuentran *Medianamente Satisfechos*, mientras que un 69% de los adultos y un 51% de los jóvenes del grupo se encuentran *Satisfechos*. La distribución anterior arroja ciertas diferencias de distribución entre adultos y jóvenes; no obstante, al considerar el nivel de significancia alfa 0,05 puede concluirse que dichas diferencias no son estadísticamente significativas, lo que implica prácticamente una similar distribución de satisfacción relativa a la percepción del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y grado de acuerdo relativo a aspectos propios de la tarea que desempeñan, presentado por adultos y jóvenes del grupo. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,23, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,27. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

b) Dimensión: Prestaciones Del Trabajo

Edad	%	%	Frecuencia		
Prestación	Adulto	Joven	Adulto	Joven	Total
Ins	46,94	48,65	23	18	41
Med	21,00	15,00	11	5	16
Sat	32,00	36,00	16	13	29
Total	100	100	49	37	86

En relación a los resultados observados en este factor, los adultos y jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 47% de los adultos y un 49% de los jóvenes del grupo Flexible se encuentran *Insatisfechos*; un 21% de los adultos y un 15% de los jóvenes del grupo se encuentran *Medianamente Satisfechos*, mientras que un 32% de los adultos y un 36% de los jóvenes del grupo se encuentran *Satisfechos*. *La distribución anterior* arroja ciertas diferencias de distribución entre adultos y jóvenes; no obstante, al considerar el nivel de significancia alfa 0,05 puede concluirse que dichas diferencias no son estadísticamente significativas, lo que implica prácticamente una similar distribución de satisfacción relativa a la percepción del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y grado de acuerdo relativo a aspectos propios de la tarea que desempeñan, presentado por adultos y jóvenes del grupo. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,51, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,13. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

c) Dimensión: Ambiente Físico

Edad	%	%	Frecuencia		
Ambiente	Adulto	Joven	Adulto	Joven	Total
Ins	16,33	18,92	8	7	15
Med	20,41	35,14	10	13	23
Sat	63,27	45,95	31	17	48
Total	100	100	49	37	86

En relación a los resultados observados en este factor, los adultos y jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la

Satisfacción presentada en el factor: un 16% de los adultos y un 19% de los jóvenes del grupo Flexible se encuentran *Insatisfechos*; un 20% de los adultos y un 35% de los jóvenes del grupo se encuentran *Medianamente Satisfechos*, mientras que un 63% de los adultos y un 46% de los jóvenes del grupo se encuentran *Satisfechos*. *La distribución anterior* arroja ciertas diferencias de distribución entre adultos y jóvenes; no obstante, al considerar el nivel de significancia alfa 0,05 puede concluirse que dichas diferencias no son estadísticamente significativas, lo que implica prácticamente una similar distribución de satisfacción relativa a la percepción del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y grado de acuerdo relativo a aspectos propios de la tarea que desempeñan, presentado por adultos y jóvenes del grupo. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,23, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,08. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

d) Dimensión: Supervisión

Edad	% %		Frecuencia		
	Adulto	Joven	Adulto	Joven	Total
Supervisión					
Ins	20,41	29,73	10	11	21
Med	24,49	18,92	12	7	19
Sat	55,10	51,35	27	19	46
Total	100	100	49	37	86

En relación a los resultados observados en este factor, los adultos y los jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 20% de los adultos y un 30% de los jóvenes del grupo Flexible se encuentran *Insatisfechos*; un 24% de los adultos y un 19% de los jóvenes del grupo se encuentran *Medianamente Satisfechos*, mientras que un 55% de los adultos y un 51% de los jóvenes del grupo se encuentran *Satisfechos*. *La distribución anterior* arroja ciertas diferencias de distribución entre adultos y jóvenes; no obstante, al considerar el nivel de significancia alfa 0,05 puede concluirse que dichas diferencias no son estadísticamente significativas, lo que implica prácticamente una similar distribución de satisfacción relativa a la percepción del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y grado de acuerdo relativo a aspectos propios de la tarea que desempeñan, presentado por adultos y jóvenes del grupo. Lo anterior se

desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,58, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,33. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

e) Dimensión: Participación

Edad	%		Frecuencia		
	Adulto	Joven	Adulto	Joven	Total
Ins	26,53	37,84	13	14	27
Med	20,41	13,51	10	5	15
Sat	53,06	48,65	26	18	44
Total	100	100	49	37	86

En relación a los resultados observados en este factor, los adultos y jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución en cuanto a la Satisfacción presentada en el factor: un 27% de los adultos y un 38% de los jóvenes del grupo Flexible se encuentran *Insatisfechos*; un 20% de los adultos y un 14% de los jóvenes del grupo se encuentran *Medianamente Satisfechos*, mientras que un 53% de los adultos y un 49% de los jóvenes del grupo se encuentran *Satisfechos*. *La distribución anterior* arroja ciertas diferencias de distribución entre adultos y jóvenes;

Al comparar ambos grupos utilizando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en la “participación del trabajo” de jóvenes que trabajan en empresas flexibles con la “participación del trabajo” de adultos que trabajan en empresas flexibles. Lo anterior se desprende del análisis hecho a través del test no-paramétrico de Mann-Whitney, con el cual se obtiene un p-valor de 0,01. Lo que indica que se rechaza la hipótesis nula.

Lo anterior implica una distribución distinta de satisfacción relativa al sentimiento de consideración y participación tanto de sus tareas como de su entorno laboral, presentado por adultos y jóvenes del grupo. Estudiando dicha diferencia se encontró que, según la evidencia aportada por los datos, los adultos presentan mayor nivel de satisfacción que los jóvenes en cuanto a “Participación”.

f) Satisfacción Laboral

Edad	% %		Frecuencia		
Satisfacción	Adulto	Joven	Adulto	Joven	Total
Ins	4,08	5,41	2	2	4
Med	48,98	54,05	24	20	44
Sat	46,94	40,54	23	15	38
Total	100	100	49	37	86

En relación a los resultados observados en la satisfacción dada por todas las dimensiones anteriormente referidas, los adultos y jóvenes del grupo de empresas con tendencia a la flexibilidad, muestran la siguiente distribución: un 4,08% de los adultos y un 5,41% de los jóvenes se encuentran Insatisfechos; un 48,98% de los adultos y un 54,05% de los jóvenes del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 46,94% de los adultos y un 40,54% de los jóvenes del grupo se encuentran Satisfechos. Los porcentajes anteriores arrojan ciertas diferencias entre adultos y jóvenes; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ no hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en las frecuencias de “satisfacción” entre adultos y jóvenes que trabajan en empresas con regulación estable. Lo que implica prácticamente, una igual distribución en relación a las actitudes positivas referidas a la situación de trabajo. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,83, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,06. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

8. Comparación entre Jóvenes y Adultos del Grupo Estable

a) Dimensión: Condición Intrínseca del Trabajo

Edad	% %		Frecuencia		
Condición	Adulto	Joven	Adulto	Joven	Total
Ins	24,00	9,52	12	2	14
Med	24,00	33,33	12	7	19
Sat	52,00	57,14	26	12	38
Total	100	100	50	21	71

