

Rosanna

M
B4315
2003
c.1

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

**SATISFACCION LABORAL EN LOS EMPLEADOS
DE PLANTA DE UNA EMPRESA DE LA QUINTA REGIÓN.**

**TESIS PRESENTADA A LA FACULTAD DE MEDICINA
PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICOLOGO
Y AL GRADO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

POR:

**MARIA JOSE BENAVIDES SANCHEZ
CONY BEATRIZ MANRIQUEZ MUÑOZ**

**PROF. PATROCINANTE:
GUIDO DEMICHELI**

**VALPARAISO, CHILE.
MARZO, 2003**

N. RAUC 52586. Reg. 614 c.1

Transcurre el tiempo y con el todo se transforma y
toma diferentes colores, pese a ello hay seres que
acompañan mis días incluso más allá de su presencia
física. Todos a quienes amo forman parte de esta
historia que hoy concluye una etapa, pero es mi madre
la más bella envoltura que puedo tener junto a Panchi
que completa mis días... para ustedes mi
agradecimiento permanente.
Daniel es el ser que ilumina y colorea mi
cotidianeidad, gracias por llegar.

Cony.

La vida cumple sus ciclos y como en todo proceso humano
muchos nos acompañan de diferentes formas...
Gracias, a todos quienes forman parte de esta historia y de este pedacito de mi vida.
A mis padres y hermanos: por ser la base de mi existir y el motor de mi vida.
A mis Abuelas: por ser mis ángeles y devolverme la fe en los milagros.
A Pablo: por ser mi compañero incondicional, refugio de mi amor
y hoy, precursor de mi existencia...

María José.

Un agradecimiento especial a un apoyo importante en este proceso:
Profesor José Meliá de la Universidad de Valencia, España.

Cony y María José.

ÍNDICE

RESUMEN.....	5
IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	6
Capítulo 1	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.2 FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.....	11
1.3 DELIMITACIÓN DEL TEMA.....	15
1. 4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	18
1. 5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	20
1. 6 MARCO TEÓRICO.....	24
1.6.1Concepto de organización.....	26
1.6.1.1 Las organizaciones como sistemas sociales.....	27
1.6.1.2 Las organizaciones como sistemas abiertos.....	28
1.6.1.3 La complejidad de las organizaciones.....	31
1.6.1.4 Las personas en las organizaciones.....	33
1.6.2 Las necesidades humanas y la motivación.....	35
1.6.2.1Teoría de Abraham Maslow: Jerarquía de Necesidades.....	36
1.6.2.2 La motivación como influencia en el ámbito laboral.....	39
1.6.2.3Teoría Bifactorial de Herzberg.....	42
1.6.3 Satisfacción laboral.....	46
1.6.3.1 Concepto de Satisfacción Laboral.....	46
1.6.3.2 Trabajo y la Satisfacción laboral.....	48
1.6.3.3 Consecuencias relacionadas a la ausencia y presencia de Satisfacción Laboral.....	54

1.6.3.4 Medición de la Satisfacción Laboral.....	60
--	----

Capítulo 2

2.1 METODOLOGÍA.....	62
2.1.1 Tipo de estudio	62
2.1.2 Diseño.....	62
2.1.3 Unidad de análisis.....	63
2.1.4 Técnicas de recolección de datos.....	63
2.1.5 Procedimiento.....	71
2.1.6 Plan de análisis.....	72

Capítulo 3

3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	74
3.1.1. Análisis de Confiabilidad de la aplicación.....	74
3.1.2. Análisis Descriptivo Variables Personales – Laborales.....	75
3.1.3 Traspaso de los puntajes brutos de los factores organizacionales a puntajes Probit y análisis Descriptivo Factores de Satisfacción Laboral Muestra total.....	85
3.1.4 Cálculo de puntajes totales por factor organizacional y categorización.....	90
3.1.5 Correlaciones de las variables personales – laborales con los niveles de Satisfacción Laboral de los factores organizacionales.....	95
3.1.6. Comparación de medias.....	99
3.1.7. Puntajes y categorización de los factores organizacionales de las variables personales - laborales.....	111
3.1.8. Análisis descriptivo de los Niveles Jerárquicos.....	146
3.1.9. Puntuación y categorización de los factores organizacionales por Nivel Jerárquico.....	147

Capítulo 4

4.1 CONCLUSIONES.....	156
4.1.1 Conclusiones respecto a los resultados del Estudio de Satisfacción Laboral.....	156
4.1.2 Limitaciones, Aportes y Proyecciones del estudio.....	161
4.1.6 Conclusiones para nuestra formación profesional.....	162
 BIBLIOGRAFÍA.....	 163
 ANEXO.....	 166

RESUMEN

Este es un estudio descriptivo correlacional que apunta a determinar los niveles de Satisfacción laboral en empleados de planta de una empresa de la V región.

Se tomo una muestra de 194 trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario de Satisfacción laboral S20/23.

Los resultados indican que en la empresa en estudio existe satisfacción general de sus empleados de planta. Cuatro de los cinco factores organizacionales abarcados en el cuestionario resultaron satisfactorios: Supervisión, Ambiente físico, Condición intrínseca del trabajo y Participación.

El factor organizacional de Prestaciones del trabajo se ubicó en el rango de medianamente satisfactorio lo que indica que no existe insatisfacción, pero se reconocen deficiencias claras respecto a cómo el contrato laboral cubre las necesidades de los individuos de la organización.

IDENTIFICACION DEL PROYECTO

Título del Proyecto:

“Satisfacción Laboral en empleados de planta de una empresa de la quinta región”.

Área de la Psicología:

Psicología Organizacional Laboral.

Nombre del alumno:

María José Benavides Sánchez.

Cony Beatriz Manríquez Muñoz.

Profesor Guía:

Guido Demicheli.

Profesores informantes: Bianca Dapelo.

Gonzalo Lira.

CAPÍTULO 1

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día, nadie puede desconocer que los cambios económicos, políticos y sociales, de las últimas décadas, han transformado la concepción y la visión del hombre frente al mundo.

Los avances tecnológicos, el cambio en los valores sociales, el rápido acceso a la información, las modificaciones radicales de los modelos ideológicos, han incidido de manera directa en el comportamiento del hombre en todos los ámbitos y por ende en la administración del microcosmos de la empresa. Esta revolución del mundo, en todos los ámbitos, ha pasado por encima de aquellas empresas que no se han querido adherir a los caprichos del mundo globalizado.

La Sociedad de hoy es una sociedad Organizacional, las naciones modernas utilizan las organizaciones como un medio para el desarrollo de sus sistemas políticos, económicos y sociales.(Rodríguez, 1991)

Las organizaciones, para mantenerse vivas en este nuevo contexto, han tenido que dejar sus viejos patrones de acción para convertirse en el nuevo concepto de organización que exige el contexto de la globalización. En este proceso las organizaciones han debido aprender a aferrarse a su capacidad de sobrevivir en este nuevo mundo; desaparece la estabilidad y el cambio se vuelve en la única constante frente a la cual la organización debe adaptarse una y otra vez. ¿Qué estrategia utilizar para enfrentar los constantes cambios que nos rodean?, la respuesta recae en la capacidad de aprendizaje: aprender de las experiencias y ser capaces de proyectar ese

aprendizaje en diferentes ámbitos de acción (flexibilizar nuestros conocimientos). Esta capacidad se transforma en la clave para la sobrevivencia. (Rodríguez, 1991)

La capacidad de aprendizaje que pueda tener una organización radica esencialmente en su potencial humano. Por tanto, la gestión de la organización debe apuntar hacia el logro de condiciones que permitan un desarrollo óptimo de esta capacidad en las personas, lo cual a su vez permitirá lograr la flexibilidad, los conocimientos y adaptaciones necesarias para sobrellevar los obstáculos a que se ve enfrentada la organización en el día a día.

El recurso humano adquiere un valor fundamental en este proceso y el desarrollar el recurso humano de una organización se vuelve en la principal preocupación de los gerentes. Temas como la motivación y la satisfacción laboral cobran importancia dentro de este contexto donde la empresa debe optimizar su potencial humano para poder sobrevivir. La empresa en su preocupación por el desarrollo de su recurso humano evoluciona y se mantiene y a su vez cumple con una responsabilidad social.

Por el hecho de producir bienes y/o servicios la organización necesita un grupo de personas que realice las tareas conducentes al logro de su razón social. Sin trabajadores no se puede funcionar, pero ellos no funcionan tampoco en forma adecuada si la organización no responde a las expectativas generadas por el contrato de trabajo, remuneraciones, participación, capacitación, condiciones físico – ambientales, entre otras.

Por otro lado, si se considera al hombre como un ser individual y social, se deduce que sus necesidades cubren múltiples dimensiones: tienen una dimensión

intelectual, una dimensión relacional, una dimensión biológica y una dimensión espiritual o trascendental. Es un ser multifacético y necesita desarrollar simultáneamente sus diferentes facetas. Esta es la razón por la que al hablar del desarrollo del recurso humano de una organización, hablamos de un desarrollo integral del hombre, el cual contempla a todos los hombres sin excepción y a las diversas expectativas, necesidades y potencialidades que cada uno de ellos posee.

La responsabilidad social de la organización adquiere una nueva relevancia si constatamos la importancia inmensa del trabajo en la vida de las personas. La realización personal y el sentido de vida de los seres humanos encuentran, en parte importante, su desarrollo en el ámbito laboral. Parte esencial del proyecto de vida de las personas lo constituye el proyecto de vida laboral, ya que es en el trabajo donde los hombres pasan gran parte del tiempo de sus vidas, y es ésta la fuente de satisfacción o frustración de necesidades vitales para el desarrollo del individuo como persona y profesional. Desde esta visión, el trabajo toma una nueva importancia ya que no sólo sería una obligación impuesta por la necesidad y un medio para obtener una recompensa económica sino que además es la expresión creativa del ser humano, un medio para ir desarrollando toda la inmensa capacidad que hay en las personas.

La satisfacción laboral es pues, no sólo una responsabilidad social de la organización sino que también una necesidad ya que viene a ser un factor primordial para que las personas que la componen alcancen un desarrollo integral que le permita a su vez, alcanzar de la forma más óptima los objetivos necesarios para el logro de un Desarrollo Organizacional.

Dentro de esta filosofía y consciente de su responsabilidad hacia la sociedad y sus trabajadores, una empresa de la región de Valparaíso, estimó importante evaluar esta necesidad y función social de la organización midiendo el grado de satisfacción laboral en sus trabajadores de planta.

El presente estudio considera una serie de factores organizacionales, tales como: supervisión, condiciones físico ambientales, prestaciones de la organización, contenido del trabajo y participación.

Este estudio cobra vital importancia como una aproximación diagnóstica de la realidad de la empresa que puede utilizarse para orientar las políticas y acciones de la empresa. Además puede ser considerado también como una vía de comunicación de los trabajadores hacia la dirección de la organización, especialmente de Gerencia de Recursos Humanos, siendo un acceso directo para identificar cuales son los aspectos del trabajo que causan molestia e insatisfacción en los empleados, lo que dará la oportunidad de mejorarlos y promover un mejor desarrollo de sus trabajadores.

1.2 FUNDAMENTACION DEL TEMA

La psicología se define como el estudio científico de la conducta. Se considera ciencia porque los psicólogos utilizan métodos rigurosos que suelen emplearse en la investigación científica. En los diferentes campos de la psicología surgen diversos intereses y orientaciones que tienen como meta común el contribuir en el logro de un mayor bienestar, procurando con esto una mejora en la calidad de vida de los individuos. (Rodríguez F. Andrés, 1998).

El bienestar se entiende como *la satisfacción de las necesidades básicas requeridas para vivir bien.*(Salvat Básico, 1988. *Diccionario Enciclopédico Salvat.* Editores Salvat S.A. Barcelona. Volumen 2 pág. 197.) Siguiendo esta definición el bienestar psicológico es la presencia de los elementos que se necesitan para el logro de un estado de equilibrio interno, que permita el desarrollo integral del individuo. Lo anterior pasa por la satisfacción de todo tipo de necesidades (desde las más básicas como comer hasta las más elevadas como la autorrealización). La psicología como instrumento, es el conjunto de proyectos específicos que tienden a la satisfacción de las necesidades sociales de los individuos para contribuir así a la consecución de un bienestar Psicológico y, de este modo, al desarrollo integral del individuo.

Una de las áreas en las que se inserta el psicólogo para lograr este objetivo son las organizaciones laborales, siendo precisamente éstas, donde las personas esperan satisfacer gran parte de sus necesidades y hacer posible su realización personal. En este contexto definiríamos a la psicología del trabajo y las organizaciones, como aquella área específica de la psicología que estudia al ser humano en sus dimensiones individual y social en situaciones relacionadas con el trabajo, intentando comprender

y/o solucionar los problemas que se le presentan en tal contexto (Rodríguez F. Andrés, 1998).

Dentro de las organizaciones laborales, una de las formas de organización la constituye la empresa, entendiéndose por esta “un sistema sociotécnico con una interacción permanente, tanto con el medio como entre sus componentes, mediante flujos de entrada y salida con el objeto de producir bienes y/o servicios y contribuir al desarrollo global de su personal y de la sociedad en la que está inserta”. (Katz, D. y Kant, R.L, 1990)

En la actualidad la generación del desarrollo económico de las organizaciones se debe mayormente al aumento sostenido de la inversión en el elemento básico que es el Recurso Humano, el que día a día adquiere aún mayor importancia en el contexto organizacional.

Este recurso está constituido por: “las personas que son parte o están susceptibles de incorporarse a la actividad productiva de bienes y/o servicios, con sus capacidades humanas, conocimientos, habilidades, experiencias, talentos, iniciativas, creatividad y voluntad de acción, de cuyo uso dependerá el aporte que las personas hagan a la empresa”. (Chiavenato, 2000)

La empresa para lograr con eficacia y eficiencia su desempeño organizacional, debe armonizar los objetivos de la misma, con los objetivos de los trabajadores y los objetivos de la sociedad, logrando así un ajuste entre las necesidades de las personas y el comportamiento que se requiere de éstas para lograr las metas de la organización.

La Empresa en la que se desarrollará este proyecto, tomando conciencia de su responsabilidad social y en razón de implementar mejoras en el funcionamiento y la

eficiencia de su Recurso Humano, ha manifestado la necesidad de contar con una visión de su situación actual en cuanto a la satisfacción laboral percibida por sus trabajadores. Esto le permitirá obtener información respecto al desempeño laboral de la empresa con respecto a las demandas de sus trabajadores, identificando los efectos de las políticas implementadas y orientando los programas y acciones futuras de una forma más asertiva. Para el logro de esto se hace necesario implementar un estudio de satisfacción laboral.

El estudio de satisfacción laboral es una investigación que considera un conjunto de indicadores representativos de las condiciones de trabajo de la empresa. Específicamente trata de conocer el nivel en que actualmente se encuentran los indicadores de satisfacción y de insatisfacción.

En este estudio se intentará determinar el nivel de satisfacción laboral, a partir de la percepción de los trabajadores de la empresa en cuestión, en términos del grado de satisfacción en torno a ciertos factores organizacionales.

Los resultados que se obtengan en el estudio de satisfacción laboral, permitirán identificar el grado de satisfacción laboral del personal de planta de la empresa, que para efectos de este estudio se entenderá como *una actitud o un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo*.(Bravo, Peiró y Rodríguez,1993). Dichas actitudes pueden estar referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas del mismo y pueden ser distintas de un individuo a otro en la misma organización.

En relación a lo anteriormente expuesto, surge la siguiente interrogante:

- *¿En qué medida los factores organizacionales: supervisión, ambiente físico, prestaciones del trabajo, condición intrínseca del trabajo y participación, están satisfechos en los trabajadores de planta de la empresa de la quinta región en estudio, determinando así su nivel de satisfacción laboral general en el trabajo?*
- *¿Cómo se correlacionan los distintos niveles de satisfacción de los factores organizacionales incorporados en este estudio con las variables personales – laborales: estado civil, número de hijos, edad, sexo, estudios completados, jornada de trabajo, nivel jerárquico, antigüedad en la empresa, de los trabajadores de planta de la empresa en estudio?*
- *¿Cómo se da la Satisfacción Laboral en los distintos niveles jerárquicos de la empresa en estudio?*

1.3 DELIMITACIÓN DEL TEMA

Este estudio de Satisfacción Laboral tiene como objetivo obtener una visión del nivel de satisfacción de los trabajadores de planta dentro de la empresa, a partir de la percepción de los mismos en torno al grado de satisfacción que les producen determinados factores organizacionales. Por tanto, es un estudio de carácter subjetivo. Esto lo hace coherente con el instrumento propuesto por los autores Meliá y Peiró (1989), el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, abarcando en el presente estudio, los mismos factores organizacionales que los propuestos por éste.

Se entenderá por trabajadores de planta, aquellos trabajadores que cuentan con contrato permanente e indefinido con la empresa.

Se entenderá por factores organizacionales a un “conjunto de elementos con los cuales el trabajador se encuentra al ingresar al ambiente laboral y que son atinentes a las condiciones de trabajo”(Leiva, Cecilia y otros, 1988).

Los factores organizacionales abarcados en este estudio son:

1. Supervisión: Refiere al acto o labor de supervisar (preocuparse de asignarle tareas a otro de nivel jerárquico inferior y asegurarse de que cumpla adecuadamente sus tareas), tanto en su calidad laboral como en su manejo interaccional.
2. Ambiente físico del trabajo: Refiere a las condiciones físico ambientales del contexto laboral que hacen posible que el trabajador efectúe su labor de forma adecuada.