En relación a los resultados observados en este factor, los jóvenes y adultos del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución: un 24% de los jóvenes y un 9,52% de los adultos se encuentran Insatisfechos; un 24% de los jóvenes y un 33,33% de los adultos del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 52% de los jóvenes y un 57,14% de los adultos del grupo se encuentran Satisfechos. Los porcentajes anteriores arrojan ciertas diferencias entre jóvenes y adultos; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ no hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en las frecuencias de “condición intrínseca del trabajo” entre jóvenes y adultos que trabajan en empresas con regulación estable. Lo que implica prácticamente, una igual distribución de satisfacción relativa a la percepción del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y el grado de acuerdo relativo a aspectos propios de la tarea que desempeñan. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,35, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,08. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

b) Dimensión: Prestaciones del Trabajo

Edad	%		Frecuencia		
	Adulto	Joven	Adulto	Joven	Total
Ins	48,00	33,33	24	7	31
Med	16,00	28,57	8	6	14
Sat	36,00	38,10	18	8	26
Total	100	100	50	21	71

En relación a los resultados observados en este factor, los jóvenes y adultos del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución: un 33.33% de los jóvenes y un 48% de los adultos se encuentran Insatisfechos; un 28,57% de los jóvenes y un 16% de los adultos del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 38,10% de los jóvenes y un 36% de los adultos del grupo se encuentran Satisfechos. Los porcentajes anteriores arrojan ciertas diferencias entre jóvenes y adultos; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ no hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en las frecuencias de “prestaciones del trabajo” entre los jóvenes y adultos que

trabajan en empresas con regulación estable. Lo que implica prácticamente, una igual distribución de satisfacción relativa a los aspectos relacionados con el contrato laboral. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,38, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,52. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

c) Dimensión: Ambiente Físico del Trabajo

Edad	%		Frecuencia		
	Adulto	Joven	Adulto	Joven	Total
Ins	10,00	9,52	5	2	7
Med	22,00	14,29	11	3	14
Sat	68,00	76,19	34	16	50
Total	100	100	50	21	71

En relación a los resultados observados en este factor, los jóvenes y adultos del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución: un 9,52% de los jóvenes y un 10% de los adultos se encuentran Insatisfechos; un 14,29% de los jóvenes y un 22% de los adultos del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 68% de los jóvenes y un 76,19% de los adultos del grupo se encuentran Satisfechos. Los porcentajes anteriores arrojan ciertas diferencias entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ no hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en las frecuencias de “ambiente físico del trabajo” entre jóvenes y adultos que trabajan en empresas con regulación estable. Lo que implica prácticamente, una igual distribución de satisfacción relativa a los aspectos relacionados a las condiciones físico-ambientales del lugar de trabajo. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,74, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,17. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

d) Dimensión: Supervisión del Trabajo

Edad	%		Frecuencia		
Supervisión	Adulto	Joven	Adulto	Joven	Total
Ins	30,00	19,05	15	4	19
Med	12,00	19,05	6	4	10
Sat	58,00	61,90	29	13	42
Total	100	100	50	21	71

En relación a los resultados observados en este factor, los jóvenes y adultos del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución: un 19,05% de los jóvenes y un 30% de los adultos se encuentran Insatisfechos; un 19,05% de los jóvenes y un 12% de los hombres del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 58% de los jóvenes y un 61,90% de los adultos del grupo se encuentran Satisfechos. Los porcentajes anteriores arrojan ciertas diferencias entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ no hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en las frecuencias de “supervisión del trabajo” entre jóvenes y adultos que trabajan en empresas con regulación estable. Lo que implica prácticamente, una igual distribución de satisfacción relativa a los aspectos relacionados al apoyo y guía recibidos para el desempeño de sus tareas. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,54, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,10. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

e) Dimensión: Participación en el Trabajo

Edad	%		Frecuencia		
Participación	Adulto	Joven	Adulto	Joven	Total
Ins	24,00	14,29	12	3	15
Med	22,00	19,05	11	4	15
Sat	54,00	66,67	27	14	41
Total	100	100	50	21	71

En relación a los resultados observados en este factor, los jóvenes y los adultos del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución: un 14,29% de los

jóvenes y un 24% de los adultos se encuentran Insatisfechos; un 19,05% de los jóvenes y un 22% de los adultos del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 66,67% de los jóvenes y un 54% de los hombres del grupo se encuentran Satisfechos. Los porcentajes anteriores arrojan ciertas diferencias entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ no hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en las frecuencias de “participación en el trabajo” entre jóvenes y adultos que trabajan en empresas con regulación estable. Lo que implica prácticamente, una igual distribución de satisfacción relativa a los aspectos relacionados al grado o nivel en que se sienten considerados y partícipes de su entorno laboral. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,57, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,81. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

f) Satisfacción Laboral

Edad	% %		Frecuencia		
Satisfacción	Adulto	Joven	Adulto	Joven	Total
Ins	30,00	19,05	15	4	19
Med	12,00	19,05	6	4	10
Sat	58,00	61,90	29	13	42
Total	100	100	50	21	71

En relación a los resultados observados en la satisfacción dada por todas las dimensiones anteriormente referidas, los jóvenes y adultos del grupo de empresas con tendencia a la estabilidad, muestran la siguiente distribución: un 19,05% de los jóvenes y un 30% de los adultos se encuentran Insatisfechos; un 19,05% de los jóvenes y un 12% de los adultos del grupo se encuentran Medianamente Satisfechos, mientras que un 61,90% de los jóvenes y un 58% de los adultos del grupo se encuentran Satisfechos. Los porcentajes anteriores arrojan ciertas diferencias entre hombres y mujeres; no obstante, al considerar el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ no hay evidencia suficiente en los datos para decir que existe diferencia en las frecuencias de “satisfacción” entre jóvenes y adultos que trabajan en empresas con regulación estable. Lo que implica prácticamente, una igual distribución en relación a las actitudes positivas referidas a la situación de trabajo. Lo anterior se desprende tanto del análisis hecho a

través de tablas de contingencia (test χ^2), donde se obtiene un p-valor de 0,53, así como también, de la utilización del test no-paramétrico de Mann-Whitney con un p-valor de 0,24. Lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula.

A modo de resumen, cabe plantear que en los resultados referidos, se observa una tendencia mayoritaria a presentar niveles de mediana y alta Satisfacción laboral por los empleados que conformaron la muestra del estudio.

Se observa además, una similitud en cuanto a los índices y dimensiones de satisfacción laboral de empleados de ambos grupos, a excepción de las diferencias encontradas en las dimensiones Ambiente Físico y Participación.

Considerando lo anterior, se hace necesario establecer las posibles interpretaciones de los resultados encontrados, razón por la cual, dicho aspecto será desarrollado en el siguiente apartado.

VII. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A modo de síntesis, es posible reconocer en la presente investigación la no diferencia en casi la totalidad de índices y dimensiones de satisfacción laboral entre empleados pertenecientes a dos grupos distintos de empresas, es decir, aquellos empleados del grupo con tendencia a la flexibilidad y aquellos pertenecientes al grupo estable. Es necesario por tanto, antes de analizar lo anteriormente expuesto, así como, de considerar las variables Sexo y Edad en dicha revisión, dar un marco contextual que permita comprender de mejor forma los resultados obtenidos.

De lo observado en el grupo en general, y refiriéndose al tipo de empresas que fueron estudiadas, se puede mencionar que correspondieron a trece pequeñas empresas del sector terciario del Gran Valparaíso, más específicamente del rubro Comercio, es en base a la caracterización de dicha muestra, que puede referirse que no ha habido aún por parte de las mismas, una incorporación notoria y radical de las medidas flexibilizadoras contempladas en la legislación laboral chilena.

Relacionado con el punto anterior, pareciera ser que las medidas tendientes a la flexibilidad que han sido incorporadas en forma mayoritaria en dicha muestra, no son las más sensibles e influyentes sobre las actitudes que las personas desarrollan hacia su trabajo, en otras palabras, no son las que afectan de forma más directa la satisfacción laboral de los empleados, a modo de permitir una diferenciación marcada entre los grupos considerados. Dentro de los puntos más incorporados, se encuentran: utilización de servicios específicos que no dan derecho a contrato de trabajo, extensión de 2 horas extras de la jornada en época de festividades, modificación por parte del empleador de las funciones del trabajo de los empleados, establecimiento de contratos en que se estipula el desempeño de más de una función y modalidad de turnos. Este último, si bien puede constituirse en un punto influyente sobre la satisfacción, no se distribuye en forma heterogénea en los grupos mencionados.

Todo lo anterior conlleva al establecimiento de dos grupos, que si bien difieren en sus tendencias generales, no lo hacen en puntos que podrían influir en mayor medida sobre la satisfacción laboral de los empleados, dentro de dichos puntos se encuentran: el tipo de contrato laboral, el tipo de jornada de trabajo, el tipo de remuneración, etc.

Tomando los datos empíricos se observa que el grupo de empresas flexibles, cuenta con un 80% de sus empleados trabajando con contrato indefinido, 15% a plazo fijo y 5% por obra

terminada. Por su parte, el grupo estable comprende un 97% con contrato indefinido y 3% a plazo fijo. Al observar los datos regionales referidos a las cifras de la Pequeña Empresa, se observa un 86,3% de empleados trabajando con contrato indefinido, un 5,6% a plazo fijo y un 3,8% por obra terminada (considerando además porcentajes relativos a honorarios, que cuenta con un 2,9%, y otros, que corresponde a un 0,6%) evidenciando una similitud con el grupo flexible, no así con el grupo estable. En lo referido al tipo de jornada, el primer grupo posee un 61% de sus empleados con turnos rotativos, seguido de un 33% con jornada fija. Lo anterior, se aleja de los datos nacionales referidos a este punto, que proponen que un 75% de la Pequeña Empresa no trabaja por turnos (ENCLA, 2002); el grupo estable en cambio, muestra un 45% de personas con turnos rotativos y un 50% con jornada partida fija. Es importante destacar las escasas cifras de la modalidad de trabajo flexible o irregular, con un 5% en el grupo flexible y un 4% en el grupo estable. Asimismo, llama la atención la ausencia de la jornada parcial (salvo en un caso aislado del grupo estable). Lo anterior, se relaciona con los datos nacionales disponibles, que evidencian que los trabajos que comprenden menos de 40 horas semanales no han aumentado en comparación con otros tipos de jornadas en el periodo comprendido entre 2000-2003 (CASEN, 2003; en Echeverría, 2005).

Por último, y en relación a la modalidad de remuneración, la casi totalidad de las empresas estudiadas, refirió utilizar la modalidad de salario “monto fijo” lo que ratifica la tímida incorporación de medidas flexibilizadoras en la muestra estudiada, alejándose de las tendencias nacionales que evidencian un 71,2% de las Pequeñas Empresas que pagan parte de sus remuneraciones (14,5% de los sueldos) en términos variables. Por otro lado el 74,6% de las empresas que pertenecen al Comercio optan por variar el sueldo de los trabajadores, en cifras cercanas a un cuarto de las remuneraciones (ENCLA, 2002).

De acuerdo a lo anterior, es posible identificar que el grupo flexible muestra una mayor tendencia a la incorporación de medidas flexibilizadoras, tanto en los puntos recientemente referidos, así como, en los descritos a lo largo del presente seminario; no obstante, dicha tendencia no se aleja de forma radical del grupo estable. Lo anterior conlleva a la formación de dos grupos con cierta homogeneidad en su composición, de lo cual se podría entender el no establecimiento de diferencias claras y notorias en relación a la satisfacción laboral.

Al considerar la variable sexo, hay ciertas tendencias que parecen interesantes ser consideradas: el porcentaje de distribución de empleados que ocupan los puestos de trabajo del

grupo de empresas flexibles, corresponde principalmente a mujeres (63%), los hombres, por su parte, constituyen el 37%. A esto se suma el hecho que del total de mujeres de la muestra, 62% es parte del grupo flexible y tan solo 38% del grupo estable.

Una explicación al hecho de encontrar un mayor porcentaje de mujeres en las empresas flexibles, se relaciona con la estructura laboral en Chile, la cual está pensada en sujetos con un empleo típico y una trayectoria laboral permanente en el tiempo, lo que beneficiaría a los hombres a la hora de encontrar trabajos estables, en desmedro de las condiciones laborales ofrecidas a las mujeres, las que tienen más opciones de encontrar puestos de trabajo menos valoradas socialmente, poco protegidos, y en condiciones atípicas (Yañez, 1999)

Otra forma de entender esta distribución se relaciona con los argumentos planteados en el diseño de la presente investigación. Buscando fundamentos para explicar lo referido, se puede decir que las mujeres, dadas las labores a las cuales social e históricamente se les ha asociado, tienden a buscar trabajos en empresas en las cuales puedan tener espacios que les permitan atender el cuidado de los hijos y del hogar. Si bien se ha mencionado que hay una ausencia de la jornada parcial, el grupo flexible muestra una modalidad mayoritaria que podría dar ciertas libertades, como es la jornada de turnos rotativos. No obstante, en cuanto al índice y dimensiones de satisfacción laboral, el grupo de *mujeres flexibles*, no muestra diferencias estadísticamente significativas ni con los hombres de su mismo grupo ni con las mujeres del grupo estable. En el primer caso, es posible que no se den diferencias debido a que las pretensiones de condiciones laborales de los hombres, no difieren en gran medida de las pretensiones de las mujeres, a ello se agrega el que ambos grupos tengan el mismo grado de estabilidad-inestabilidad dada la situación contractual que poseen, por lo que generarían similares niveles de satisfacción en relación a su trabajo.