3. Prestaciones del trabajo: Refiere a 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.
4. Condición intrínseca del trabajo: Refiere a los aspectos propios del trabajo que son fuente de satisfacción para la persona que los realiza.
5. Participación en el trabajo: Refiere al nivel de consideración que siente el trabajador que se le da, tanto en su grupo de trabajo, como en la empresa misma.

Se entenderá por niveles jerárquicos a aquella clasificación ocupada por la misma empresa para dividir según jerarquía los distintos cargos que se dan en ella. Según esto los diferentes cargos se distribuyen de la siguiente manera:

1. Técnicos: Operadores, Administradores, Secretarias, Atención a Clientes, Ayudantes de Redes, Electromecánicos, Técnicos, Despachadores, Mecánicos, Capataces, Inspectores, Lector repartidor, Vigilantes, Chóferes, Instrumentistas.
2. Supervisores: Supervisores, Encargados, Jefes de bodega.
3. Analistas: Analistas, Ingenieros, Asistentes, Jefes Analistas Financieros, Jefes de Auditoria Interna, Químicos Analistas, Auditores, Experto en Prevención de Riesgos, Procuradores.
4. Jefaturas: Gerentes, Subgerentes, Jefes de Departamento, Jefes de Unidad, Jefes de Mantenimiento, Jefes de Sección, Jefes de Desarrollo Estratégico, Jefes de Relaciones Públicas, Abogados, Asesores Legales, Jefes de Oficina.

Los resultados de este estudio, permitirán establecer el nivel general de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de planta de la empresa, el nivel de Satisfacción Laboral en cada nivel jerárquico de la empresa, como así también identificar cuales son los factores organizacionales que provocan mayor satisfacción y aquellos que provocan mayor insatisfacción.

1. 4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivos Generales.

- 1- Conocer la Satisfacción Laboral de los trabajadores de planta de una empresa de la quinta región.
- 2- Conocer las relaciones existentes entre las variables personales – laborales de los trabajadores de planta y la Satisfacción Laboral.
- 3- Conocer la Satisfacción laboral de cada nivel jerárquico de la empresa en estudio.

Objetivos Específicos.

- 1.1 Determinar el puntaje de cada factor organizacional: Supervisión, Ambiente Físico, Prestaciones del Trabajo, Condición Intrínseca del trabajo y Participación, y categorizarlo en el nivel de Satisfacción laboral correspondiente.
- 1.2 Identificar cuál es el factor más Satisfecho y cuál es el factor menos Satisfecho dentro de la muestra en estudio.
- 2.1 Determinar como se dan en la muestra las variables personales - laborales: Estado Civil, Número de hijos, Edad, Sexo, Estudios, Jornada de trabajo, Antigüedad en la empresa y Nivel Jerárquico.

2.2 Correlacionar las variables personales - laborales con la Satisfacción Laboral de cada factor organizacional.

3.1 Determinar los puntajes de los factores organizacionales por cada nivel jerárquico y categorizarlo en el nivel de Satisfacción Laboral correspondiente.

3.2 Determinar cuál es el nivel jerárquico más Satisfecho y cuál es el menos Satisfecho.

1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables Independientes

- 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, jornada intensiva, media jornada, horario flexible, turnos rotativos, turnos fijos.
- 7- *Nivel jerárquico*: categoría jerárquica (estatus jerárquico) que ocupa el sujeto dentro de la empresa. **Definición operacional**: Técnicos, Supervisores, Analistas, Jefaturas.

- 8- *Antigüedad en la empresa*: período de tiempo transcurrido entre el inicio de la actividad laboral en la empresa hasta la actualidad. **Definición operacional:** Rangos de tiempo: Menos de 1 año, Entre 1 y 5 años, Entre 5 y 10 años, Más de 10 años.

Variables Dependientes

- 1- *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 evaluación de los trabajadores de los siguientes indicadores:

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

2- *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.

3- *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.

4- 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 del trabajo de hacer lo que gusta.
- Oportunidades del trabajo de hacer algo en lo que se destaca.
- Objetivos, Metas y Tasas de producción que se debe alcanzar en su trabajo.

5- 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.

1.6 MARCO TEÓRICO

Toda organización opera siempre dentro de un contexto, por ejemplo la sociedad en general, las otras empresas, etc. Para poder sobrevivir, debe poder realizar una función útil en dichos contextos. Una empresa que fabrica cierto producto no sobrevive si la sociedad no lo precisa.

Así, la organización debe beneficiar a alguien. Por ejemplo, las asociaciones de beneficio mutuo benefician principalmente a los mismos miembros de la institución, las entidades comerciales principalmente a dueños y gerentes, las organizaciones de servicios a sus clientes (hospitales, escuelas, etc) y las organizaciones de bienestar común al público en general (policía, bomberos, ministerios, etc.).

Si cumplen con estos beneficios sobrevivirán, e incluso podrán crecer. Este crecimiento trae aparejado también problemas psicológicos. Por ejemplo una empresa en expansión debe enfrentar el problema de cómo el personal ha de ser más eficiente, más creativo y más competitivo.

Debe existir también una 'flexibilidad organizacional', o sea una capacidad para poder enfrentarse a problemas nuevos y diversos. El problema psicológico correspondiente será como fomentar o incentivar esa flexibilidad en el personal. Todas las organizaciones tienen este problema para resolver. Si no son flexibles no pueden crecer y tampoco sobrevivir.

La capacidad de aprendizaje, la flexibilidad en aplicación de nuestros conocimientos, se vuelven la clave para el perdurar en el tiempo en este entorno donde todo es incierto y el desarrollo del recurso humano es el único medio para que

la organización logre estos procesos. Además al convertirnos en una sociedad organizacional, la función social de la organización se hace más relevante en el logro de una sociedad que permita un desarrollo integral de las personas que la componen. Esto hace que la potenciación del recurso humano adquiera importancia vital para la organización.

De esta forma se establece una dependencia mutua entre individuos y organizaciones: los individuos deben asociarse para alcanzar objetivos más complejos, cubrir sus necesidades y desarrollarse como personas y profesionales, logrando esto a través de organizaciones; por otro lado las organizaciones necesitan de los individuos para la producción de sus bienes y/o servicios y necesitan de su capacidad de aprendizaje, coordinación en equipos, flexibilidad en aplicación de sus conocimientos, etc., para poder enfrentar los cambios del entorno y perdurar en el tiempo.

Todo este contexto hace necesario el desarrollo de nuevas estrategias para hacer frente a los nuevos desafíos y nuevos nombres para denominar a los nuevos procesos que hoy se dan tanto en las organizaciones, como en los individuos y en el entorno que los rodea.

1.6.1 CONCEPTO DE ORGANIZACIÓN

La vida de las personas conforma una infinidad de interacciones con otras personas y con las organizaciones. Por ser eminentemente social e interactivo, el ser humano no vive aislado, sino en continua interacción con sus semejantes. Debido a sus limitaciones individuales, los seres humanos tienen que mantener una relación cooperativa, y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que no podrían alcanzar por sí solos. “Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas” (Chester I. Barnad, 1971), cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla.

Una organización sólo existe cuando:

1. hay personas capaces de comunicarse,
2. están dispuestas a actuar conjuntamente, y
3. desean obtener un objetivo en común.

La disposición de contribuir con acción quiere decir, ante todo, disposición de sacrificar el control de su propio comportamiento, en beneficio de la coordinación. Con el paso del tiempo, esta disposición de participar y contribuir a la organización varía de una persona a otra, y aún en la misma persona. Esto indica que el sistema total de contribuciones es inestable, puesto que el aporte individual cambia enormemente, no sólo en función de las diferencias individuales de los participantes, sino también del sistema de recompensas otorgadas por la organización para aumentar las contribuciones.

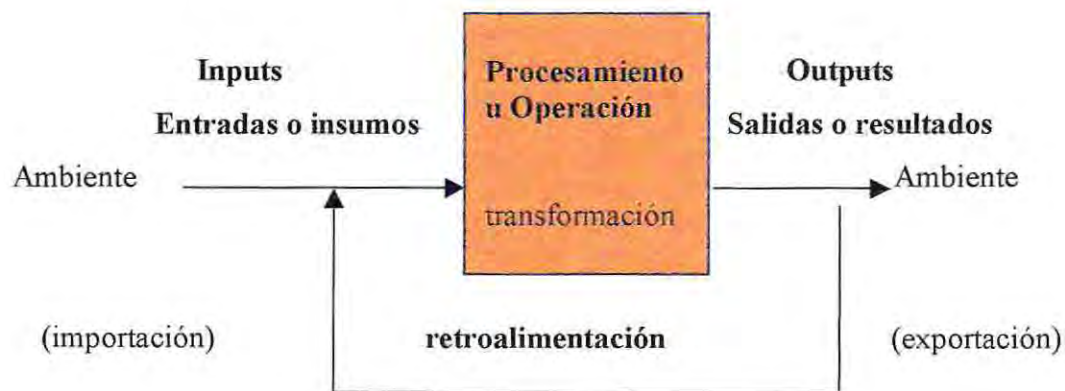
1.6.1.1 Las Organizaciones Como Sistemas Sociales

En nuestra sociedad, la mayor parte del proceso productivo se lleva a cabo en organizaciones; por tanto, esta moderna sociedad industrializada se caracteriza por estar compuesta de organizaciones. Desde una perspectiva más amplia, las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos. Esto quiere decir que las organizaciones se crean con un propósito definido, y que se planean para conseguir algunos objetivos; además se reconstruyen (se reestructuran y redefinen), a medida que los objetivos propuestos se logran o se descubren mejores medios para obtenerlos a menor costo y con el menor esfuerzo. Una organización nunca constituye una unidad lista y acabada, sino un organismo social, vivo y cambiante. (Rodríguez, 1995)

Las organizaciones pueden dividirse en organizaciones con fines de lucro y en organizaciones sin fines de lucro, según si sus objetivos son o no son obtener ganancias. Las empresas son un ejemplo de organizaciones de lucro. Esta se define como toda iniciativa humana que busca reunir e integrar recursos humanos y no humanos, con un propósito de lograr un autosostenimiento y obtener ganancias mediante la producción y comercialización de bienes o servicio. El autosostenimiento es un objetivo obvio, pues garantiza la continuidad y permanencia del proceso. Las ganancias representan la retribución del proceso en sí, y es el estímulo primordial que garantiza la libre iniciativa de mantener o aumentar el tamaño de la empresa.

1.6.1.2 Las Organizaciones Como Sistemas Abiertos

Las organizaciones son sistemas abiertos. Sistema es un conjunto de elementos, relacionados de modo dinámico, que desarrollan una actividad para alcanzar determinado objetivo o propósito. Todo sistema requiere materia, energía o información obtenidas del ambiente, que constituyen los insumos o entradas (inputs) de recursos necesarios para que el sistema pueda operar. Dichos recursos son procesados en las diversas partes del sistema (subsistemas) y transformados en salidas o resultados (outputs) que retornan al ambiente.



Entradas o insumos: Todo sistema recibe entradas o insumos del ambiente circundante. Las entradas (inputs) proporcionan al sistema los recursos e insumos para su alimentación y nutrición.

Procesamiento u operación: es el núcleo del sistema; transforma las entradas en salidas o resultados. Regularmente, lo constituyen subsistemas (u órganos o partes) especializadas en procesar cada clase de recurso o insumo recibido.

Salidas o resultados: son el producto de la operación del sistema. Mediante estas salidas (outputs), el sistema envía (exporta) el producto resultante al ambiente externo.

Retroalimentación: es la acción que las salidas ejercen sobre las entradas para mantener el equilibrio del sistema. La retroalimentación (feedback) constituye, por tanto, una acción de retorno. La retroalimentación es positiva cuando la salida (por ser mayor) estimula y amplía la entrada para incrementar el funcionamiento del sistema; es negativa cuando la salida (por ser menor) restringe y reduce la entrada para disminuir la marcha del sistema. La retroalimentación sirve para lograr que el sistema funcione dentro de determinados parámetros o límites. Cuando el sistema no llega a esos límites, ocurre la retroalimentación positiva; cuando el sistema sobrepasa los límites ocurre la retroalimentación negativa.

Todo sistema existe y funciona en un ambiente. Ambiente es todo lo que rodea a un sistema y sirve para proporcionarle los recursos necesarios para su existencia. El sistema entrega sus resultados al ambiente. Aunque el ambiente es una fuente de recursos e insumos, también lo es de contingencias y amenazas para el sistema.

Los sistemas se clasifican en cerrados o abiertos, según el modo como interactúan con el ambiente. El sistema cerrado tiene pocas entradas y salidas en relación con el ambiente externo, las cuales son bien conocidas y guardan entre sí una relación de causa y efecto. Por esta razón el sistema cerrado también se denomina mecánico o determinista (ejemplo: un motor).

El sistema abierto posee numerosas entradas y salidas para relacionarse con el ambiente externo, las cuales no están muy bien definidas, y sus relaciones de causa y efecto son indeterminadas. Por esta razón, el sistema abierto también se denomina orgánico. Son ejemplos de este sistema las organizaciones en general y las empresas en particular, todos los sistemas vivos, especialmente el hombre.

La organización puede considerarse como un modelo genérico de sistema abierto. El sistema abierto está en continua interacción con el ambiente y adquiere un estado estable o equilibrio dinámico en la medida que mantiene su capacidad de transformación de energía o trabajo. Sin el flujo continuo de entradas, transformación y flujo de salidas no podría sobrevivir. Por consiguiente, el sistema social o biológico es primordialmente un proceso continuo de reciclaje de material, energía o información. (Rodríguez, 1995).

Es en esta nueva concepción de la organización donde se empiezan a distinguir nuevos procesos que afectan el funcionamiento de la misma. Surgen las nuevas perspectivas relacionadas a la consideración de las personas como el principal recurso de la organización, ya que es a través de estas que la organización incorpora, procesa y saca la información convertida en un resultado. Desde este enfoque los esfuerzos se centran en entender mejor este recurso tan complejo, que a su vez hace complejos los procesos organizacionales. Así mismo se comienzan a estudiar los procesos que potencian el actuar de este recurso en la organización para lograr mejorar el funcionamiento de la organización.

El estudio del recurso humano dentro de la empresa ha dejado en evidencia la multiplicidad de factores que influyen sobre las formas de actuar de una persona y

esto al multiplicarlo por el número total de individuos que conforman una organización deja en evidencia la complejidad de estas.

1.6.1.3 La Complejidad De Las Organizaciones

Existe una gran variedad de organizaciones, que pueden orientarse a la producción de bienes o productos o hacia la prestación de servicios. Estas diferentes organizaciones influyen en la vida de los individuos, y son parte integral del medio donde el hombre trabaja, se recrea, estudia, compra, satisface sus necesidades, etc. A su vez las organizaciones se ven influenciadas por el modo de pensar y sentir de sus miembros.

La sociedad moderna está conformada por organizaciones en extremo complejas. Al observarlas con cuidado, reflejan diversas actividades susceptibles de analizarse en varios niveles: los individuos, los pequeños grupos, las relaciones entre los grupos. Las normas, los valores y las actitudes existen bajo un patrón muy complejo y multidimensional. Aunque esta complejidad dificulta el trabajo del administrador, constituye la base para comprender los fenómenos organizacionales (Chris Argys, 1975).

Las organizaciones tienden a crecer a medida que prosperan, echo que se refleja en el aumento de personal. Para poder administrar esa mayor cantidad de personal, se incrementa el número de niveles jerárquicos, lo cual produce un distanciamiento gradual entre las personas (con sus objetivos individuales) y la cúpula de la organización (con sus objetivos organizacionales).

Las grandes organizaciones, también denominadas organizaciones complejas, poseen ciertas características:

Complejidad: se refiere a la complejidad estructural que nace de la diferenciación vertical y horizontal existente en las organizaciones. A una mayor división del trabajo corresponde una mayor complejidad horizontal de la organización; a medida que surgen nuevos niveles jerárquicos verticales para mejorar el proceso de control y reglamentación, aumenta la complejidad vertical.

Anonimato: el énfasis se hace en las tareas u operaciones, no en las personas; importa que la actividad se realice, no quién la realice.

Rutinas estandarizadas para procedimientos y canales de comunicación:

No obstante el ambiente impersonal o despersonalizado, las grandes organizaciones tienden a formar grupos informales que mantienen una acción personalizada dentro de ellas.

Estructuras personalizadas no oficiales: configuran la organización no informal, paralela a la formal.

Tendencia a la especialización y la proliferación de funciones: pretende separar las líneas de autoridad formal de las de competencia profesional o técnica.

Tamaño: esta dado por el número de participantes y dependencias que conforman la organización.

Las organizaciones son una de las más complejas y notables instituciones sociales que el hombre ha construido. Estas han ido cambiando a través del tiempo y de acuerdo a los cambios que ha experimentado el hombre. No hay dos organizaciones iguales. Las organizaciones varían en cuanto a tipo de actividades y

tecnologías, tipo de bienes o servicios a producir, modos de distribución, mercados a abarcar, etc. Todo esto hace que para entenderla debamos remitirnos a entender el funcionamiento y forma de interacción de su elemento más simple y más complejo a la vez: su Recurso Humano.

1.6.1.4 Las Personas En Las Organizaciones

Las personas planean, organizan, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin las personas no existe organización. El estudio de las personas constituye la unidad básica de las organizaciones y éstas pueden ser consideradas de diferentes formas dentro de la organización: personas como personas (dotadas de características propias de personalidad e individualidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales), personas como recursos (dotadas de habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para la tarea organizacional). (James D. Thompson, , 1976.).

La versatilidad humana es muy grande: cada persona es un fenómeno multidimensional, sujeto a la influencia de muchas variables. El haz de diferencias, en cuanto a aptitudes, es amplio y los patrones de comportamiento aprendidos son bien diversos. Frente a esto las organizaciones no disponen de suficientes datos o medios para comprender la complejidad de sus miembros (James D. Thompson, , 1976).

Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de las personas constituye el elemento básico para estudiar las organizaciones ya que éstas representan el recurso esencial para la consecución de los objetivos de la organización y para la sobrevivencia de la misma.

Si las organizaciones son diferentes entre sí, lo mismo ocurre con las personas que las componen. Si las personas tienen características distintas y por lo tanto, necesidades distintas, la coordinación de éstas en función de un objetivo común no será una tarea fácil de alcanzar. La organización y coordinación de tareas se vuelve un desafío, y si la organización pretende alcanzar el crecimiento y éxito no sólo deberá preocuparse de reclutar a una serie de candidatos que posean las habilidades y destrezas necesarias para desempeñar determinados trabajos, proporcionales una adecuada formación a fin de optimizar su desempeño y adaptar los trabajos a sus habilidades, sino que además deberá considerar una serie de factores internos o variables psicológicas, que, en conjunto con lo anterior, determinan el comportamiento de las personas en las organizaciones. De ahí que el estudio del individuo y su personalidad sea de suma trascendencia para tener una mayor comprensión acerca de todos los fenómenos que se producen en el seno de las organizaciones.

Las personas dentro de organizaciones complejas presentan comportamientos complejos. Para poder predecir el comportamiento de las personas y así coordinar los intereses de la organización con los de estos, los administradores deben conocer cuáles son los motivos y necesidades que hacen que las personas produzcan una determinada acción en un momento determinado. Por esto, el estudio de las necesidades de los individuos toma gran importancia en la empresa; como una herramienta para unir los de fines o metas organizacionales con los fines o metas individuales, potenciando así la consecución de las mismas.

1.6.2 LAS NECESIDADES HUMANAS Y LA MOTIVACIÓN.

El ser humano, experimenta desde su concepción una serie de impulsos frente a los cuales le es imposible sustraerse para continuar viviendo y desarrollarse armónicamente. Estos impulsos se manifiestan cómo *necesidades*. Por lo tanto, una *necesidad* será un estado interno que causa tensión en el organismo, rompiendo con el equilibrio necesario para un desarrollo normal y armónico. (Fremont E. Kast, James E. Rosenzweig, 1970)

Las diferentes necesidades serían entonces los *motivos* de la conducta del hombre. De manera amplia, *motivo* es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico (Fremont E. Kast, James E. Rosenzweig, 1970). Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser provocado por procesos internos del individuo (procesos mentales). En este último aspecto es que la motivación se asocia con el sistema de cogniciones del individuo. Krench, Crutchfield y Ballachey explican que “los actos del ser humano son guiados por su conocimiento (lo que piensa, sabe y prevé)”. Sin embargo, preguntarse por qué actúa de esta o aquella manera corresponde al campo de la motivación. La motivación se explica en función de fuerzas activas e impulsoras, traducidas por palabras como deseo y rechazo. El individuo desea poder, estatus y rechaza el aislamiento social y las amenazas a su autoestima. Además, la motivación establece una meta determinada, cuya consecución representa un gasto de energía para el ser humano (David Krech, Richard S. Crutchfield, Egerton L. Ballachey, 1962).

En lo que atañe a la motivación, las personas son diferentes: las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además las necesidades, los valores sociales, las capacidades de los individuos varían en el tiempo. No obstante esas diferencias, el proceso que dinamiza el comportamiento es más o menos semejante en todas las personas. El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, la cual causa una tensión en el individuo rompiendo el equilibrio interno de este. Esta tensión lleva a desarrollar una comportamiento destinado a descargar la tensión y devolver al organismo el estado de equilibrio anterior.

En ciertas oportunidades la necesidad no es satisfecha pudiendo originar frustración o compensación (transferencia hacia otro objetivo o meta).

1.6.2.1 Teoría de Abraham Maslow: Jerarquía de Necesidades.

De acuerdo a esta teoría, el resorte interior de una persona esta constituido por una serie de necesidades en orden jerárquico, que va desde la más material a la más espiritual. Se identifican cinco niveles dentro de esta jerarquía:

1. Fisiológicas: Tienen que ver con las condiciones mínimas de subsistencia del hombre: Alimento, vivienda, vestimenta, etc.
2. Seguridad: Se relaciona con la tendencia a la conservación frente a situaciones de peligro. Conservación de su propiedad, de su empleo, etc.

3. Sociales: El hombre por naturaleza tiene la necesidad de relacionarse, de agruparse informalmente, en familia, con amigos o formalmente en las organizaciones.
4. Estima: A esta altura de la pirámide el individuo necesita algo más que ser un miembro de un grupo, se hace necesario recibir reconocimiento de los demás en términos de respeto, status, prestigio, poder, etc.
5. Autorrealización: Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación de autosuperación permanente. Son ejemplos de ella autonomía, independencia, autocontrol.

Características del funcionamiento de la teoría de Maslow:

- a. Solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, aquella necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.
- b. Las necesidades fisiológicas nacen con el hombre, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.
- c. A medida que la persona logra satisfacer sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior. No todos los individuos sienten necesidades de autorrealización debido a que ello es una conquista individual.
- d. Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominarán sobre las superiores.

- e. Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivacional relativamente corto en contraposición a las necesidades superiores que requieren un ciclo más largo.

Esta teoría aplicada al ámbito del trabajo podría interpretarse de la forma representada en el siguiente esquema motivacional de las necesidades:



Jerarquía de Necesidades Humanas y algunos de sus satisfactores relacionados con el puesto de trabajo.

Observaciones a la teoría de Maslow:

- Según otros enfoques la teoría no reconoce que las personas son distintas y que lo que puede ser una necesidad para una puede no serlo para otra.
- Para algunos críticos el autor no reconoce que las personas puedan variar el orden de la jerarquía.
- Para otros, el modelo no resulta práctico desde la óptica del management porque describe el funcionamiento de las personas, pero no considera la forma más adecuada de brindar incentivos desde la organización.

Como toda teoría, la de Maslow, tiene sus seguidores y sus críticos pero resulta incuestionable que su modelo responde al interrogante de cómo el ser humano funciona y se motiva, es decir porque se esfuerza y trabaja.

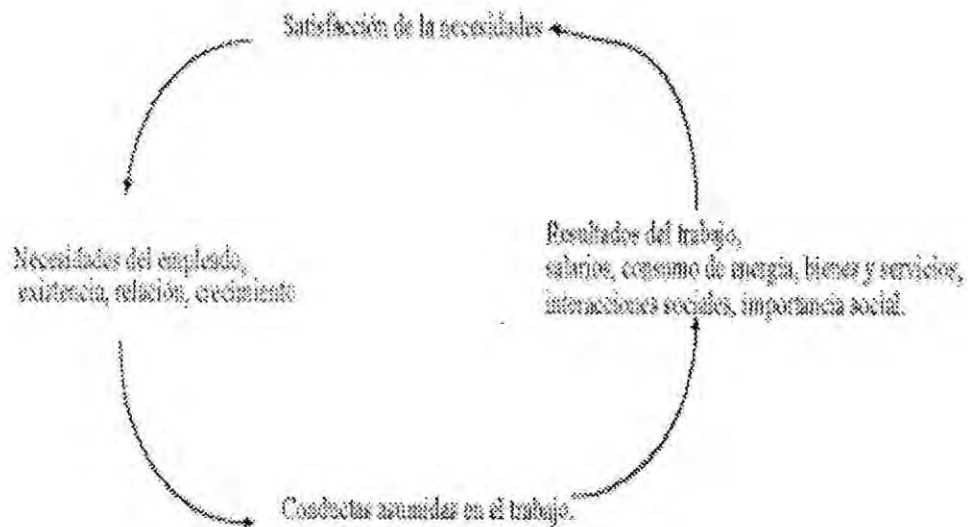
1.6.2.2 La Motivación Como Influencia En El Ámbito Laboral

Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar son múltiples, pudiendo abarcar recompensas sociales como la interacción social, el respeto la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad. Si la motivación fuera simplemente económica bastaría con subir los sueldos para motivar a los empleados a subir su productividad, pero la experiencia no muestra que sea así. El trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y tener un sentido de importancia frente a los ojos propios como frente a los demás.

Con respecto a los factores que determinan la motivación laboral, podemos distinguir los factores propios del trabajo y los que le son ajenos:

1. Factores del trabajo en sí: Las actividades y sentimientos que los trabajadores desarrollan en y hacia su trabajo son parte en la determinación de la motivación. El ser humano participa dentro de un grupo y los cambios físicos de las condiciones de trabajo no solucionan nada si las relaciones entre la empresa y los trabajadores son insatisfactorias.
2. Factores ajenos a la situación de trabajo: Es indudable que factores del hogar y otras actividades del trabajador tienen efectos importantes en su motivación. Este tipo de factores como el estado de ánimo, conflictos, etc.; son muy importantes y se deben considerar al motivar al trabajador, ya que cualquier esfuerzo que haga la organización para aumentar la motivación del trabajador puede que no tenga mayor eficacia si tiene problemas externos a la situación de trabajo, ya sean de tipo familiares o con sus relaciones sociales.

Los resultados del trabajo



Puede considerarse que los resultados obtenidos por los empleados al asumir ciertas conductas en el trabajo son las razones por las cuales trabajan, ya que estos determinan la satisfacción de ciertas necesidades. Normalmente, se asocian a cualquier papel de trabajo cinco resultados específicos:

1. Salario: el dinero cumple el papel de ser un instrumento para obtener resultados deseados. El dinero en sí o por sí mismo no es importante, ya que adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades.
2. Consumo de energía física y mental: Este consumo de energía llena el tiempo del empleado e inhibe la aparición del ocio y del aburrimiento.
3. Producción de bienes y servicios: esta función productiva puede constituir una razón fundamental para trabajar. Como son todas las personas que están trabajando para producir una mercancía valorada.
4. Interacción social: El trabajo es social. La importancia de los aspectos sociales del trabajo está en función de diversos factores, además del estado de necesidades del empleado.
5. La importancia de los motivos sociales para trabajar parece variar en función de la fuerza de las necesidades en relación del empleado, la correspondencia entre personalidad del empleado y las personalidades de los compañeros de trabajo y las interacciones permitidas y requeridas por el trabajo.
6. Estatus social: Varios factores ayudan a determinar el estatus de un trabajo. Los determinantes del estatus del trabajo son:
 - a. Las habilidades o conocimientos requeridos para desempeñar el trabajo.

- b. La categoría o posición jerárquica dentro de la organización
- c. Salarios
- d. Antigüedad
- e. Estatus de los asociados

El estatus social probablemente desempeña un papel al facilitar la satisfacción de necesidades de relación y de crecimiento.

1.6.2.3 Teoría Bifactorial De Herzberg

Mientras Maslow sustenta su teoría de la motivación en las diversas necesidades humanas (enfoque orientado hacia el interior de la persona), Herzberg basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior).

La teoría bifactorial tuvo como sustento los estudios que Frederick Herzberg junto con su grupo de investigación desarrollaron en empresas de Pittsburgh, Estados Unidos. La investigación consistía en un cuestionario en el cual se preguntaba a ingenieros y contadores acerca de los factores que producían satisfacción e insatisfacción en su trabajo. De dicha investigación se lograron separar dos tipos de factores, que se muestran en el siguiente esquema:

Teoría de la Motivación de Herzberg

Factores de Higiene:

Factores económicos: sueldos, salarios, prestaciones.
Condiciones laborales: iluminación y temperatura adecuados, entorno físico seguro.
Seguridad: privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la compañía.
Factores sociales: oportunidades para interactuar con los demás trabajadores y para convivir con los compañeros de trabajo.
Categoría: títulos de los puestos, oficinas propias y con ventanas, acceso al baño de los directivos.

Factores de Motivación:

Trabajo estimulante: posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente.
Sentimiento de autorrealización: la certeza de contribuir en la realización de algo de valor.
Reconocimiento de una labor bien hecha: la confirmación de que se ha realizado un trabajo importante.
Logro o cumplimiento: la oportunidad de llevar a cabo cosas interesantes.
Responsabilidad mayor: la consecución de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden al individuo mayor control del mismo.

Factores higiénicos: La presencia de estos factores permiten que la persona no se sienta insatisfecha en su trabajo pero no implica que generen la motivación necesaria para la consecución de los objetivos. Ejemplos de estos factores son: Las condiciones de trabajo, la supervisión recibida, el salario, etc.

Factores motivacionales: La presencia de estos factores permiten que la persona sienta el impulso necesario para depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los resultados. Ejemplos: El grado de responsabilidad, el reconocimiento, la posibilidad de progreso, etc.

En síntesis, la teoría de los dos factores afirma que:

- La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: Estos son los llamados factores motivadores.
- La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: Estos son los llamados factores higiénicos.

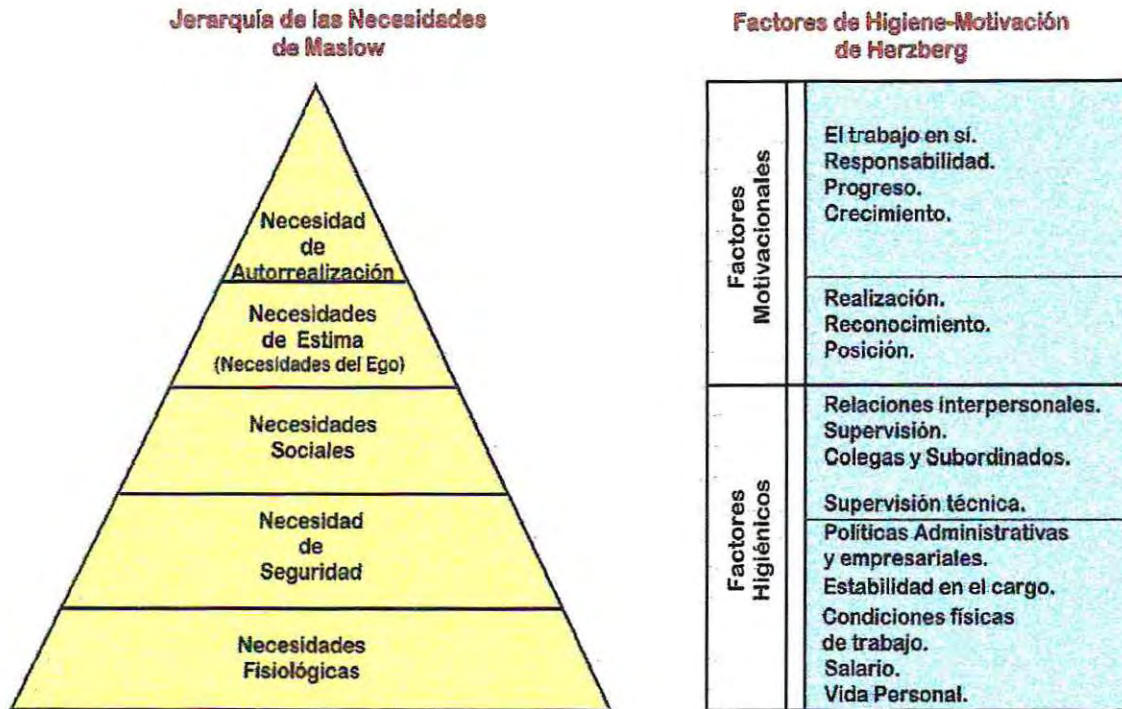
En la vida de la organización la falta de cobertura de los factores higiénicos provocará la insatisfacción de sus miembros, impidiendo a los mismos permanecer en un estado de motivación debido a su preocupación por satisfacer necesidades de este tipo. Una vez satisfechas en forma mínima las necesidades higiénicas esto evitará que los miembros de la organización padezcan un estado de insatisfacción, pero no será suficiente para provocar una actitud motivante.

Respecto de esta teoría suele producirse una confusión semántica, ya que muchas personas consideran que lo opuesto a satisfacción es insatisfacción y viceversa. Sin embargo lo opuesto a satisfacción es ausencia de satisfacción y del mismo modo, lo opuesto a insatisfacción es ausencia de insatisfacción.

A los efectos de lograr satisfacción en el trabajo, el autor de esta teoría propone el enriquecimiento de las tareas (job enrichment), que consiste en convertir a estas en un desafío a través del incremento de la responsabilidad y de los objetivos.

A continuación realizamos un cuadro con respecto a lo dicho anteriormente, a modo de comparación con la pirámide que Maslow describió.

Comparación de los Modelos de Motivación, de Maslow y de Herzberg



Fuente: Keith Davis, "Human Behavior at Work: Human Relations and Organizational Behavior", New York, McGraw-Hill, 1977, p.59

1.6.3 SATISFACCIÓN LABORAL

1.6.3.1 *El concepto de Satisfacción Laboral*

En el desarrollo del concepto de satisfacción laboral, Staw distingue 3 etapas, 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 y un tercer período marcado por un resurgimiento del tema (Peiró & Prieto, 1993; Peiró, 1996).

La Satisfacción Laboral es hoy en día una de las áreas de mayor interés en la Psicología Industrial y Organizaciones, debido a la importancia que tiene el bienestar social general en contextos laborales y personales que ofrezcan calidad de vida y oportunidades para el desarrollo. Autores que se interesan por la Satisfacción Laboral y actitud ante el trabajo son Elton Mayo en los años 20, Hoppock en el año 1935, y en la última década se destacan los trabajos de Peiró, Muchinsky, Schneider, Staw, Griffin y Bateman, Büssing, Harpaz, entre otros.

El incremento en los estudios relacionados a la Satisfacción Laboral se debe a la importancia que adquieren conceptos como la Calidad de Vida Laboral, el impacto del trabajo sobre la salud mental y las relaciones entre trabajo y vida familiar (Peiró, 1996).