En lo que respecta a la *comparación* con las *mujeres del grupo estable*, las diferencias observadas tampoco cuentan con una base significativa para ser consideradas como tales, lo cual se puede deber a que las mujeres del grupo estable, pese a poseer una jornada mayoritariamente de partida fija, tienen en un porcentaje no menor la modalidad de turnos rotativos, lo cual les permitiría a un número considerable de ellas destinar y acomodar los tiempos libres a las actividades que han sido mencionadas, asimismo, poseen en mayor proporción contrato de tipo indefinido, lo que posiblemente les de una mayor sensación de estabilidad. Esto último, podría tender a atenuar o suprimir posibles diferencias en la satisfacción.

Refiriéndose a la ocupación de puestos de trabajo en el *grupo estable*, los hombres constituyen el 54% y las mujeres el 46%, asimismo, tomando la muestra total de hombres, y en la misma proporción, los que trabajan en el grupo estable corresponden al 54%, siendo los hombres que trabajan en el grupo flexible un 46%.

Es posible pensar que los hombres buscan trabajar en empresas que potencialmente les de una mayor estabilidad (horarios, remuneración, tipo de contrato, etc.) para mantener a sus familias, de esa forma podrían ser explicados los porcentajes previamente referidos, sin embargo, ello no se relaciona en forma estadísticamente significativa con índices y dimensiones de satisfacción laboral distintos, al comparar el grupo de hombres estables con las mujeres de ese mismo grupo, ni tampoco, con los hombres del grupo flexible, a excepción de la dimensión ambiente físico con este último grupo.

En el primer caso, es decir, en la comparación de *hombres y mujeres del grupo estable*, es posible que no se den grandes diferencias en los índices y dimensiones de satisfacción, dado a que ambos cumplen con las pretensiones laborales previas a ocupar el puesto de trabajo, en ambos casos dichas pretensiones ya han sido referidas. En lo que respecta a la comparación con los hombres del grupo flexible, es posible que la no existencia de diferencias estadísticamente significativas, pueda ser explicada por las condiciones actuales de desempleo en la región, que de acuerdo al trimestre Agosto-Octubre, fue de un 9,1% para el grupo de hombres de la Quinta Región, asimismo es importante mencionar que en dicho trimestre el desempleo de la provincia de Valparaíso fue de un 12,6% (INE, 2005). En ese sentido, es posible pensar que el hecho de tener un puesto de trabajo, es quizás una fuente de satisfacción para ambos grupos, lo cual genera el establecimiento de índices bastante parecidos. Si a eso se agrega el significado que el empleo tiene en las vidas de las personas, cobran significancia los planteamientos de Jahoda (1982), quien propone que el empleo permite, en primer lugar la obtención de ingresos necesarios para la subsistencia, la imposición de una estructura temporal (organización tradicional del ciclo vital), el establecimiento de vínculos personales y experiencias compartidas fuera de la familia, además de la proposición de objetivos y propósitos que trascienden al individuo, situándolo en una dimensión colectiva más amplia, permite además la adscripción a un estatus y una identidad social y por último, la obligación de mantener un cierto nivel de actividad. De éste modo, los planteamientos de mencionada autora refuerzan la idea que el contar con un empleo, afecta de manera positiva la satisfacción laboral.

No obstante lo anterior, se ha mencionado que en la dimensión Ambiente Físico sí se han encontrado diferencias (es necesario aclarar que dichas diferencias se detectaron utilizando la técnica no paramétrica de Mann-Whitney.)

En relación a la técnica mencionada se observa que si hay diferencias en el nivel de satisfacción de la dimensión Ambiente Físico de los hombres del grupo estable en comparación con los del grupo flexible, siendo mayor en los primeros, es decir, estos tendrían una actitud más positiva en relación a las condiciones físico-ambientales del lugar de trabajo. Lo referido se puede explicar por un lado y en forma simple por la mejor infraestructura del primer grupo en comparación con el segundo.

Por otro lado, los puntajes obtenidos podrían ser consecuencias de variables tales como antigüedad en la empresa, de este modo, es posible pensar que los hombres del grupo estable al tener mayor antigüedad, poseen un mayor rango de comparación para establecer su actitudes hacia las condiciones físicas, es decir, han tenido la posibilidad de ver el desarrollo físico de su lugar de trabajo, lo cual genera un mayor grado de satisfacción al ver la situación actual, posiblemente no ocurre lo mismo con los hombres del grupo flexible.

Considerando la *variable edad*, llama la atención observar en la muestra total de jóvenes, que el 64% trabaja en el grupo flexible y el 36% en el grupo estable. Al ver la distribución por edad en el *grupo flexible* se aprecia que los jóvenes ocupan un porcentaje menor que los adultos, no obstante, sigue siendo alto su porcentaje de participación en dicho grupo (43%). Es posible que los jóvenes busquen modalidades de trabajo que les permitan espacios de tiempo, los cuales puedan destinar a otras actividades como por ejemplo los estudios, quizás, eso mismo hace que acepten trabajos más flexibles y en ocasiones precarios. Sin embargo, lo anterior no se relaciona en forma estadísticamente significativa con índices y dimensiones de satisfacción laboral mayoritariamente distintos en comparación a los jóvenes que trabajan en el grupo estable y a los adultos del grupo flexible, a excepción de la dimensión Ambiente Físico en la comparación de jóvenes estables y flexibles; y de la Participación en el Trabajo en la comparación de jóvenes y adultos del grupo flexible. (Al igual que en los casos anteriores, las diferencias significativas que se han referido, fueron detectadas a través de la técnica no paramétrica de Mann-Whitney.)

Analizando en primer lugar las no diferencias encontradas entre los grupos de jóvenes, es posible pensar que las condiciones laborales que hipotéticamente buscan los jóvenes en el trabajo son conseguidas por ambos grupos, tanto los que trabajan en el grupo flexible como en

el estable, en el fondo pese a que no se identificó la jornada parcial en ninguno de los dos casos, ambos grupos cuentan con la posibilidad de trabajar con turnos rotativos, asimismo, el tipo de remuneración recibida es fija y pese a que hay diferencias, ambos cuentan con una similar estabilidad-inestabilidad en cuanto a la situación contractual. En lo que respecta a las diferencias encontradas en la condición Ambiente Físico, es posible identificar que los jóvenes que trabajan en el grupo estable experimentan un mayor grado de satisfacción con las condiciones físicas de su lugar de trabajo, se hace coherente entonces, volver a plantear un argumento ya expresado, es decir, aquel que propone el hecho que los empleados de empresas estables tengan mayor antigüedad en sus respectivos trabajos, puede hacer que tengan un mayor punto de comparación a la hora de manifestar la satisfacción que experimentan en relación a la infraestructura, es decir, es posible que hayan presenciado avances en relación a ese punto.

Por otro lado, surge la pregunta de por qué la percepción diferente de los trabajadores en cuanto al ambiente físico se asocia al grupo de hombres y al grupo de jóvenes y no así en el grupo de mujeres ni en el de adultos. Al respecto, cabe considerar los datos de la Encuesta Nacional de Empleo ENE (en Echeverría y López, 2004), los cuales refieren que las mujeres en Chile tienen una jornada laboral menor que los hombres, dicha diferencia fluctúa en torno a las 3 horas en la década de los noventa y comienzos del nuevo siglo; así, en base a dichos datos, cabe hipotetizar que el grupo de hombres, al trabajar una mayor cantidad de horas que el sexo femenino, y por lo tanto, al tener que permanecer una mayor cantidad de tiempo en su lugar de trabajo, se percata en mayor medida de las condiciones físicas en las que se encuentra dicho lugar.

Ahora bien, aludiendo al grupo de trabajadores jóvenes la explicación de la diferencia en el grado de Satisfacción presentada en la dimensión Ambiente Físico, podría deberse al hecho que por ser actores nuevos en el ámbito Laboral, los jóvenes se percatan en mayor medida que los adultos, de las condiciones físico ambientales de su entorno laboral. Dicha tendencia, puede entenderse como un mayor nivel de recursos cognitivos invertidos en analizar su situación laboral, es decir, una posible mayor conciencia de las condiciones laborales en las que se encuentran.

En lo respecta a las similitudes encontradas con *los adultos del grupo flexible*, es posible que dada la realidad laboral actual, (la cual propone un escenario de dificultades en el acceso al mundo laboral para las personas mayores de 40 años) los adultos estén dispuestos a trabajar en

condiciones más precarias, pero que sin embargo, les permiten tener una fuente para mantener a sus familias, quizás esto último genera que el grado de satisfacción laboral que experimentan no se distancie demasiado del grupo de jóvenes. A lo anterior se suma el hecho que generalmente, el costo del desempleo es mayor para los adultos, que para los jóvenes, puesto a partir de los cuarenta años, mientras mayor edad tenga el trabajador, más difícil se vuelve su reinserción en el mundo laboral, posterior a un periodo de cesantía.

No obstante, sí es posible apreciar una mayor satisfacción en la dimensión de Participación en el Trabajo por parte de los *adultos* de mencionado grupo, en comparación con los *jóvenes* del mismo. Es posible plantear que si bien ambos trabajan en condiciones similares, son los adultos los que sienten que son más considerados y partícipes en relación a sus tareas y al entorno laboral, quizás eso se da por un mayor grado de experiencia en las tareas desempeñadas por lo que quizás se tome más en cuenta la opinión de ese grupo en detrimento de la de los jóvenes. Es posible, además, que los jóvenes en sus primeras experiencias laborales ingresen con expectativas mayores de las encontradas en la realidad hacia los trabajos que desempeñan, lo que explicaría un impacto negativo a la hora de evaluar su satisfacción actual en determinado puesto de trabajo.

Llama la atención al observar la muestra total de adultos, el hecho que se distribuyan en forma bastante homogénea en los dos grupos de empresas, un 50% ocupa puestos de trabajo en el grupo flexible y un 49% se ubica en el grupo estable, sin embargo, al analizar este último grupo en relación a los jóvenes hay una diferencia bastante notoria, los adultos corresponden a un 70% y los jóvenes solo a un 30%. Sin embargo, esa diferencia en ocupación de plazas de trabajo, no se traduce en índices y dimensiones de satisfacción diametralmente distintos, de hecho no hay diferencias estadísticamente significativas ni en las dimensiones ni en los índices totales de satisfacción laboral entre adultos del grupo estable y jóvenes del mismo grupo. Tampoco hay diferencias al comparar los adultos del grupo estable con los adultos del grupo flexible.

Es posible que las similitudes observadas entre *jóvenes* y *adultos del grupo estable* puedan ser explicadas por la posibilidad que tienen en la actualidad los jóvenes de dicho grupo de acceder a modalidades de trabajo como son los turnos rotativos, así como, también el hecho de que el sueldo recibido sea fijo y el tipo de contrato les asegure cierta estabilidad, en el fondo dichas características pueden estar generando satisfacción más que lo contrario. Asimismo, es

posible observar que la gran mayoría de los jóvenes de la muestra no se encontraban actualmente estudiando, lo que hace pensar que dentro sus proyecciones estaría consolidar un curriculum laboral, haciendo entendible que características de las empresas estables como son la rigurosidad de horarios probablemente no sea un factor que disminuya su satisfacción. Sería posible, entonces, plantear que las pretensiones laborales que buscan tanto jóvenes como adultos en mencionado grupo, no serían distantes como se podría pensar.

En lo referido a las no diferencias encontradas entre los *adultos del grupo flexible y estable*, es posible acudir a un argumento ya referido, que plantea que dada la situación actual de desempleo en la región, los adultos del grupo flexible están dispuestos a aceptar situaciones laborales más precarias, con el fin de mantener a sus familias. En relación a este último punto, es importante referir y analizar que el impacto del desempleo en relación al número de personas, va más allá del 12,6% que se identifica en la provincia de Valparaíso, dado a que, no son sólo los sujetos considerados por dicho indicador los que sufren los impactos de mencionada realidad, sino también las familias y personas que dependen de dicho ingreso.

La cifra de desempleo, ya comentada, representa el estado actual de la situación laboral de la región, pero pierde de vista un número mayor de personas que han pasado por una situación de desempleo en un corto periodo de tiempo. En relación a lo anterior toma relevancia referir las ideas de Sandoval (2005; en Última Década, 2005), el cual propone que al analizar transversalmente las mediciones trimestrales de movilidad laboral efectuadas, a nivel nacional, entre 1996 y 2002, se puede constatar que el 14% de la población modifica cada tres meses su condición de actividad laboral,. Lo anterior se traduce en prácticamente 1 millón y medio de personas a nivel nacional que transita entre ocupación, desocupación e inactividad.

Por último, es necesario recordar también que dicha situación más precaria no se encuentra en niveles radicales en el grupo referido, lo que puede incidir en que los niveles de satisfacción mostrados no difieran en gran medida.

Además de concluir y analizar los aspectos propios de los objetivos de la investigación, el estudio permitió recoger interesante información a partir de la ficha realizada a los trabajadores, información que fue analizada de múltiples formas, realizando variados cruces de variables; de éste modo, cabe agregar un aspecto que resultó interesante y que permite ofrecer importantes líneas interpretativas: los adultos casados con hijos trabajadores de empresas estables, se encuentran más satisfechos que los adultos casados con hijos de empresas flexibles.

Esta relación permite hipotetizar que los adultos con hijos buscan como principal prioridad, la Estabilidad Laboral, contratos estables, condiciones laborales estables, en fin, medidas y condiciones que impliquen estabilidad para su familia también, en lugar de arriesgarse a conseguir quizás mejores remuneraciones a costa de cierta inestabilidad o incertidumbre en el futuro; mientras que al tener hijos y trabajar en una empresa flexible, que no aporta mayor estabilidad, implica cierto descontento o preocupación por la estabilidad laboral personal, que repercute inevitablemente en la estabilidad familiar.