Existe una diversidad de definiciones que hacen referencia a la Satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos y respuestas afectivas. Locke (1976); en Bravo, Peiró y Rodríguez, (1993), definen la Satisfacción Laboral como un “estado emocional positivo placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”.

Para Keith Davis “la Satisfacción Laboral hace referencia a lo positivo o negativo que resulta el contexto de trabajo para las personas. El objetivo básico es contar con empleos que sean excelentes tanto para el individuo como para la producción”.

Más actualmente Muller y McCloskey 1990 definen la Satisfacción Laboral como una orientación afectiva positiva hacia el empleo. Sin embargo, hay otros estudios que van más allá de lo emocional: en estos se concibe a la Satisfacción Laboral como la actitud generalizada del trabajador frente a su propio trabajo. En esta línea y para fines de este estudio consideraremos la satisfacción laboral según la definición dada por, Peiró (1984) quién señala que *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* (Bravo, Peiró y Rodríguez,1993). Dicha “actitud general” está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla acerca de su propio trabajo.

1.6.3.2 Trabajo y la Satisfacción Laboral

Casi todos los trabajos requieren independientemente de sus funciones propias, interactuar con compañeros, jefes, acatar reglas de la organización; cumplir con los niveles de rendimiento, etc. Todo esto significa que la evaluación de un trabajo sobre su grado de satisfacción e insatisfacción es una compleja de varios elementos que componen el trabajo. Siguiendo lo anterior, *la satisfacción laboral es una actitud general resultado de muchas actitudes específicas de diversa índole*. (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1993).

Dichas actitudes que puede presentar el trabajador dependen en mucho del grado hasta el cual, tanto el puesto de trabajo como los factores relacionados con él, cubren sus necesidades y deseos.

En cuanto a lo relacionado con el puesto de trabajo, existen factores de diversa índole que afectan a la satisfacción laboral. Robbins plantea que :

“En primer lugar, la satisfacción laboral esta determinada por la realización de un trabajo mentalmente interesante. Los trabajadores tienden a preferir trabajos que le brinden oportunidades de utilizar sus habilidades y destrezas y que además ofrezcan variedad de tareas”(Robbins, 1996).

Las actitudes del trabajador hacia su trabajo son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto, como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que estas características “deberían ser”.

Generalmente las tres clases de características del empleado afectan las percepciones de lo que "debería ser" (lo que cree y desea un empleado de su puesto de trabajo) estas son:

- Las necesidades que el trabajador tiene.
- Los valores que trae consigo.
- Rasgos personales.

Los tres aspectos del lugar de trabajo que afectan las percepciones del "debería ser" del puesto de trabajo son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de empleos anteriores.
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo (seguridad, condiciones físicas, supervisión, etc.)
- Colegas que brinden apoyo (Relaciones interpersonales)
- Adicionalmente:
Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Satisfacción con el trabajo en si – Reto del trabajo

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguiente cinco "dimensiones centrales":

1- *Variedad de habilidades*, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

2- *Identidad de la tarea*, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

3- *Significación de la tarea*, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

4 - *Autonomía*, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

5 -*Retroalimentación del puesto mismo*, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Satisfacción con el Tipo de Supervisión.

Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables o frustrantes para ellos. (House y Mitchell, 1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

En general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Relaciones interpersonales favorables

Sin duda que uno de los factores más importantes para la satisfacción laboral es contar con un ambiente interpersonal grato. El ambiente laboral donde se da relaciones solidarias, con comprensión, apoyo, comunicación hacia la persona y la función que desempeñan, constituirán en una fuente de intercambio donde se podrán satisfacer necesidades de afecto, pertenencia, estima, y participación.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

1.6.3.3 Consecuencias de la Ausencia y de la Presencia de Satisfacción Laboral.

Existe evidencia empírica en torno a la relación entre la satisfacción laboral y variables que supuestamente se ven afectadas por la ausencia o presencia de esta como son: ausentismo, rotación en el de trabajo, y rendimiento o productividad, principalmente.

Las conductas más estudiadas en relación a bajos niveles de Satisfacción son el absentismo y la rotación, en cambio se asocia la alta Satisfacción con el rendimiento o productividad de los miembros de la organización.

Se creía que satisfacción ejercería un efecto causal sobre el rendimiento del individuo, de modo que un empleado satisfecho estaría más motivado a realizar mejor su tarea. Los estudios empíricos, sin embargo, no han apoyado esta hipótesis. Lo que se podría admitir, a lo sumo, es que ambas variables pueden estar correlacionadas, en algunas ocasiones, a través de vías indirectas, sin que podamos hablar de una relación causal propiamente tal.

Ausentismo

El abandono laboral de los empleados tiene su origen en experiencias de presión y tensión, provenientes del puesto de trabajo y de la organización, que no se resuelven satisfactoriamente, dando lugar a conductas de inadaptación en las que se pierde una gran cantidad de energía laboral.

El ausentismo o absentismo es el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista cuando debería acudir al mismo. Algunas causas de absentismo son involuntarias como los

problemas médicos, las obligaciones legales o familiares, y otras, por el contrario, son voluntarias.

El absentista, habitualmente, disfraza las razones auténticas de su ausencia bajo diversos ropajes para hacerla socialmente aceptable, lo que enmascara el fenómeno y dificulta enormemente su estudio.

El absentismo es costoso para la organización y para el individuo, esta influenciado y ocasionado por una multiplicidad de factores interrelacionados entre sí y está asociado a un número importante de consecuencias, tanto positivas como negativas.

Estudios existentes en torno a esta temática muestran que los trabajadores que están menos satisfechos son los que con mayor probabilidad se ausentan de sus trabajos (Muchinsky, 1977 en Bravo, Peiró y Rodríguez, 1993).

También se ha planteado que un trabajador insatisfecho no inicia directamente un proceso de ausencia de larga duración; más bien, comienza con un proceso de retirada progresiva en la que, en un primer momento, se realiza una retirada psicológica (estar ausente en el trabajo, somnolencia, etc.), con actitudes y conductas negativas hacia el mismo (accidentes laborales, quejas, etc.), para seguir con un proceso de retirada física (retraso, salidas antes de las horas, períodos de licencias médicas largas, etc.) (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1993).

Rotación de trabajo y/o de la organización.

La rotación se entiende como el cambio que los empleados realizan de una organización a otra con el fin de desarrollar su carrera profesional mediante procesos de promoción o adquisición de nuevas experiencias que les permitirán enriquecer sus conocimientos, habilidades y potencial profesional, así como mejorar su nivel retributivo.

Se ha demostrado que la rotación laboral está relacionada con la Satisfacción laboral y con las recompensas extrínsecas suministradas por la organización (Porter y Steers, 1973), de tal forma que los individuos altamente satisfechos tienden a permanecer en la misma organización.

La rotación va unida al concepto de carrera profesional, entendida ésta como un proceso del “ciclo vital” que abarca todas las etapas de la vida profesional del individuo, pudiendo producirse la rotación en cualquiera de ellas.

Como ya mencionamos, una alta satisfacción laboral esta asociada con un menor cambio voluntario de trabajo. Es menos probable que los trabajadores más satisfechos piensen en abandonar su trabajo y en buscar uno nuevo y es más probable que permanezcan en el mismo por más tiempo. Las personas con menor satisfacción tienen tasas mayores de cambio de empleo.

La rotación también dependerá de condiciones contextuales, económicas y del empleo del área y del mercado de referencia. En épocas de expansión y crecimiento suele haber una mayor tasa de rotación, mientras que en períodos de recesión y paro

elevado la rotación es menor. Otras características que condicionan la rotación son la densidad demográfica y la tasa de población desempleada en la región.

Sin embargo, dejar un trabajo puede depender de otras variables. Por ejemplo, si la posibilidad de obtener un trabajo con mejores condiciones económicas es baja, el trabajador posiblemente permanezca en la situación que se encuentra independiente de que su nivel de satisfacción. En estos casos el contexto económico juega un papel importante. (Muchinsky y Morrow, 1980 en Bravo, Peiró y Rodríguez, 1993).

Rendimiento y Productividad.

El IV congreso Mundial de Productividad, organizado por la World Confederation of Productivity Science (Olso, 1984), definió la productividad como un concepto “casi universal” que aspira a *proporcionar bienes y servicios al mayor número posible de personas, con el menor consumo de recursos, manteniendo al mismo tiempo una alta calidad.* La productividad, desde este prisma, es un efecto, una filosofía de empresa de alto espectro que desborda los límites de la organización y se extiende a toda la sociedad.

Por tanto, las estrategias de productividad implican el uso de habilidades, esfuerzo, capital, tecnología dirección, información, energía y otros recursos, para conseguir aumentos sostenibles que repercutan en una mejora en el nivel de vida de la población, aunque interesan principalmente, aquellas mejoras que incrementen la rentabilidad, puesto que la supervivencia de la organización depende de ésta última.

Se plantea que la satisfacción causa la productividad, así como la productividad causa la satisfacción, concluyéndose que ambas son variables correlacionadas más que causa - efecto.

También se han estudiado las condiciones bajo las que se observa que la productividad y la satisfacción laboral están relacionadas. Esta relación es más fuerte cuando las recompensas se basan en el rendimiento.

Ostroff (1992 en Bravo, Peiró y Rodríguez, 1993) señala que organizaciones con trabajadores satisfechos son más productivas que aquellas en que están insatisfechos.

Por último, Varca y James – Valutes (1993 en Bravo, Peiró y Rodríguez, 1993) encuentran que la relación entre la satisfacción laboral y rendimiento está modulada por las habilidades de los trabajadores. De este modo, los individuos con altos niveles de satisfacción laboral y altos niveles de habilidades laborales relevantes tienen tasas de rendimiento significativamente superiores que el resto de los empleados.

Consecuencias físicas de la Insatisfacción.

Además de las consecuencias comportamentales de la falta de satisfacción en los individuos, los estudios la relacionan con disfunciones en las categorías de los síndromes físicos múltiples. La sintomatología más frecuente asociada apunta hacia las sensaciones de fatiga, dolores de cabeza, disfunciones respiratorias, sudores, y mala salud en general (Bruke, 1969 en Quintanilla 1984). Así también los incidentes laborales insatisfactorios producen en ocasiones pérdida del apetito y trastornos neurovegetativos como náuseas e indigestión (Quintanilla 1984).

De esta forma la falta de satisfacción laboral se constituye como gatillador de un amplio espectro de elementos puntuales que poseen un gran poder de generalización, relacionado en muchas ocasiones a situaciones particularmente ansiógenas. Los períodos de tensión laboral producto de los conflictos o trámites decisivos se caracterizan por la especial incidencia en torno a los problemas gastrointestinales o ulcerosos.

Por otra parte se sabe que los altos niveles de colesterol son potenciadores de las enfermedades coronarias, las cuales se relacionan con niveles de insatisfacción. Lo anterior se confirma pues se han encontrado correlaciones de hasta 0.83 entre autoreportes de insatisfacción y mortalidad por enfermedades artereoscleróticas. (Salesy House 1971 en Quintanilla 1984).

1.6.3.4 Medición De La Satisfacción Laboral

Se ha recurrido a variados métodos para medir la Satisfacción Laboral, tanto como cuestionarios (métodos directos), como pruebas proyectivas (métodos indirectos).

Métodos Tradicionales:

Las principales medidas de la Satisfacción Laboral son:

- Job Descriptive Index (JDI), elaborado por Smith, Kendall y Hulin en 1969.
- Minesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), elaborado por Weiss, Dawis, England y Lofquist, en 1967.

- La escala de Caras de Kunin desarrollado en 1955.

Estos cuestionarios se distinguen entre sí en elación al énfasis que se le da al componente afectivo o al componente cognitivo de la satisfacción Laboral.

- Avances:

En Europa, y específicamente en España, en la última década, las investigaciones en torno a la Satisfacción Laboral han alcanzado un gran auge. Se han elaborado una serie de cuestionarios para medir la Satisfacción Laboral, siendo algunos de ellos de naturaleza general específica (orientados a determinar los niveles de Satisfacción en ocupaciones específicas).

Se destacan el siguiente grupo de cuestionarios:

- El cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales Peiró, Meliá y Calatuyun (1986)
- La medida de la satisfacción en contextos organizacionales: El cuestionario de Satisfacción S20/23 J.L.Meliá y J.M. Peiró (1988)
- El cuestionario de satisfacción S10/12 J.L.Meliá y J.M. Peiró (1989)
- El cuestionario general de satisfacción S21/26 J.L.Meliá, (1990).

Así mismo como distinguimos distintas formas de medición, se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. Este nivel se alcanza mediante una pregunta que

apunte a la percepción general del trabajador respecto de su trabajo; por ejemplo: ¿Cuál es su nivel de Satisfacción con su situación laboral actual?.

- Satisfacción por facetas, grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. Se obtiene mediante una encuesta o cuestionario que apunte a averiguar la percepción del trabajador respecto a cada aspecto específico de su trabajo. El nivel de satisfacción laboral está dado por un promedio sacado de la puntuación de estos aspectos.

La medición de la satisfacción laboral permite conocer las causas de los problemas que originan las necesidades de los trabajadores, a su vez es posible conocer el grado de adecuación entre las metas de la organización y las metas individuales en el contexto laboral. Además la satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

En conclusión la medición de la satisfacción laboral puede ser considerado como un buen elemento diagnóstico dentro de la organización, ya que permite detectar las deficiencias y fortalezas de la misma y a partir de estas desarrollar un plan de acción efectivo para la consecución de los objetivos organizacionales.

CAPITULO 2

2.1 METODOLOGIA

2.1.1 Tipo De Estudio

El presente estudio es de tipo **Descriptivo Correlacional** cuyo objetivo central es obtener información respecto al grado de satisfacción laboral percibido por el personal de planta de una empresa de la quinta región, en relación a algunos elementos organizacionales. Es un estudio **descriptivo**, debido a que se orienta a obtener antecedentes para responder con base empírica a la pregunta de investigación planteada. Es **Correlacional** porque pretende medir las posibles relaciones que se den entre las variables en estudio. Este estudio no pretende probar hipótesis explicativas conducentes a causales determinantes, sino más bien persigue, a partir de la información recolectada, describir e inferir relaciones entre las distintas variables investigadas.

2.1.2 Diseño

Este estudio será de naturaleza **no experimental** en términos de que no se realizará manipulación deliberada de las variables implicadas. Se observará el fenómeno de Satisfacción Laboral tal como se da en los empleados de planta de una empresa de la quinta región para luego analizarlo. En este estudio no se construirá ninguna situación sino que se observará situaciones ya existentes.

El diseño metodológico será de tipo **transeccional**, es decir, se recolectarán datos en un solo momento, en un tiempo único para de esta forma poder describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

2.1.3 Unidad De Análisis – Universo – Muestra.

El universo corresponde a la totalidad de los trabajadores de una empresa de la quinta región.

La población de este estudio esta compuesta por el personal de la empresa que cuenta con contrato indefinido, los que ascienden a 374 trabajadores.

Para efecto de este estudio, se ha seleccionará una muestra estratificada, proporcional y no intencional que corresponderá a 194 sujetos.

La muestra será estratificada según los niveles jerárquicos con que se categorizan a la población del estudio. Así mismo se observarán las proporciones de los niveles jerárquicos en la población del estudio para mantenerlas dentro de la muestra.

2.1.4 Técnicas De Recolección De Datos

Fuentes primarias:

Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

El cuestionario de satisfacción laboral S20/23 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. Perió, 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 evaluación adecuada, asequible y correcta del estado de la satisfacción laboral en una empresa. Están concebidos de un modo versátil, lo que los hace útiles en empresas de toda índole de los sectores tanto industrial como de servicios,

permitiendo la comparación de los datos a través de departamentos, sectores, tipos de empresa o zonas geográficas.

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 evaluación 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 con 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.

- Items 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.

Este cuestionario cuenta con 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 solo 0,03 menor. Si se considera el escaso número de ítem 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.

Formas de puntuación y corrección del cuestionario.

Cada pregunta del cuestionario esta planteada en forma de afirmación, frente a cada afirmación el sujeto tiene 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 los puntajes de todas las preguntas dará el puntaje total del cuestionario el cual será traducido por 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
SUPERVISION (6 items)	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 satisfactorio: 30 a 35
AMBIENTE FÍSICO (5 items)	Muy insatisf.: 5 a 9 Bastante insatisf.: 10 a 14 Algo insatisf.: 15 a 19	20 a 24	Muy satisfactorio: 35 Bastante satisf.: 30 a 34 Algo satisfactorio: 25 a 29
PRESTACIONES DEL TRABAJO (5 items)	Muy insatisf.: 5 a 9 Bastante insatisf.: 10 a 14 Algo insatisf.: 15 a 19	20 a 24	Muy satisfactorio: 35 Bastante satisf.: 30 a 34 Algo satisfactorio: 25 a 29
CONDICIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO (4 items)	Muy insatisf.: 4 a 7 Bastante insatisf.: 8 a 11 Algo insatisf.: 12 a 15	16 a 19	Muy satisfactorio: 28 Bastante satisf.: 24 a 27 Algo satisfactorio: 20 a 23
PARTICIPACION (3 items)	Muy insatisf.: 3 a 5 Bastante insatisf.: 6 a 8 Algo insatisf.: 9 a 11	12 a 14	Muy satisfactorio: 21 Bastante satisf.: 18 a 20 Algo satisfactorio: 15 a 17

Tabla de la categorización del grado de satisfacción laboral.