A modo de cierre, es posible referir que en el mercado del trabajo operan lógicas que pueden estar al margen de la racionalidad de la economía propiamente tal, las cuales se adscriben a los modelos culturales dominantes construidos a lo largo de la historia de occidente. En este sentido, se hace evidente la sobrevaloración de la juventud como atributo positivo idealizado con características que garantizan el éxito, como por ejemplo: la iniciativa, la fuerza, la salud, el buen aspecto físico. Este escenario excluye de las opciones laborales más apetecidas a las personas que no cumplen con el perfil esperado. A dicha situación se agrega la paradoja de la inserción al mundo laboral que deben enfrentar los trabajadores, tanto jóvenes, como adultos, puesto que generalmente se sostienen como requisitos de postulación a cargos, contar con suficiente experiencia, lo que excluiría en parte las posibilidades de los jóvenes; sin embargo, la incongruencia se encuentra en que además de exigir experiencia, se solicita la juventud de los postulantes, apelando a sus ideas innovadoras y características como energía, excluyendo también a los postulantes de mayor edad. De este modo el grupo de postulantes que posee reales posibilidades de cumplir con los requisitos solicitados, se reduce a un rango de edad bastante acotado.

Lo anteriormente analizado se ejemplifica en la realidad chilena en donde el mantenimiento del trabajo actual o la reinserción laboral de los adultos desocupados es crecientemente más dificultoso a medida que avanza su edad. Por este motivo los adultos, en estas circunstancias, se ven expuestos a una mayor movilidad laboral, la cual se asocia fuertemente con periodos de desempleo crónico. Por este motivo, los trabajos encontrados por estos sujetos representan un alivio y una fuente de satisfacción por sí mismo, a pesar que tal empleo no corresponda a la estabilidad esperada.

El no rechazo de la mayoría de las hipótesis nulas, genera un escenario en que no se cuenta con una confiabilidad adecuada para proponer la existencia de diferencias en los distintos

grupo mencionados, no obstante, es posible, al observar las frecuencias de personas insatisfechas tanto en el resultado del índice general, así como, de determinadas dimensiones de satisfacción, apreciar ciertas tendencias que se constituyen para los investigadores, en una base de hipótesis que apuntan a pensar tanto en un aumento como disminución de la satisfacción laboral en la medida en que las empresas mencionadas tiendan con mayor énfasis a la flexibilidad laboral, es decir, es posible identificar información valiosa para futuras investigaciones.

VIII. DISCUSIÓN FINAL

Limitaciones del Estudio

- Dificultad en el acceso a las empresas, puesto que la cámara de Comercio no contaba con el número suficiente de empresas asociadas que cumplieran con los requisitos para conformar parte de la muestra (básicamente, relativo al número de trabajadores y a la existencia de contrato laboral), por lo que debió acudir a búsquedas personales.
- Falta de diversidad de las empresas conseguidas para la realización del estudio, lo que implicó una tendencia a la homogeneidad en cuanto al grado de Flexibilidad Laboral presentado. Al acceder al contexto real de la situación de las empresas, se observó que no se encontraban presentes los criterios más duros para determinar Flexibilidad Laboral.
- Inexistencia, en el país, de un instrumento estandarizado que permita determinar el grado de Flexibilidad Laboral de una empresa, lo cual dificulta la diferenciación precisa entre empresas Flexibles y Estables.
- Inexistencia de vínculos formales entre la Escuela de Psicología y asociaciones de empresas en la región, lo que dificultó el acceso y trabajo con las mismas.
- Necesidad de acudir a asesoría estadística especializada para un correcto análisis de los datos, puesto que la distribución gráfica resultaba engañosa en cuanto a la determinación de diferencias entre grupos.
- Existencia de requerimientos, por parte de algunos dueños de empresas, para la realización de la investigación; situación que implicó una importante inversión de tiempo en el análisis y redacción de informes relativos a empresas particulares.
- Percatación de la existencia de un gran número de fichas de trabajadores incompletas al iniciar la revisión de los mismos, situación que ameritó la nueva visita a las empresas pertinentes e implicando una gran inversión de tiempo.

Aportes y Proyecciones

1. El estudio constituye un primer acercamiento a una relación nunca antes investigada en el país y que considera dos variables bastantes trascendentales para la actual realidad laboral. De éste modo se dejan sentadas las bases para continuar las investigaciones que relacionen Flexibilidad y Satisfacción Laboral.
2. La medición de la variable Satisfacción Laboral fue realizada con un instrumento que permite obtener conclusiones estadísticamente validas y confiables, lo que otorga una plusvalía a la investigación.
3. Las conclusiones y análisis obtenidos, constituyen una importante fuente de información para futuras investigaciones relativas principalmente a tres campos: Satisfacción Laboral, Flexibilidad Laboral y estudio de la Pequeña Empresa en la región.
4. El estudio da pie y sienta las bases para un futuro estudio y realización de un instrumento estadísticamente válido y confiable para determinar Flexibilidad Laboral Empresarial.
5. El estudio sienta las bases también para la realización de una investigación que además de relacionar variables como la Satisfacción y la Flexibilidad Laboral, incorpore aspectos relativos a productividad empresarial y rendimiento laboral de los empleados.

Tomando como contexto general del presente estudio, el trabajo y más específicamente las relaciones laborales que se dan a partir del mismo, es importante mencionar que los acontecimientos y situaciones que se dan en dicha relación, tienen implicancias a nivel personal y empresarial y dentro de éste último, implicancias públicas y privadas. Al respecto, es importante señalar que el conjunto de la sociedad conozca los aspectos propios de la realidad laboral a la que deben insertarse los trabajadores, puesto que las relaciones laborales constituyen e implican más aspectos e intereses que los meramente lucrativos.

A nadie puede resultar extraño la percepción que se tiene actualmente del empleo, en relación a que constituye un medio y no un fin en sí mismo, es decir, constituye un mecanismo para conseguir los ingresos económicos necesarios, para obtener como retribución niveles de consumo y entretenimiento deseados. Es entendible, por lo tanto, la gran cantidad de personas que están dispuestas a trabajar en condiciones que impliquen una insatisfacción permanente, con

el propósito final de conseguir remuneraciones que les permitan satisfacer las diversas necesidades personales asociadas al consumo. De este modo, el costo que algunas personas asumen es bastante alto puesto que ven afectadas su salud física y mental.

Simultáneamente a las condiciones personales que debe enfrentar cada trabajador, se debe tomar en consideración los cambios sufridos en las empresas producto de la globalización. La paulatina pero sostenida incorporación de las tecnologías de comunicación e información (TCI) en las empresas del país, ha permitido ganar en competitividad a éstas y así enfrentar con nuevos bríos un entorno cada vez más cambiante. Este fenómeno no sólo ocurre en las grandes empresas, sino que también en las denominadas pequeñas empresas, las cuales deben aceptar necesariamente las condiciones establecidas estructuralmente, de lo contrario están condenadas a desaparecer.

En este escenario las investigaciones actuales, apuntan a que los Recursos Humanos serán el principal protagonista y gestor del establecimiento de importantes diferencias, que determinarán la continuidad o fracaso de las empresas y organizaciones en un futuro cercano; de este modo, se hace cada vez más interesante y necesario estudiar y considerar los aspectos relativos a los propios trabajadores de las empresas y organizaciones. Es decir, a pesar de la innovación tecnológica que se pueda incorporar, las personas siguen constituyendo el motor en cualquier grupo humano que este orientado a objetivos comunes. Así también, no deben olvidarse los fenómenos de carácter colectivo que se producen en una interacción de estas características, en ámbitos tales como la motivación, el conformismo, satisfacción, etc. De esta forma, el estudio de la Satisfacción Laboral de los trabajadores resulta una posible alternativa a la hora de pesquisar las actitudes que los trabajadores tienen respecto a un empleo en particular, aspecto directamente relacionado con la búsqueda del bienestar del recurso humano de una empresa u organización.

Al considerar en el debate las necesidades e intereses propios de los personas, surge el actual concepto de “educación continua”, utilizado para referirse a los procesos de aprendizaje orientados a la especialización profesional, el cual, puede derivarse a su vez, en un proceso de “formación continua” para todo tipo de trabajadores. Es en este punto donde la capacitación juega un papel gravitante para otorgar a los trabajadores mejores condiciones de vida laboral, los cuales repercuten favorablemente en la satisfacción que éstos perciben. La adquisición de

nuevas habilidades de manera permanente facilita el desarrollo del potencial propio de cada trabajador, permitiendo la creación de prácticas laborales más satisfactorias.

De esta forma se podría evitar en parte la tensión producida debido a la competencia laboral, tanto a nivel empresarial como individual, el temor a la cesantía y las problemáticas derivadas de estos aspectos. De este modo, a pesar de la gran importancia que posee el recurso humano en la sobrevivencia de las empresas, éste se encuentra en un rol secundario a nivel de prioridades de los directivos y dueños, por lo que es importante considerar medidas preventivas y promocionales que permitan nuevos enfoques para esta situación, más cabe preguntarse ¿de quién es esta responsabilidad?, ¿es el Estado garante de mantener condiciones de trabajo que sean satisfactorias para los trabajadores? las tendencias observadas denotan el repliegue impuesto por las condiciones de la economía en el accionar del Estado. Cobra relevancia entonces, que los distintos actores de la sociedad puedan confluir hacia un dialogo social propositivo motivado hacia el bien común y no por los intereses corporativos.

Como profesionales de las Ciencias Sociales y de la salud mental, queda de manifiesto el incipiente campo de acción que desencadenan los estudios e investigaciones de los aspectos psicosociales asociados al mercado del trabajo. La formulación y ejecución de estrategias efectivas que den cuenta de estos fenómenos aportan en la construcción de un país que aspira al desarrollo, pero con adecuados niveles de cohesión social.

V. BIBLIOGRAFÍA

- Agulló, E.; Ovejero, A. *Trabajo Individuo y Sociedad*. Madrid, Pirámide. 2001.
- Alonso, L. E. *Trabajo y ciudadanía*. Madrid, Trotta. 1999. Cap. 1 y 3
- Alvear, F. *El Entorno socioeconómico y Laboral de la quinta región de Valparaíso*. Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo. Santiago, Chile, 2003.
- Arellano, N., Sandoval, J. *Trayectorias Laborales, Desempleo y Ciudadanía*. Revista Última Década. Año 13, nº 22. Valparaíso, CIDPA, 2005.
- Bauman, Z. *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona, Gedisa. 1999. Cap. 1 y 2
- Canifrú, J. C. *La Flexibilidad Laboral*. Memoria para optar el grado de Licenciado en Derecho de la Universidad Católica de la Santísima Concepción. Concepción, 2003.
- Dirección del Trabajo. *Temas Laborales: Flexibilidad Laboral*. Año 7, número especial, Diciembre 2002.
- Dirección del Trabajo. *ENCLA*. Santiago 2002.
- Echeverría, M., López, D. *Flexibilidad Laboral en Chile: Las empresas y las personas*. Chile. Departamento de estudios Dirección del trabajo. Santiago, 2004.
- Echeverría, M., Jeria, L. *Beneficios de Reducir la Jornada e Inequidades por Resolver*. Chile. Departamento de estudios Dirección del trabajo. Santiago, 2005.
- Escalante E., Caro A., Barahona L. *Análisis y tratamiento de Datos en SPSS*. Ediciones Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación. Valparaíso, Chile, 2002 1ª Ed.

- Escobar, P. (editor). *Trabajadores y Empleo en el Chile de los Noventa*. LOM. Santiago, 1999.
- Gamonal Contreras, S. *Cuaderno jurídico n° 5 “La Flexibilidad Laboral”*. Universidad Adolfo Ibáñez. Viña del Mar.
- Hewstone, M., Stroebe, W., Codol, J.P. y Stephenson, G.M. *Introducción a la Psicología Social*. Barcelona, Ariel. 1990, Cap. 7.
- Instituto Nacional de Estadística, *Trimestre móvil Abril-Junio 2005*. Santiago 2005
- Jahoda, M. *Empleo y Desempleo, un análisis Socio-Psicológico*. Madrid, Morata. 1987.
- López, M. *Flexibilidad Laboral chilena y Principios de Protección de la Fuente del Empleo. Algunas Hipótesis*. Tesis para optar al grado de Magíster en Derecho de la Universidad de Chile. Santiago, 1999.
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social. *Observatorio Laboral n° 7* Santiago, Septiembre 2002.
- Morales, J.F. *Psicología Social*. Madrid, McGraw-Hill, 1994. Cap. 18
- Morales, J.F.; Páez, D.; Kornblit, A.L.; Asún, D. *Psicología Social*. Buenos Aires. Pearson Educación, 2002. Cap. 12.
- Peiró, J. M., Prieto F (compiladores). *Tratado de psicología del trabajo V.1: La actividad laboral en su contexto*. Síntesis Psicología. Madrid, 1996.
- Robbins, S. *Comportamiento Organizacional*. México. Pearson Educación, 2004. Cap.5
- Rodríguez, A. *Psicología Social*. México D.F., Trillas, 1990, Cap. 12

- Rodríguez, A. *Introducción a la Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. Madrid, Pirámide. 1998 Cap. 17.
- Sampieri, R. *Metodología de la Investigación*. México, 2002.
- Ugalde, J. L. *Derecho del trabajo, flexibilidad laboral y análisis económico del derecho*. Lexis Nexis. Santiago, 2003.
- Walpole R., Myers R., Myers S. *Probabilidad y Estadística para Ingenieros*. Prentice-Hall hispanoamericana S.A. México, 1999 6ª. Ed.
- Yañez, S. *Consideraciones sobre Flexibilidad Laboral planteada desde una mirada de género*. Santiago, 1999.