La categorización que a continuación se presenta, la componen puntajes que han sido obtenidos multiplicando el puntaje máximo (7 puntos) por cada uno de los indicadores de los factores organizacionales (23); obteniéndose un puntaje total de 161 puntos. Por tanto, la categorización que medirá el grado de satisfacción laboral será la siguiente:

Ptos.	Respuestas	Categoría.	Rango de Ptos.
7 6 5	Muy Satisfactorio Bastante Satisfactorio Algo Satisfactorio	Satisfactorio	Se ubicará en esta categoría las personas que obtengan un puntaje entre: 115 a 161
4	Indiferente	Medianamente Satisfactorio	Se ubicará en esta categoría las personas que obtengan un puntaje entre: 70 a 114
3 2 1	Algo Insatisfactorio Bastante Insatisfactorio Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Se ubicará en esta categoría las personas que obtengan un puntaje entre: 23 a 69

Fuentes secundarias:

- Bibliografía general en torno al tema abordado.
- Seminarios de título.
- Documentos, folletos y anuarios de la empresa.
- Artículos de revistas.

Apreciaciones sobre el cuestionario

El cuestionario fue sometido a juicios de expertos por un psicólogo social laboral de la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso, un metodólogo y psicólogo social de la misma casa de estudios y por último un psicólogo laboral y gerente de Recursos Humanos de la empresa en estudio.

Los cambios recomendados fueron con relación al vocabulario y la redacción de los ítemes del cuestionario para que fuera más comprensible para la muestra.

Las correcciones realizadas fueron:

Item 2: se le dio nueva redacción al formato

Item 6 se cambió el concepto de salubridad por limpieza e higiene.

Item 14: Se cambió el concepto supervisión por el concepto estilo de supervisión

Item 19, se cambió la redacción de capacidad para tomar decisiones por libertad para tomar decisiones

Item 22, se cambió el concepto convenio por contrato

Finalmente se cambió la alternativa de respuesta "Muy Satisfecho" por "Muy satisfactorio".

Aplicaciones Previas del Cuestionario S20_23

Como antecedentes del cuestionario S20_23 presentamos dos estudios realizados por los mismos autores Meliá y Peiró en el año 1989 en Asturias.

El cuestionario fue aplicado en dos empresas de Asturias; una era una empresa minera (Empresa 1) y la otra una empresa química multinacional (Empresa 2).

Los resultados en cuanto a confiabilidad fueron muy buenos, lo que permite confiar en la consistencia interna del cuestionario.

	Media	Desviación Típica	Confiabilidad (Alfa Cronbach)	Resultados
Empresa 1	2,93	1,090	0,92	Alto índice de insatisfacción no sólo en general sino también en todos los factores
Empresa 2	5,60	0,708	0,90	Alto índice de Satisfacción general y también en todos sus factores.

2.1.5 Procedimientos

La aplicación del cuestionario conllevó los siguientes pasos a seguir:

- 1- ***Motivación y sensibilización:*** Para aminorar la natural reticencia de las personas a proporcionar información, que muchas veces se desea mantener en reserva, fue necesario enviar una circular de la Gerencia de Recursos Humanos, donde se notificó el objetivo de la investigación y también se informó que se le llamaría para establecer la coordinación de la aplicación del cuestionario (día, hora y lugar).
- 2- ***Coordinación:*** Esta se realizó con los ejecutivos, jefes de departamentos y delegados Sindicales, a fin de explicar el sentido del estudio y posibilitar la aplicación del cuestionario
- 3- ***Aplicación del cuestionario:*** Este fue aplicado al personal de planta de una empresa de la quinta región en dependencias de la empresa, en forma anónima, en un espacio físico apropiado en la medida que las condiciones lo permitan.

2.1.6 Plan De Análisis

Una vez obtenida la muestra se realizó la aplicación del cuestionario según un cronograma establecido previamente. Los datos arrojados por los cuestionarios fueron ingresados en una planilla Excel y sometidos a un análisis estadístico mediante la aplicación del programa computacional SPSS 11.

A partir de los resultados de este procesamiento se analizaron los datos de las siguientes maneras:

1. Análisis de la confiabilidad de la aplicación del cuestionario empleado en el estudio (cálculo del Alfa Cronbach).
2. Análisis descriptivo de las variables personales – laborales sobre la muestra total.
3. Traspaso de los puntajes brutos a escalas de puntajes Probit y análisis descriptivo de los factores organizacionales sobre la muestra total a través de estadísticos de tendencia central y de dispersión (media, mediana, moda, desviación estándar, rango, asimetría y curtosis).
4. Cálculo de los puntajes totales por factor organizacional y categorización de los puntajes en rangos de Satisfacción. Elaboración de una Tabla de porcentajes para determinar cual era el factor más satisfecho y cual el menos satisfecho.

5. Análisis correlacional de la relación entre las variables personales – laborales y los niveles de satisfacción de factores Organizacionales.
6. Prueba de comparación de medias (Análisis de Varianza de 1 Factor y T de Student) de los factores para los distintos grupos conformados por las variables personales- laborales.
7. Cálculo de los puntajes de cada factor organizacional para cada una de las variables personales – laborales y categorización de los mismos en rangos de satisfacción.
8. Cálculo de los puntajes de los factores organizacionales por Nivel Jerárquico y categorización de los mismos en rangos de satisfacción.
9. Elaboración de tabla de porcentajes para determinar cual es el Nivel Jerárquico más satisfecho y cual el menos satisfecho.

CAPÍTULO 3

3.1 ANALISIS DE LOS RESULTADOS

3.1.1. *Análisis de Confiabilidad de la aplicación*

En este punto se expondrán los resultados del análisis de confiabilidad (Alfa Cronbach) obtenidos de la aplicación del cuestionario S20/23. El resultado es el siguiente:

- **Escala Participación:** El coeficiente α es de 0,8499
- **Escala Supervisión:** El coeficiente α es de 0,9058
- **Escala Ambiente Físico:** El coeficiente α es de 0,8695
- **Escala Prestaciones Trabajo:** El coeficiente α es de 0,8015
- **Escala Condición Intrínseca Trabajo:** El coeficiente α es de 0,7732
- **Cuestionario Total:** El coeficiente α es de 0,9202

Los resultados muestran un nivel de confiabilidad suficiente como para apreciar que la aplicación de este cuestionario midió de forma consistente la Satisfacción Laboral de los individuos encuestados.

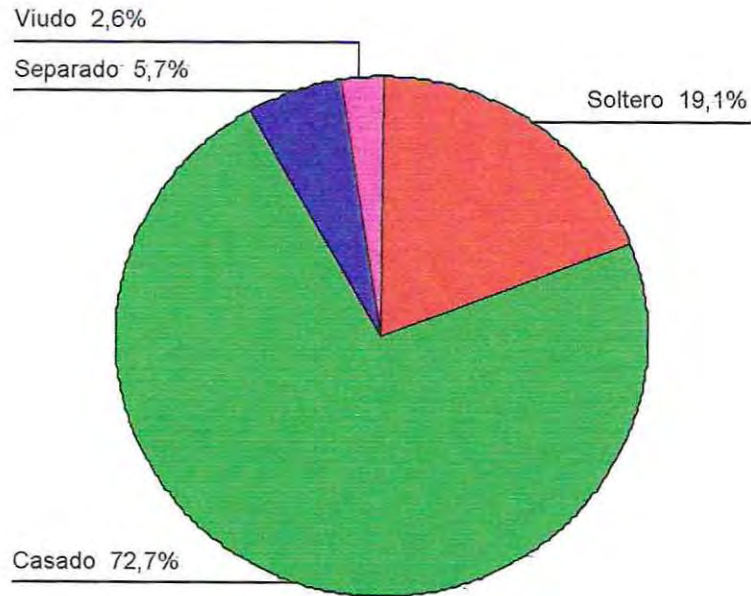
3.1.2. Análisis Descriptivo Variables Personales – Laborales.

a) Estado Civil

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero	37	19,1	19,1	19,1
	Casado	141	72,7	72,7	91,8
	Separado	11	5,7	5,7	97,4
	Viudo	5	2,6	2,6	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Estado Civil

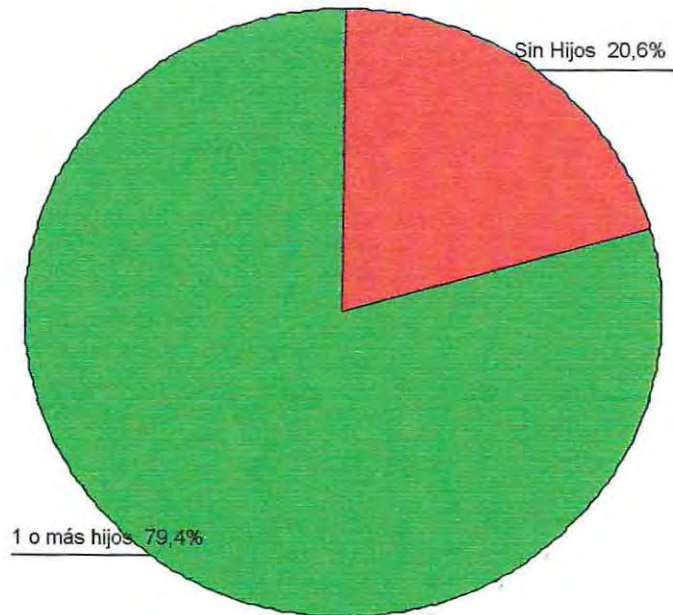


b) Hijos

Categoría Número Hijos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin Hijos	40	20,6	20,6	20,6
	Uno o más hijos	154	79,4	79,4	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Categoría Número Hijos

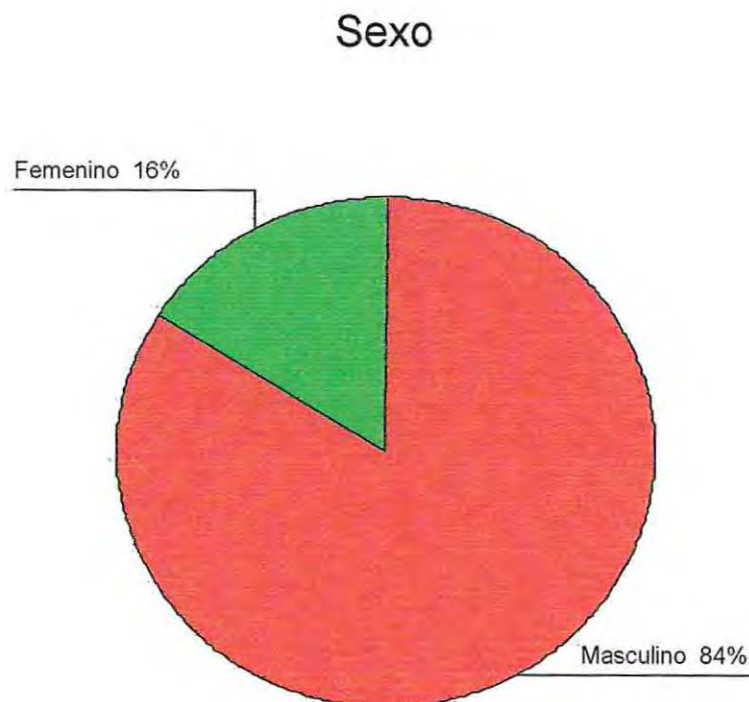


Según el gráfico, la categoría “Uno o más hijos” es la que tiene la mayor frecuencia relativa en la muestra (79,4%).

c) *Sexo*

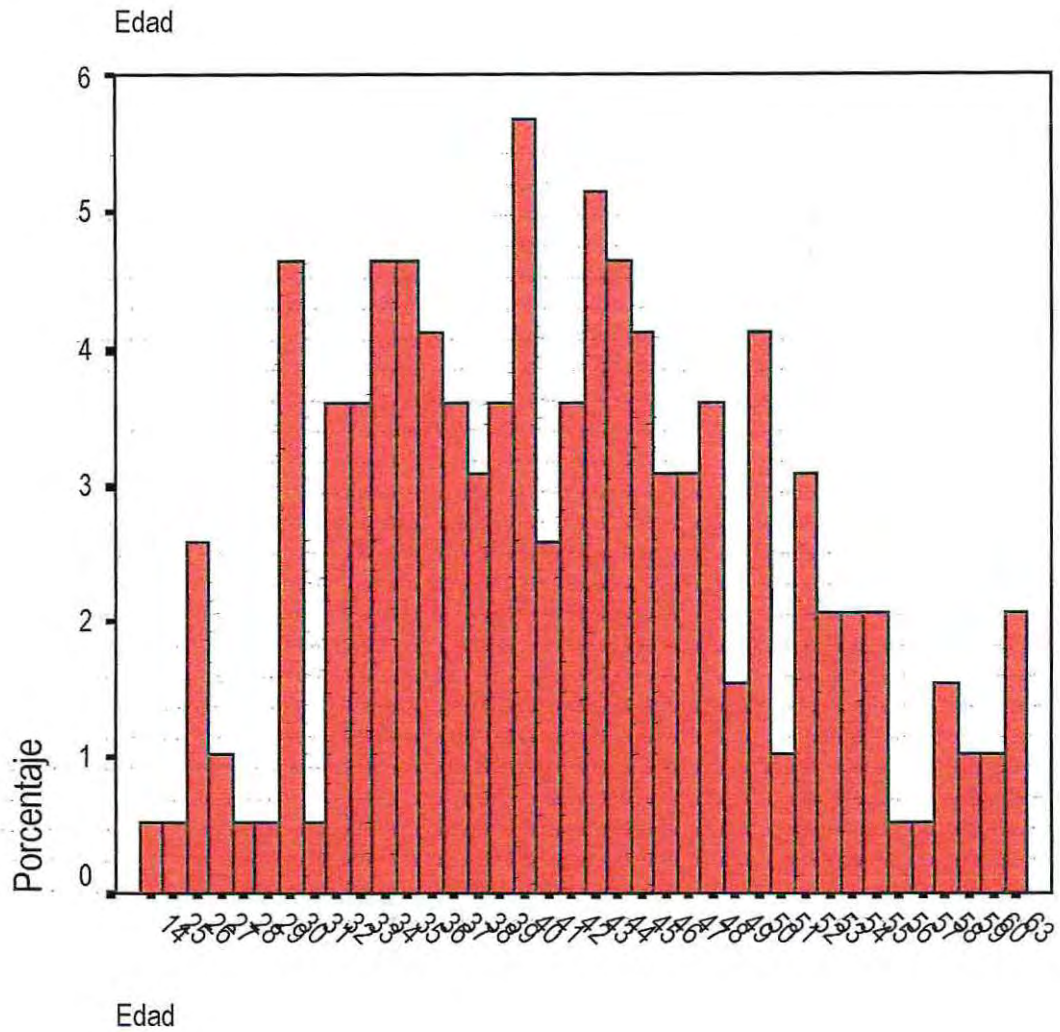
Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	163	84,0	84,0	84,0
	Femenino	31	16,0	16,0	100,0
	Total	194	100,0	100,0	



El mayor porcentaje de trabajadores corresponde al sexo masculino quienes ocupan el 84% de la muestra. El porcentaje de mujeres corresponde al 16%.

d) Edad



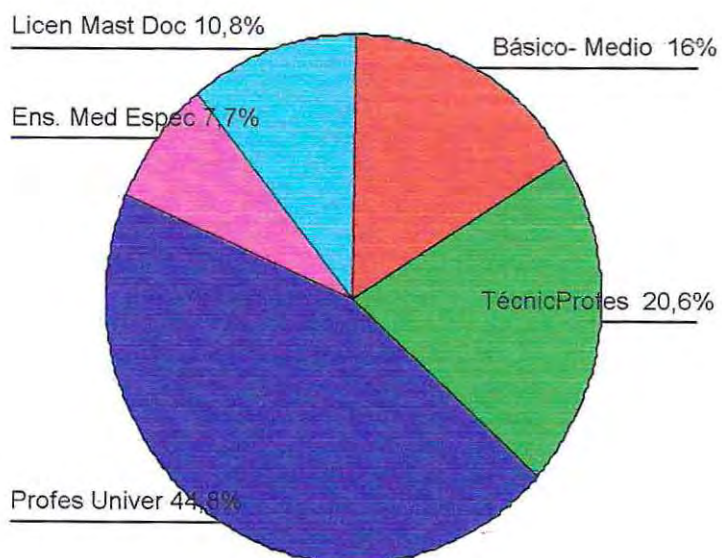
La media de edad de los trabajadores es 41,5 años con una desviación típica de 8,95 años. Esto indicaría que la mayor parte de los trabajadores se encontraría entre el rango de edad que va desde 32,55 años a 50. 45 años.

e) Estudios: Nivel Educativo

Nivel Educativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Básico y/o Medio	31	16,0	16,0	16,0
	Técnico Profesional	40	20,6	20,6	36,6
	Profesional Universitario	87	44,8	44,8	81,4
	Enseñanza Media Especializada	15	7,7	7,7	89,2
	Licenciados, Masters, Doctorados	21	10,8	10,8	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nivel Educativo



El nivel de estudios muestra que el mayor porcentaje de los trabajadores posee formación profesional universitaria, correspondiendo al 44,8 % del total de la muestra. Luego se encuentran aquellos trabajadores que presentan formación técnica profesional con un 20,6%. Un 16% posee estudios primarios (enseñanza básica y media) y un 7,7% corresponde a titulación media con alguna especialidad (técnica, secretariado u otro.).

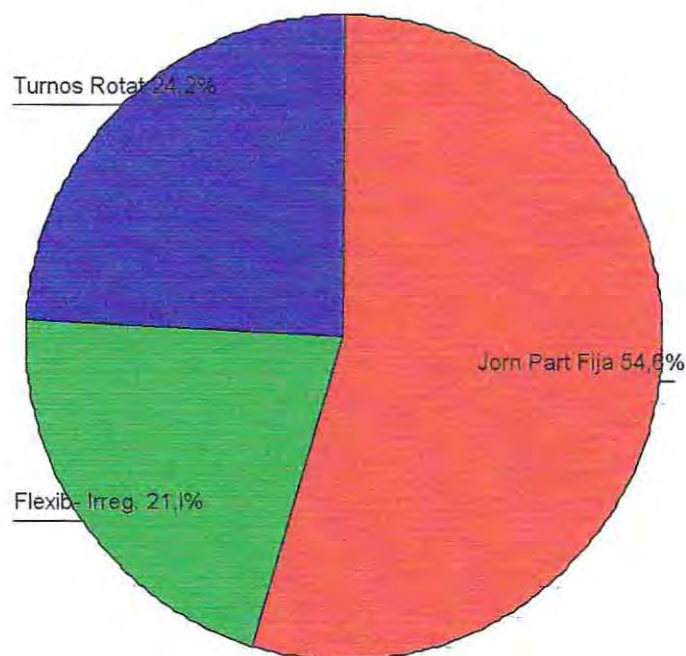
Un 10,8% de los trabajadores posee algún post grado (licenciaturas, magíster, doctorados Universitarios). Esta última cifra puede agregarse al porcentaje de los profesionales Universitarios, quienes en total corresponderían al 55,6% del total de la muestra.

f) Jornada de Trabajo

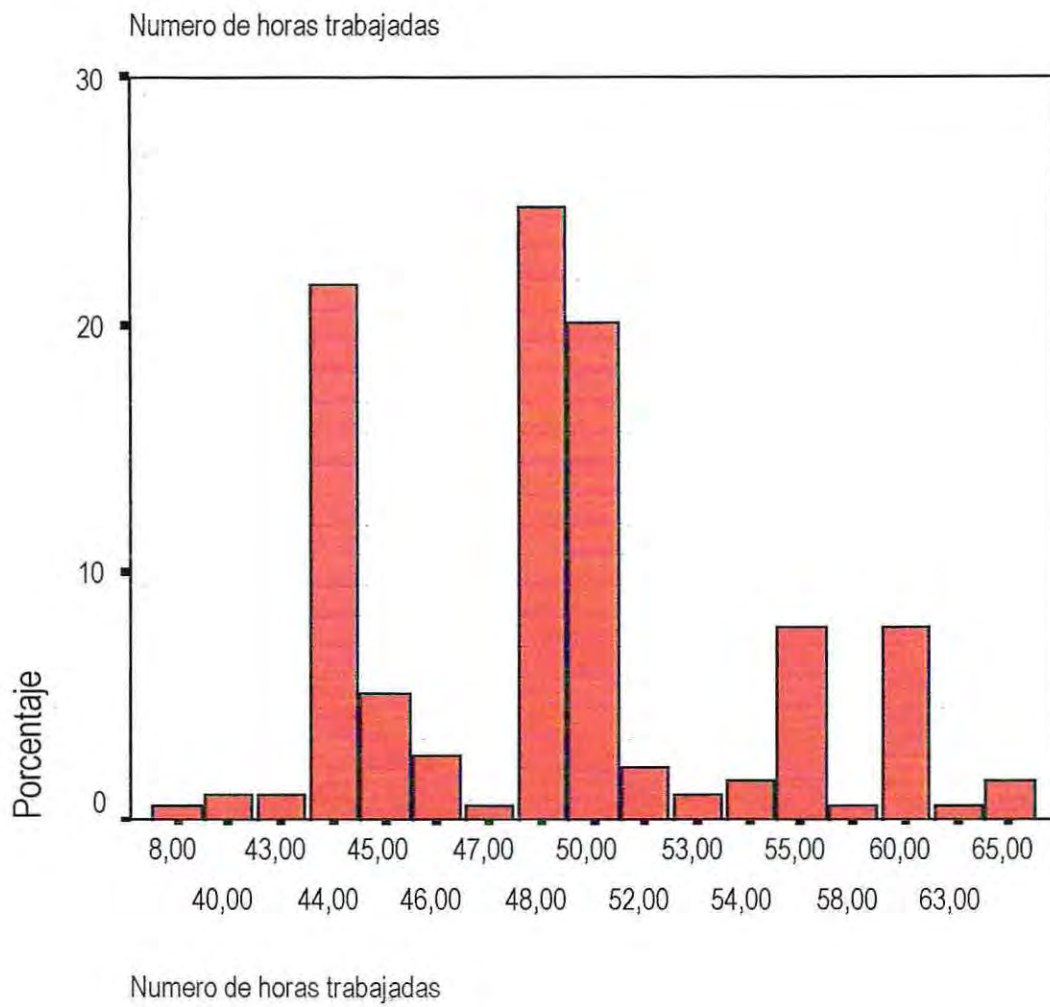
Jornada Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Jornada Partida Fija	106	54,6	54,6	54,6
	Flexible o Irregular	41	21,1	21,1	75,8
	Turnos Rotativos	47	24,2	24,2	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Jornada Trabajo



La mayor parte de los trabajadores tiene jornada partida, correspondiendo a un 54,6% del total de la muestra. Esto refiere a 8 horas diarias distribuidas en jornada de mañana y tarde. Luego, con un 24,2% del total de la muestra vienen aquellos trabajadores que tienen turnos ya sean rotativos (semanas en la mañanas, rotando con semanas de tarde y noche) o turnos fijos (ej. Siempre de mañana). El porcentaje más bajo corresponde a el horario flexible o irregular con un 21,1% (cumple un número determinado de horas mensuales pero distribuidas irregularmente en la semana).

g) *Número de Horas Trabajadas*

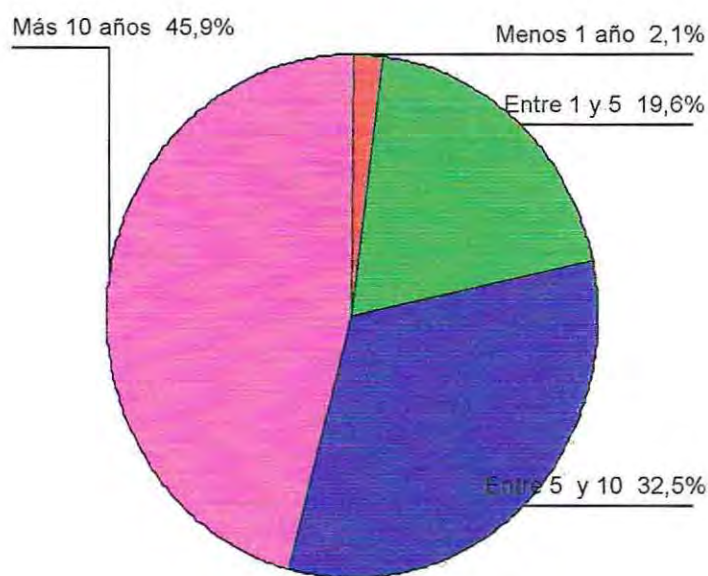
La media de horas semanales dedicadas al trabajo es de 48 hrs., con una desviación típica de 5,93 horas. Esto indicaría que el mayor porcentaje de los trabajadores dedica entre 42,07 horas y 53,93 horas semanales a su trabajo.

h) Antigüedad

Antigüedad Empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Menos 1 año	4	2,1	2,1	2,1
Entre 1 y 5 años	38	19,6	19,6	21,6
Entre 5 y 10 años	63	32,5	32,5	54,1
Más 10 años	89	45,9	45,9	100,0
Total	194	100,0	100,0	

Antigüedad Empresa



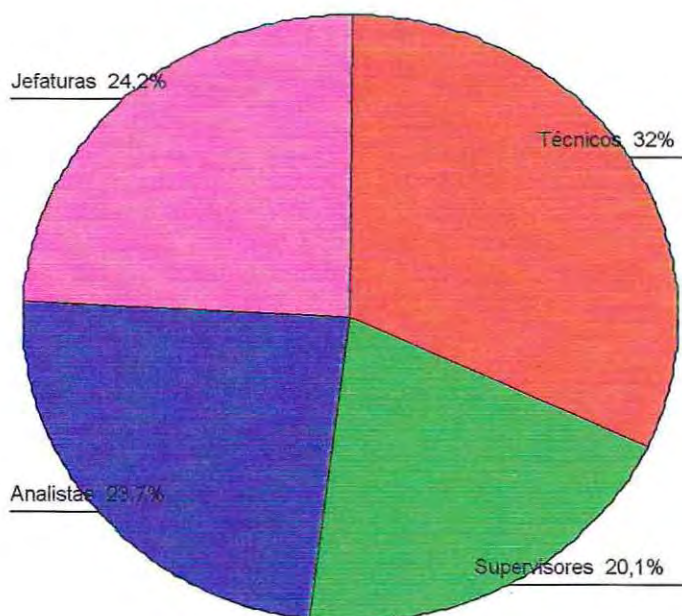
La antigüedad es mayoritariamente por más de 10 años, correspondiendo al 45,9% de los trabajadores de la muestra. Seguido a esto viene el rango de antigüedad que va de 5 a 10 años con un 32,5% de los trabajadores de la muestra. El 19,6% de los trabajadores se encuentra en el rango entre 1 y 5 años de antigüedad y el 2,1% en el rango de menos de un año.

h) Categoría Jerárquica

Categoría Jerárquica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Técnicos	62	32,0	32,0	32,0
	Supervisores	39	20,1	20,1	52,1
	Analistas	46	23,7	23,7	75,8
	Jefaturas	47	24,2	24,2	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Categoría Jerárquica

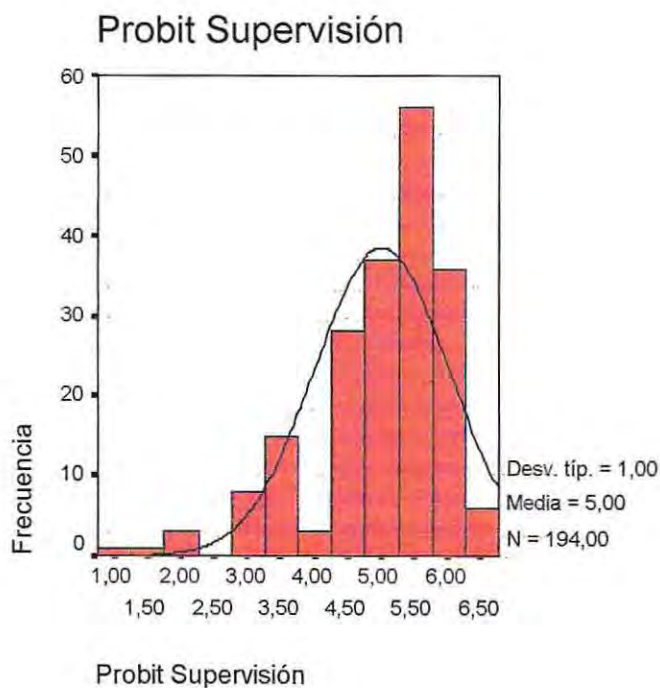


Los porcentajes de los niveles jerárquicos presentados en la muestra se distribuyen de igual forma que en la población en estudio.

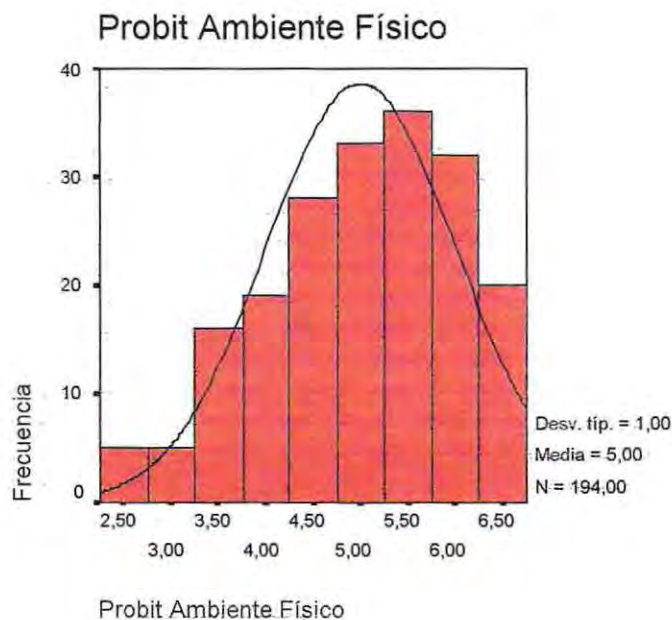
3.1.3 Traspaso de los puntajes brutos de los factores organizacionales a puntajes Probit y análisis Descriptivo Factores de Satisfacción Laboral- Muestra total.

Estadísticos

		Probit Supervisión	Probit Ambiente Físico	Probit Prestaciones Trabajo	Probit Condición Intrínseca Trabajo	Probit Participación
N	Válidos	194	194	194	194	194
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,9999	5,0004	5,0007	4,9997	5,0000
Mediana		5,3481	5,1035	5,1653	5,4474	5,3667
Moda		5,35	6,36	5,65	5,45	5,61
Desv. típ.		,99958	,99995	,99943	1,00103	,99969
Asimetría		-1,281	-,505	-,580	-1,384	-1,030
Curtosis		1,871	-,551	-,600	1,988	,664
Rango		5,33	4,06	4,21	5,00	4,40
Mínimo		1,05	2,31	2,57	1,24	1,94
Máximo		6,39	6,36	6,79	6,24	6,34

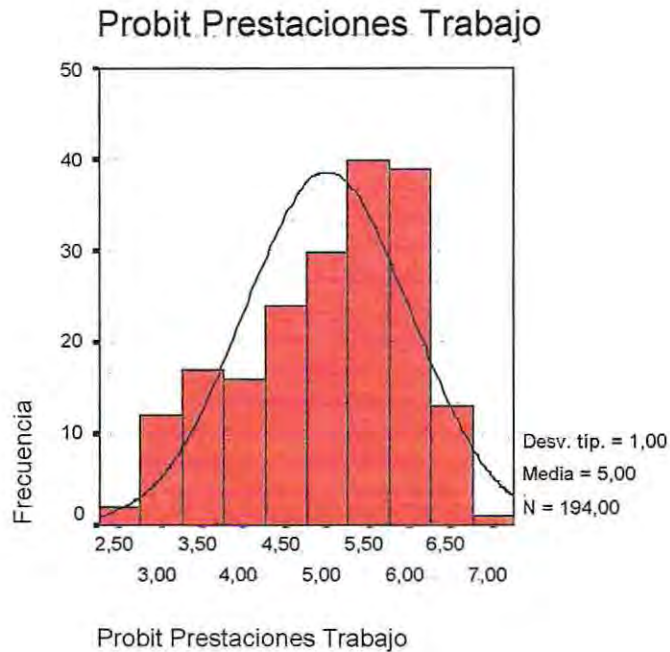


Según lo observado en el gráfico, la curva es asimétrica negativa (-1,281), de lo que se concluye que los puntajes para la variable se encuentran mayoritariamente orientados hacia valores sobre la media. No obstante lo anterior, existen una cantidad de casos que se sitúan más de 1 y 2 desviaciones estándar bajo la media, existiendo de este modo un rango relativamente alto (5,33), producto fundamentalmente de los puntajes extremos (los cuales no alcanzan a configurarse como una tendencia). La curtosis es positiva, lo que indica que existe una baja dispersión de los datos en comparación con la curva normal.

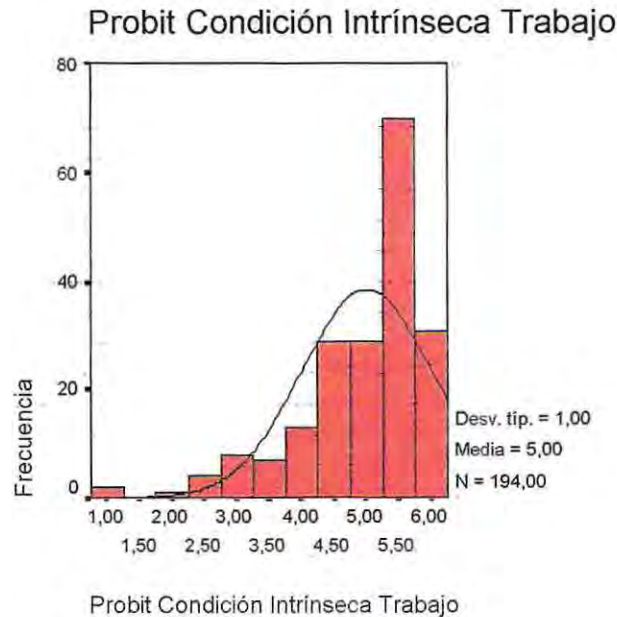


De acuerdo a lo que se aprecia en el gráfico, la curva es asimétrica negativa (-0,505), lo que indica una tendencia de los datos a agruparse sobre la media, aunque no alcanza a ser significativo. La curtosis es negativa (-0,551), evidenciándose una distribución más bien achatada, con una dispersión de los datos

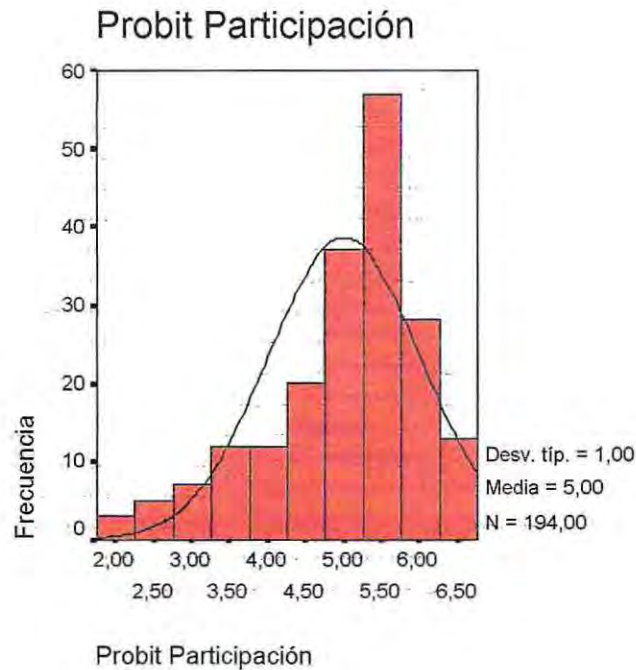
relativamente mayor que la curva normal; esto se refleja en la existencia de un importante número de casos que se agrupan más de 1 y 2 desviaciones estándar bajo la media, sin existir discontinuidades en la distribución.