Páginas Internet:

- www.casen.cl
- www.cem.cl
- www.cituc.cl
- www.direccióndeltrabajo.cl
- www.deoingbussiness.com
- www.mideplan.cl
- www.minecom.cl
- www.sitioempresa.cl
- www.zonaempresa.cl

Software:

1. SPSS for Windows, versión 11.0.0. Versión Standard
2. Microsoft Excel 2000.
3. Microsoft Word 2000.

ANEXOS

FICHA TRABAJADORES

1. EMPRESA:.....

2. SEXO:

Masculino

Femenino

3. EDAD:

4. ESTADO CIVIL:

Soltero

Casado

Separado

Viudo

5. NUMERO DE HIJOS:

6 NIVEL EDUCATIVO:

Enseñanza básica

Enseñanza media

Técnica

Universitaria

7 CATEGORIA JERARQUICA (CARGO):

8 ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA:

9. ¿ UD. HA TENIDO OTROS CARGOS Y/O FUNCIONES EN ESTA EMPRESA?

¿Cuántos?

¿Cuáles?

10. TIPO DE CONTRATO:

___ Indefinido

___ Plazo fijo

___ Obra o faena terminada

11 JORNADA DE TRABAJO

___ Jornada Partida Fija

___ Flexible o irregular

___ Turnos rotativos

___ Tiempo parcial

Cuestionario Satisfacción Laboral S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

1. Muy Insatisfecho
2. Bastante Insatisfecho
3. Algo Insatisfecho
4. Indiferente
5. Algo Satisfecho
6. Bastante Satisfecho
7. Muy Satisfecho

Tal vez alguna afirmación de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, considere dicha afirmación pensando en las características o aspectos de su trabajo que más se parece a lo propuesto, y conteste según el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos puede que la característica o aspecto del trabajo que se le propone este ausente o no exista en su trabajo. Conteste entonces según el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce el que no este. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera “residencias de verano”, y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder tener de este servicio.

Un tercer caso que se puede presentar, es que la característica que le proponemos no tenga relación alguna con su trabajo. Son características que no existen, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, ”4 Indiferente”. Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar “paga o sueldo por kilometraje”: y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márkela con una cruz en el casillero correspondiente.

PREGUNTAS	Muy Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
1. El nivel de satisfacción que le produce su trabajo en sí mismo es							
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca son							
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan son							
4. El salario que usted recibe es							
5. Los objetivos, metas y tasas o niveles de producción que deben alcanzar son							
6. La limpieza, higiene, y sanidad de su lugar de trabajo es							
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo es							
8. La iluminación de su lugar de trabajo es							
9. La ventilación de su lugar de trabajo es							
10. La temperatura de su lugar de trabajo es							
11. Las oportunidades de formación o capacitación que le ofrece la empresa son							

12. Las oportunidades de promoción o ascenso que tiene en su empresa son							
13. Las relaciones personales con sus superiores son							
14. El tipo o estilo de supervisión que ejercen sobre usted es							
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado es							
16. La forma en que sus supervisores juzgan o evalúan su tarea es							
17. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa es							
18. El apoyo que recibe de sus superiores es							
19. La libertad para tomar decisiones en forma autónoma en aspectos relativos a su trabajo es							
20. El nivel en que se le permite participar en las decisiones de su departamento o sección es							
21. La oportunidad de participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa es							
22. El grado en que su empresa cumple el contrato, las disposiciones y las leyes laborales es							
23. La forma en que se dan los acuerdos en su empresa sobre aspectos laborales es							

ENCUESTA EMPLEADORES

1) ¿Cuántos trabajadores han sido contratados por la empresa en los siguientes periodos de tiempo?

- En los últimos 6 meses:
- Entre 6 meses y hasta dos años:

¿Cuántos trabajadores han sido finiquitados por la empresa en los siguientes periodos de tiempo?

- En los últimos 6 meses:
- Entre 6 meses y hasta dos años:

2) ¿Su empresa realiza subcontrataciones de servicios?, si su respuesta es positiva ¿cuáles? ¿Cuántos?

3) ¿UD. A contratado a personas para que lleven a cabo servicios específicos que no son parte de la empresa (personas que realizan oficios o trabajos esporádicos)?, si su respuesta es positiva ¿cuántas y cuales?

4) ¿Actualmente existen en su empresa personas con contrato de trabajo con duración de hasta 30 días?, si su respuesta es positiva ¿cuántos?

5) ¿Actualmente existen en su empresa personas con contrato a plazo fijo (con duración hasta un año, renovado por sólo una vez y sin derecho a indemnización al término de éste), si su respuesta es positiva ¿cuántas?

6) ¿Actualmente existen en su empresa personas con contrato por obra o faena (contrato con duración hasta la terminación del servicio)?, si su respuesta es positiva ¿cuántas?

7) ¿Actualmente existen en su empresa personas con contrato de aprendizaje (personas menores de 21 años con la ejecución de un plan de trabajo no mayor a 2 años, salario acordado entre las partes y sin derecho a indemnización)?, si su respuesta es positiva ¿cuántas?

8) ¿Actualmente existen en su empresa personas con contrato indefinido?, si su respuesta positiva ¿cuántas?

9) Durante el presente año, con respecto a las personas que tenían contrato indefinido y dejaron de ser parte de la empresa, ¿de qué forma se llevó a cabo el pago de la indemnización? ¿Pago total o fraccionado? ¿A cuántas personas?

10) ¿Qué modalidad de salario reciben los empleados de su empresa?

- Monto fijo ¿cuántos?
- Por tiempo trabajado (hora, día, semana o mes) ¿cuántos?
- Por comisión de venta ¿cuántos?
- Por obra realizada ¿cuántos?
- Por objetivo logrado ¿cuántos?

11) ¿En su empresa existen trabajadores a tiempo parcial (part-time)?, si su respuesta es positiva ¿cuántos?

12) ¿En su empresa existe la modalidad de turnos? Si su respuesta es positiva ¿cuántos trabajadores diurnos?, ¿cuántos trabajadores nocturnos?

13) ¿Durante este año, por una excesiva demanda de trabajo se ha visto en la obligación de adelantar la hora de entrada y/o atrasar la hora de salida? ¿En cuántas ocasiones del presente año?

14) ¿En su empresa existen empleados que lleven a cabo un proceso continuo de trabajo y por lo cual no hacen uso de su tiempo de colación?, si su respuesta es positiva ¿cuántos?

15) En su Empresa durante este año, por algún caso fortuito o de fuerza mayor (reparación de maquinaria, aumento en la demanda, etc. por ejemplo), ¿se ha visto obligado a extender la jornada laboral? ¿En cuántas ocasiones del presente año?

16) ¿UD. hace uso del beneficio de aumentar en 2 horas extras la jornada de trabajo de sus empleados en días anteriores a fechas como fiestas patrias o navidad?

17) En su empresa ¿existen trabajadores con contratos por un plazo de no más de 30 días o con una jornada ordinaria de trabajo no sea superior a 20 horas semanales, los cuales trabajen el día domingo? ¿Cuántos?

18) ¿En su empresa existen trabajadores que acumulen los días feriados?, si su respuesta es positiva ¿cuántos?

19) ¿A utilizado la facultad para modificar las funciones de sus empleados? ¿Cuántos empleados?

20) ¿A utilizado la facultad para modificar el lugar de desempeño de sus empleados? ¿Cuántos?

21) ¿Existen en su empresa trabajadores que cumplan 2 o más funciones y que estas estén contempladas en el contrato de trabajo? ¿Cuántos?