Según la gráfica, por el valor de la asimetría (-0,580) se puede advertir una tendencia a agruparse los puntajes hacia valores medio- altos, no obstante existir un conglomerado importante de casos situados a más de 1 y 2 desviaciones estándar bajo la media; se aprecia asimismo la existencia de un grupo de casos más de 1 desviación estándar sobre la media, no existiendo casos más allá de 2 desviaciones. La curtosis es negativa (-0,600), lo que revela una dispersión de los puntajes relativamente mayor que la curva normal.



De acuerdo a lo que se observa en el gráfico, la asimetría es fuertemente negativa (-1,384), lo que evidencia una tendencia de los datos a agruparse mayoritariamente hacia valores por sobre la media; no obstante lo anterior, el puntaje máximo se sitúa apenas por sobre la primera desviación estándar (6,24), lo que no sucede en el polo opuesto de la distribución, cuyo límite inferior se sitúa más de 3 desviaciones estándar bajo la media. Cabe señalar que existe una fuerte tendencia de los puntajes a agruparse en torno de la media (curtosis: 1,988), a pesar de la existencia de un número de casos ubicados más de 1 y 2 desviaciones estándar bajo la misma.



Del análisis del gráfico se desprende la tendencia de los puntajes a agruparse sobre la media, observándose un escaso número de casos que se escapan por sobre 1 desviación estándar; lo anterior se ve reforzado por el valor de la asimetría (-1,030), no obstante existir una cantidad reducida de casos que se agrupan 1 y 2 desviaciones estándar por debajo de la media. De acuerdo a la curtosis (0,664), se puede señalar que la curva es relativamente “picuda”, lo que significa que existe una baja dispersión de los valores en comparación con la curva normal.

3.1.4. Cálculo de puntajes totales por factor organizacional y categorización.

Según el plan de análisis previamente descrito la tabla de puntajes para evaluar la Satisfacción Laboral General es la siguiente:

Tabla 10:

Factores Organizacionales	Puntaje Obtenido	Insatisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio
SUPERVISION (6 items)	6.334	1.164 a 4.655	4.456 a 5.819	5.820 a 8.148
AMBIENTE FÍSICO (5 items)	4.901	970 a 3.879	3.880 a 4.849	4.850 a 6.790
PRESTACIONES DEL TRABAJO (5 items)	4.459	970 a 3.879	3.880 a 4.849	4.850 a 6.790
CONDICIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO (4 items)	4.326	776 a 3.103	3.104 a 3.879	3.880 a 5.432
PARTICIPACION (3 items)	3.007	582 a 2.327	2.328 a 2.909	2.910 a 4.074
TOTAL	23.027	4.462 a 17.847	17.848 a 22.309	22.310 a 31.234

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	6.334	<i>SATISFACTORIO</i>
Ambiente físico	4.901	<i>SATISFACTORIO</i>
Prestaciones	4.459	<i>MEDIANAMENTE SATISFACTORIO</i>
Trabajo en sí mismo	4.326	<i>SATISFACTORIO</i>
Participación	3.007	<i>SATISFACTORIO</i>
TOTAL	23.027	<i>SATISFACTORIO</i>

Factor Supervisión: El puntaje obtenido por la muestra es de 6.334 puntos el cual se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los trabajadores en general presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía otorgado por la empresa y superiores para el desempeño en sus tareas.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 4.901 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que los trabajadores en general presentan una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización para el buen desempeño del trabajo.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 4.459 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que los trabajadores en general presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral pero reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 4.326 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que los trabajadores en general presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al

trabajo que realizan y se sienten gratificados con los aspectos propios de la tarea que desempeñan.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 3.007 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los trabajadores en general se sienten considerados y participes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 23.027, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que los trabajadores de la empresa en general presentan una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Tabla 11: Distribución de los sujetos de la muestra en los niveles de Satisfacción Laboral por cada factor organizacional del cuestionario:

	Satisfacción	Mediana Satisfacción	Insatisfacción
Supervisión	81%	4%	11%
Ambiente físico	71%	6%	23%
Prestaciones	65%	6%	30%
Condición intrínseca del trabajo	87%	4%	9%
Participación	75%	7%	18%

El factor que concentra más sujetos en el rango de Satisfacción es el de Condición Intrínseca del Trabajo (87%); este factor a su vez concentra la menor cantidad de sujetos en el rango de Insatisfacción (9%); por otro lado el factor que concentra más sujetos en el rango de Insatisfacción es el de Prestaciones del Trabajo (30%); este mismo factor concentra la menor cantidad de personas en el rango de Satisfacción (65%).

Tabla 11a:

FACTORES	Puntaje Obtenido	Porcentaje del total	Media del factor
<i>Supervisión</i>	6.334	77,7%	5.44
<i>Ambiente físico</i>	4.901	72,1%	5.05
<i>Prestaciones del trabajo</i>	4.459	65,6%	4.59
<i>Condición Intrínseca del trabajo</i>	4.326	79,6%	5.57
<i>Participación</i>	3.007	73,8%	5.16

Esta Tabla muestra los porcentajes de los puntajes obtenidos por cada factor respecto del puntaje máximo obtenible, lo que mostraría la cercanía del puntaje del factor frente al máximo posible. Además se muestran las medias de cada factor lo que muestra que factor que posee una media más alta. Según lo anteriormente señalado podemos determinar cual es el factor más satisfecho y menos satisfecho.

Con un 79,6% del total y una media de 5.57 puntos el factor más Satisfecho es el de Condición Intrínseca del trabajo, el cual es el más cercano al puntaje máximo posible y posee la media más alta de los factores. El que sigue es el de Supervisión con un 77,7% del total y una media de 5.44 puntos; luego viene Participación con un 73,8% del total y una media de 5.16 puntos; luego tenemos el factor ambiente físico con un 72,1% del total y una media de 5.05 puntos. Para finalizar el factor que estaría menos satisfecho es el de Prestaciones del trabajo el cuál presenta 65,6 % del total y tiene una media de 4.49 puntos.

3.1.5 Correlaciones de las variables personales – laborales con los niveles de Satisfacción Laboral de los factores organizacionales

Correlaciones entre Variables Intervalares

Tabla 1:

		Correlaciones				
		Probit Supervisión	Probit Ambiente Físico	Probit Prestaciones Trabajo	Probit Condición Intrínseca Trabajo	Probit Participación
Número Hijos	Correlación de Pearson	,035	,053	,101	,027	,079
	Sig. (bilateral)	,626	,465	,162	,713	,272
	N	194	194	194	194	194
Edad	Correlación de Pearson	,067	,200**	,267**	,232**	,051
	Sig. (bilateral)	,350	,005	,000	,001	,478
	N	194	194	194	194	194
Horas Trabajo	Correlación de Pearson	,033	-,048	-,081	,158*	,210*
	Sig. (bilateral)	,647	,503	,261	,028	,003
	N	194	194	194	194	194

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

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

Según la matriz de correlaciones de la Tabla 1, existen correlaciones significativas entre las siguientes variables:

***Correlaciones Positivas:** Edad y Ambiente Físico (0,200), Edad y Prestaciones de Trabajo (0,267), Edad y Condición Intrínseca del Trabajo (0,232), Horas Trabajo y Condición Intrínseca del Trabajo (0,158), y Horas Trabajo y Participación (0,210)

***Correlaciones Negativas:** no se observan correlaciones negativas significativas entre las variables

Edad y ambiente físico: esta correlación muestra que en la empresa en estudio a mayor edad se da una percepción más positiva del factor ambiente físico; las personas

con más edad no tienen tan altas exigencias en cuanto a las condiciones físicas y ambientales que se consideran necesarias para el adecuado desempeño de su labor.

Edad y prestaciones: la correlación positiva de estas variables se muestra que, a medida avanzamos en el rango de edad de los sujetos, nos encontramos con que estos tienen una mejor percepción del factor prestaciones; evalúan de mejor manera el como las condiciones establecidas en el contrato laboral cumplen sus necesidades y también el como la empresa cumple con ellas.

Edad y condición intrínseca del trabajo: la correlación positiva de estas variables muestra que, a mayor edad existe una mejor evaluación del valor e importancia asignada a la tarea que se desarrolla y se disfruta más por el sólo hecho de desempeñar las tareas que implica su cargo.

Horas de trabajo y condición intrínseca del trabajo: la correlación positiva de estas variables muestra que, a mayor cantidad de horas dedicadas al trabajo, los trabajadores hacen una mejor evaluación del valor e importancia asignada a la tarea que se desarrolla y se disfruta más por el sólo hecho de desempeñar las tareas que implica su cargo.

Horas de trabajo y participación: la correlación positiva de estas variables muestra que, a mayor cantidad de horas dedicadas al trabajo, los trabajadores se perciben con mayor compromiso y más considerados en las tareas que desempeñan.

Correlaciones entre Variables Intervalares y Nominales

Tabla 2:

Correlaciones

			Probit Supervisión	Probit Ambiente Físico	Probit Prestaciones Trabajo	Probit Condición Intrínseca Trabajo	Probit Participación
Rho de Spearman	Estado Civil	Coefficiente de correlación	,027	,075	,098	,122	,026
		Sig. (bilateral)	,707	,301	,175	,091	,722
		N	194	194	194	194	194
Sexo	Sexo	Coefficiente de correlación	,016	-,130	-,093	-,044	-,061
		Sig. (bilateral)	,828	,071	,198	,539	,397
		N	194	194	194	194	194
Nivel Educativo	Nivel Educativo	Coefficiente de correlación	-,085	-,072	-,072	,034	,069
		Sig. (bilateral)	,236	,316	,321	,641	,342
		N	194	194	194	194	194
Situación Laboral	Situación Laboral	Coefficiente de correlación	-,113	-,094	-,024	-,068	-,014
		Sig. (bilateral)	,116	,192	,742	,346	,851
		N	194	194	194	194	194
Categoría Jerárquica	Categoría Jerárquica	Coefficiente de correlación	-,030	-,113	-,033	,085	,155*
		Sig. (bilateral)	,680	,118	,646	,236	,030
		N	194	194	194	194	194

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

Según la matriz de correlaciones de la Tabla 2, existen correlaciones significativas entre las siguientes variables:

**Correlaciones Positivas:* Categoría Jerárquica y Participación (0,155)

**Correlaciones Negativas:* no se observan correlaciones negativas significativas entre las variables

Nivel Jerárquico y Participación: la correlación positiva de estas variables muestra que, a medida que el nivel jerárquico es mayor los trabajadores se perciben con mayor compromiso y más considerados en las tareas que desempeñan.

Correlaciones entre Variables Intervalares y Ordinal

Tabla 3:

Correlaciones

	Probit Supervisión	Probit Ambiente Físico	Probit Prestaciones Trabajo	Probit Condición Intrínseca Trabajo	Probit Participación
Rho de Spearman Antigüedad Empresa	,067	,131	,102	,130	-,024
Coefficiente de correlación					
Sig. (bilateral)	,354	,068	,157	,071	,742
N	194	194	194	194	194

Según la matriz de correlaciones de la Tabla 3, no existen correlaciones significativas entre las variables.

3.1.6. Comparación de medias

Satisfacción Laboral Según Sexo

Tabla 4:

	Prueba de muestras independientes								
	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Medias		
							Masculino	Femenino	
Probit Supervisión	Se han asumido varianzas iguales	,375	,541	,062	192	,951	,0121	5,0019	4,9897
	No se han asumido varianzas iguales			,056	38,916	,956			
Probit Ambiente Físico	Se han asumido varianzas iguales	1,734	,189	2,077	192	,039	,4035	5,0649	4,6614
	No se han asumido varianzas iguales			1,877	38,927	,068			
Probit Prestación de Trabajo	Se han asumido varianzas iguales	1,062	,304	1,354	192	,177	,2646	5,0430	4,7784
	No se han asumido varianzas iguales			1,268	39,964	,212			
Probit Condición Intrínseca del Trabajo	Se han asumido varianzas iguales	4,215	,041	1,304	192	,194	,2553	5,0405	4,7852
	No se han asumido varianzas iguales			1,053	36,272	,299			
Probit Participación	Se han asumido varianzas iguales	,281	,597	,886	192	,377	,1737	5,0277	4,8541
	No se han asumido varianzas iguales			,825	39,806	,414			

Como se observa en la tabla 4, existen diferencias significativas entre los grupos según sexo para la variable “Ambiente Físico” ($p \leq 0,05$). El resto de las variables no presenta diferencias significativas.

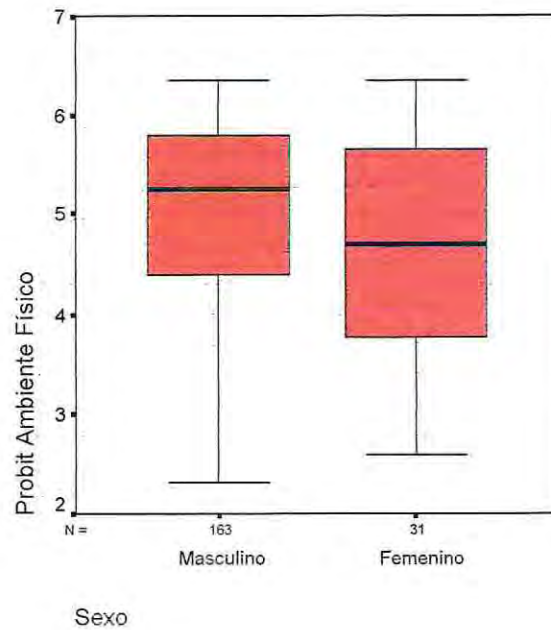
La media del grupo masculino es más alta (5,0649) que la media del grupo femenino (4,6614). Esto significa que el promedio del grupo de varones evalúa de forma más positiva el factor ambiente físico en comparación al grupo de mujeres de la muestra.

En este ítem también observa que en el grupo de varones se presenta una menor dispersión de los puntajes al rededor de la media, lo que puede traducirse

como evaluaciones más homogéneas que en el caso del grupo de las mujeres donde la dispersión de los puntajes es mayor, lo que estaría indicando mayor diversidad en las respuestas.

Descriptivos

Sexo		Estadístico	
Probit Ambiente Físico	Masculino	Media	5,0649
		Mediana	5,2434
		Varianza	,932
		Desv. típ.	,96565
		Mínimo	2,31
		Máximo	6,36
		Rango	4,06
		Amplitud intercuartil	1,3986
		Asimetría	-,564
		Curtosis	-,408
			Femenino
Mediana	4,6839		
Varianza	1,256		
Desv. típ.	1,12068		
Mínimo	2,59		
Máximo	6,36		
Rango	3,78		
Amplitud intercuartil	1,9580		
Asimetría	-,127		
Curtosis	-,968		



Satisfacción Laboral según Estado Civil

Tabla 5:

		ANOVA				
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Probit Supervisión	Inter-grupos	5,778	3	1,926	1,956	,122
	Intra-grupos	187,060	190	,985		
	Total	192,838	193			
Probit Ambiente Físico	Inter-grupos	4,498	3	1,499	1,512	,213
	Intra-grupos	188,481	190	,992		
	Total	192,979	193			
Probit Prestaciones Trabajo	Inter-grupos	10,048	3	3,349	3,483	,017
	Intra-grupos	182,732	190	,962		
	Total	192,781	193			
Probit Condición Intrínseca Trabajo	Inter-grupos	6,513	3	2,171	2,207	,089
	Intra-grupos	186,884	190	,984		
	Total	193,397	193			
Probit Participación	Inter-grupos	2,018	3	,673	,670	,572
	Intra-grupos	190,861	190	1,005		
	Total	192,879	193			

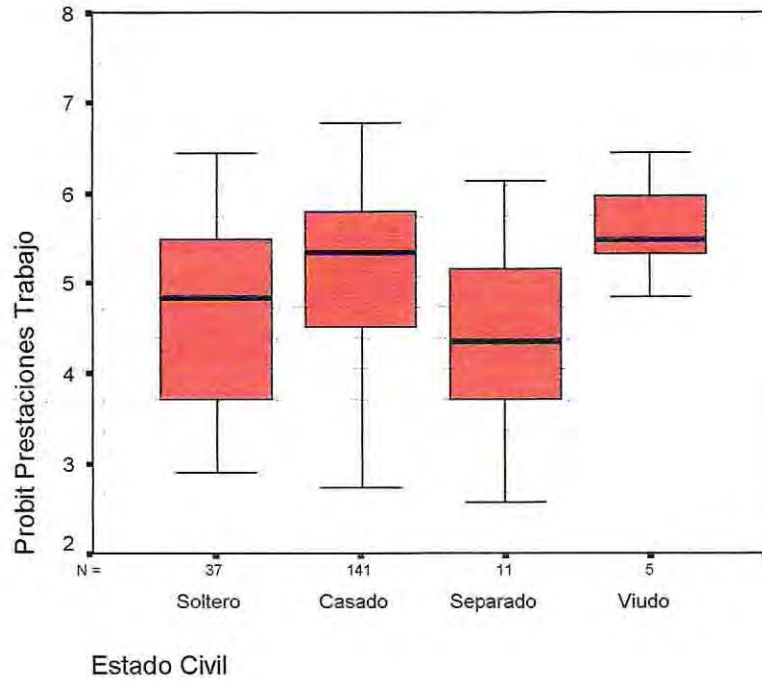
De acuerdo a lo que se aprecia en la tabla 5, existen diferencias significativas entre los grupos según “Estado Civil” para la variable “Prestaciones Trabajo” ($p \leq 0,05$). El resto de las variables no presenta diferencias significativas.

Esto se traduce como que dentro de la muestra dependiendo del estado civil se observaron diferencias en la percepción del factor organizacional de Prestaciones, mostrando las siguientes diferencias de medias: Viudos 5.61, Casados 5.10, Solteros 4.68 y Separados 4.47. Los resultados anteriores indican que el grupo Viudos evalúa de mejor manera las prestaciones que otorga la empresa, seguidos por el grupo de los Casados, Solteros y finalmente Separados.

La dispersión de los datos se da mayormente en el grupo de los Solteros lo que pudiese indicar una mayor diversidad de percepción respecto al factor evaluado. En el extremo opuesto, el grupo con menor dispersión de los datos es el de los Viudos lo que puede interpretarse como una percepción más homogénea del factor abordado.

Descriptivos

Estado Civil		Estadístico	
Probit Prestaciones Trabajo	Soltero	Media	4,6879
		Mediana	4,8412
		Varianza	1,151
		Desv. típ.	1,07301
		Mínimo	2,90
		Máximo	6,46
		Rango	3,57
		Amplitud intercuartil	1,7828
		Asimetría	-,225
		Curtosis	-1,063
	Casado	Media	5,1021
		Mediana	5,3274
		Varianza	,914
		Desv. típ.	,95625
		Mínimo	2,73
		Máximo	6,79
		Rango	4,05
		Amplitud intercuartil	1,2966
		Asimetría	-,681
		Curtosis	-,383
	Separado	Media	4,4728
		Mediana	4,3549
		Varianza	1,172
		Desv. típ.	1,08261
		Mínimo	2,57
		Máximo	6,14
		Rango	3,57
		Amplitud intercuartil	1,6207
		Asimetría	-,189
		Curtosis	-,743
	Viudo	Media	5,6191
		Mediana	5,4895
		Varianza	,386
		Desv. típ.	,62140
		Mínimo	4,84
		Máximo	6,46
		Rango	1,62
		Amplitud intercuartil	1,1345
		Asimetría	,254
		Curtosis	-,501



Satisfacción Laboral según Nivel Educativo

Tabla 6:

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Probit Supervisión	Inter-grupos	3,589	4	,897	,896	,467
	Intra-grupos	189,248	189	1,001		
	Total	192,838	193			
Probit Ambiente Físico	Inter-grupos	8,669	4	2,167	2,222	,068
	Intra-grupos	184,311	189	,975		
	Total	192,979	193			
Probit Prestaciones Trabajo	Inter-grupos	7,032	4	1,758	1,789	,133
	Intra-grupos	185,749	189	,983		
	Total	192,781	193			
Probit Condición Intrínseca Trabajo	Inter-grupos	2,484	4	,621	,615	,653
	Intra-grupos	190,914	189	1,010		
	Total	193,397	193			
Probit Participación	Inter-grupos	2,637	4	,659	,655	,624
	Intra-grupos	190,242	189	1,007		
	Total	192,879	193			

Según lo contenido en la tabla 6, no existen diferencias significativas entre los grupos según “Nivel Educativo”.

Satisfacción Laboral según Horario de Trabajo

Tabla 7:

		ANOVA				
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Probit Supervisión	Inter-grupos	,778	2	,389	,387	,680
	Intra-grupos	192,060	191	1,006		
	Total	192,838	193			
Probit Ambiente Físico	Inter-grupos	3,694	2	1,847	1,864	,158
	Intra-grupos	189,285	191	,991		
	Total	192,979	193			
Probit Prestaciones Trabajo	Inter-grupos	1,312	2	,656	,654	,521
	Intra-grupos	191,469	191	1,002		
	Total	192,781	193			
Probit Condición Intrínseca Trabajo	Inter-grupos	1,469	2	,735	,731	,483
	Intra-grupos	191,928	191	1,005		
	Total	193,397	193			
Probit Participación	Inter-grupos	7,773	2	3,887	4,010	,020
	Intra-grupos	185,106	191	,969		
	Total	192,879	193			

De acuerdo al análisis de varianza contenido en la tabla 7, existen diferencias significativas entre los grupos según “Horario de Trabajo” para la variable “Participación” ($p \leq 0,05$). El resto de las variables no presenta diferencias significativas.

A partir de la comparación de las medias podemos identificar que el grupo de horario flexible es el que se percibe con un mayor grado de participación con una media de 5,38. Seguido de este grupo viene el grupo de jornada partida fija quien

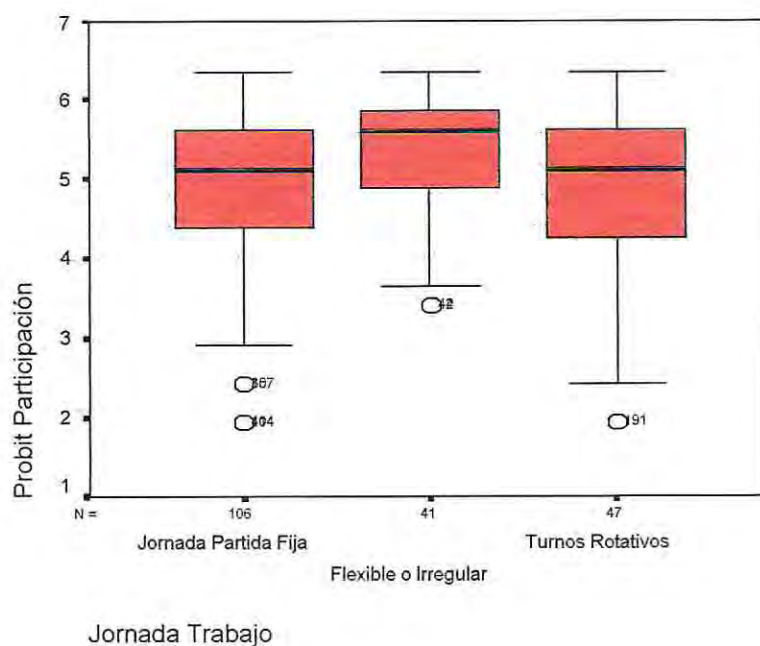
presenta una media de 4,91. Por último el grupo que se percibe menos participativo es el de turnos quienes presentan una media de 4,86.

Por otro lado el grupo que presenta una menor dispersión de sus datos es el de horario flexible, lo que indica mayor homogeneidad en la evaluación del factor.

Así mismo, el grupo que presenta mayor dispersión es el grupo de Turnos, lo que podría traducirse en una mayor diversidad en las respuestas.

Descriptivos

Jornada Trabajo		Estadístico
Probit Participación Jornada Partida Fija	Media	4,9123
	Mediana	5,1222
	Varianza	,985
	Desv. típ.	,99269
	Mínimo	1,94
	Máximo	6,34
	Rango	4,40
	Amplitud intercuartil	1,2225
	Asimetría	-1,005
	Curtosis	,688
Flexible o Irregular	Media	5,3846
	Mediana	5,6112
	Varianza	,590
	Desv. típ.	,76811
	Mínimo	3,41
	Máximo	6,34
	Rango	2,93
	Amplitud intercuartil	1,1002
	Asimetría	-1,012
	Curtosis	,690
Turnos Rotativos	Media	4,8621
	Mediana	5,1222
	Varianza	1,262
	Desv. típ.	1,12322
	Mínimo	1,94
	Máximo	6,34
	Rango	4,40
	Amplitud intercuartil	1,4670
	Asimetría	-,897
	Curtosis	,063



Satisfacción Laboral según Antigüedad en Empresa

Tabla 8:

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl.	Media cuadrática	F	Sig.
Probit Supervisión	Inter-grupos	2,817	3	,939	,939	,423
	Intra-grupos	190,020	190	1,000		
	Total	192,838	193			
Probit Ambiente Físico	Inter-grupos	5,543	3	1,848	1,873	,136
	Intra-grupos	187,437	190	,987		
	Total	192,979	193			
Probit Prestaciones Trabajo	Inter-grupos	1,667	3	,556	,553	,647
	Intra-grupos	191,113	190	1,006		
	Total	192,781	193			
Probit Condición Intrínseca Trabajo	Inter-grupos	2,874	3	,958	,955	,415
	Intra-grupos	190,523	190	1,003		
	Total	193,397	193			
Probit Participación	Inter-grupos	,266	3	,089	,087	,967
	Intra-grupos	192,613	190	1,014		
	Total	192,879	193			

De acuerdo a lo contenido en la tabla 8, no existen diferencias significativas entre los grupos según “Antigüedad en la Empresa”.

Satisfacción Laboral según Categoría Jerárquica

Tabla 9:

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Probit Supervisión	Inter-grupos	,146	3	,049	,048	,986
	Intra-grupos	192,692	190	1,014		
	Total	192,838	193			
Probit Ambiente Físico	Inter-grupos	4,778	3	1,593	1,608	,189
	Intra-grupos	188,201	190	,991		
	Total	192,979	193			
Probit Prestaciones Trabajo	Inter-grupos	4,376	3	1,459	1,471	,224
	Intra-grupos	188,405	190	,992		
	Total	192,781	193			
Probit Condición Intrínseca Trabajo	Inter-grupos	9,708	3	3,236	3,347	,020
	Intra-grupos	183,689	190	,967		
	Total	193,397	193			
Probit Participación	Inter-grupos	6,623	3	2,208	2,252	,084
	Intra-grupos	186,256	190	,980		
	Total	192,879	193			

De acuerdo a lo que se aprecia en la tabla 9, existen diferencias significativas entre los grupos según “Categoría Jerárquica” para la variable “Condición Intrínseca del Trabajo” ($p \leq 0,05$). El resto de las variables no presenta diferencias significativas.

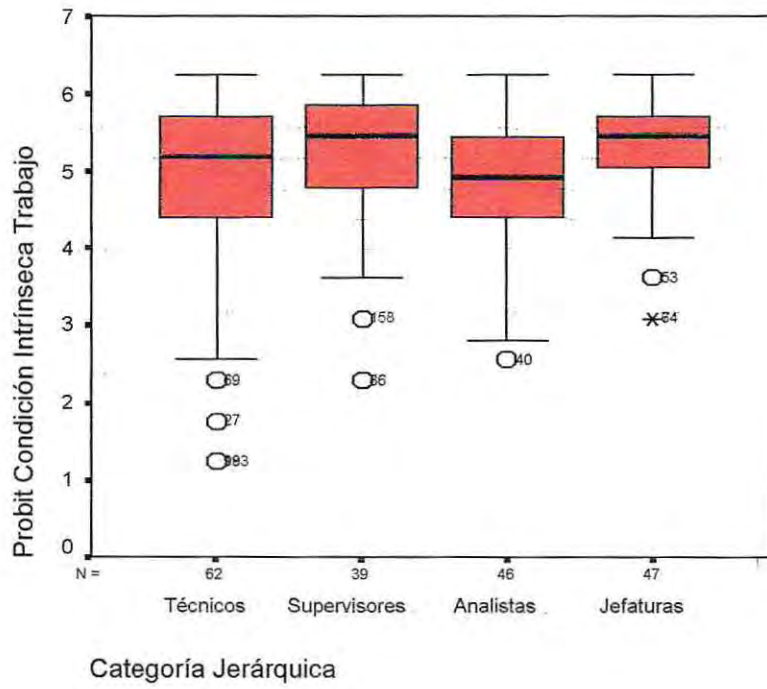
La comparación de las medias muestra que el grupo que mejor evalúa el factor Condición Intrínseca del Trabajo, es el grupo de las Jefaturas con una media de 5,28, seguidos cercanamente por los Supervisores con una media de 5,20, luego los técnicos con una media de 4,81 y finalmente los analistas con una media de 4,78.

La distribución de los datos muestra una mayor dispersión en el grupo de los técnicos; indicando con esto una mayor diversidad en las respuestas del factor. Por

otro lado, la menor dispersión se observa en el grupo de las jefaturas lo que implica respuestas más homogéneas en la evaluación del factor.

Descriptivos

Categoría Jerárquica		Estadístico	
Probit Condición Intrínseca Trabajo	Técnicos	Media	4,8107
		Mediana	5,1842
		Varianza	1,488
		Desv. típ.	1,22003
		Mínimo	1,24
		Máximo	6,24
		Rango	5,00
		Amplitud intercuartil	1,3158
		Asimetría	-1,325
		Curtosis	1,413
Supervisores		Media	5,2045
		Mediana	5,4474
		Varianza	,778
		Desv. típ.	,88190
		Mínimo	2,29
		Máximo	6,24
		Rango	3,95
		Amplitud intercuartil	1,3158
		Asimetría	-1,516
		Curtosis	2,331
Analistas		Media	4,7895
		Mediana	4,9211
		Varianza	,852
		Desv. típ.	,92293
		Mínimo	2,55
		Máximo	6,24
		Rango	3,68
		Amplitud intercuartil	1,1184
		Asimetría	-,751
		Curtosis	,046
Jefaturas		Media	5,2850
		Mediana	5,4474
		Varianza	,544
		Desv. típ.	,73732
		Mínimo	3,08
		Máximo	6,24
		Rango	3,16
		Amplitud intercuartil	,7895
		Asimetría	-1,397
		Curtosis	2,176



3.1.7. Puntajes y categorización de los factores organizacionales de las variables personales – laborales.

Estado civil

Solteros: 19,07% de la muestra.

Tabla 17:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	1.200	222 a 887	888 a 1.109	1.110 a 1.554
<i>Ambiente físico</i>	885	185 a 739	740 a 924	925 a 1.295
<i>Prestaciones</i>	779	185 a 739	740 a 924	925 a 1.295
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	778	148 a 591	592 a 739	740 a 1.036
<i>Participación</i>	403	111 a 443	444 a 554	555 a 777
<i>Total</i>	4.045	851 a 3.403	3.404 a 4.254	4.255 a 5.957

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	1.200	SATISFACTORIO
Ambiente físico	885	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Prestaciones	779	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	778	SATISFACTORIO
Participación	403	INSATISFACTORIO
TOTAL	4.045	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 1.200 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los solteros presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 885 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción; esto habla de que los solteros presentan una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 779 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que los solteros presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral pero reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 778 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que los solteros presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están en acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 403 puntos el que se ubica dentro del rango de Insatisfacción, esto habla de que los solteros no se sienten considerados y ni partícipes de sus tareas y de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 4.045, el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción; esto habla de que los solteros tienen observaciones en cuanto a su situación de trabajo, si bien no están desconformes no han desarrollado una actitud totalmente positiva hacia su situación de trabajo.

Casados: 72,68% de la muestra.

Tabla 18:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	4.618	846 a 3.383	3.384 a 4.229	4.230 a 5.922
<i>Ambiente físico</i>	3.608	705 a 2.819	2.820 a 3.524	3.525 a 4.935
<i>Prestaciones</i>	3.329	705 a 2.819	2.820 a 3.524	3.525 a 4.935
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	3.203	564 a 2.255	2.256 a 2.819	2.820 a 3.948
<i>Participación</i>	2.169	423 a 1.691	1.692 a 2.114	2.115 a 2.961
<i>Total</i>	16.927	3243 a 12.971	12.972 a 16.214	16.215 a 22.701

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	4.618	SATISFACTORIO
Ambiente físico	3.608	SATISFACTORIO
Prestaciones	3.329	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	3.203	SATISFACTORIO
Participación	2.169	SATISFACTORIO
TOTAL	16.927	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 4.618 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los casados presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 3.608 puntos lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que los casados presentan una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 3.329 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que los casados presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral pero reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 3.203 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que los casados presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están en acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 2.169 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los casados se sienten considerados y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 16.927, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que los casados han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Separados: 5,67% de la muestra.

Tabla 18:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	325	66 a 263	264 a 329	330 a 462
<i>Ambiente físico</i>	258	55 a 219	220 a 274	275 a 385
<i>Prestaciones</i>	217	55 a 219	220 a 274	275 a 385
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	239	44 a 175	176 a 219	220 a 308
<i>Participación</i>	170	33 a 131	132 a 164	165 a 231
<i>Total</i>	1.209	253 a 1.011	1.012 a 1.264	1.265 a 1.771

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	325	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Ambiente físico	258	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Prestaciones	217	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	239	SATISFACTORIO
Participación	170	SATISFACTORIO
TOTAL	1.209	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 325 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que los separados presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación del factor en general.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 258 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción; esto habla de que los separados presentan

una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 1.217 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que los separados presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral pero reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 239 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que los separados presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están en acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 170 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los separados se sienten considerados y participan tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 1.209, el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción; esto habla de que los separados han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo, pero reconocen deficiencias claras que afectan la evaluación global del factor.

Viudos: 2,57% de la muestra.

Tabla 19:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	191	30 a 119	120 a 149	150 a 210
<i>Ambiente físico</i>	150	25 a 99	100 a 124	125 a 175
<i>Prestaciones</i>	134	25 a 99	100 a 124	125 a 175
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	106	20 a 79	80 a 99	100 a 140
<i>Participación</i>	90	15 a 59	60 a 74	75 a 105
<i>Total</i>	671	115 a 459	460 a 574	575 a 805

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	191	SATISFACTORIO
Ambiente físico	150	SATISFACTORIO
Prestaciones	134	SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	106	SATISFACTORIO
Participación	90	SATISFACTORIO
TOTAL	671	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 191 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los viudos presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 150 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que los viudos presentan una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 134 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los viudos presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 106 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que los viudos 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.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 90 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los viudos se sienten considerados y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 671, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que las jefaturas han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Hijos

Con hijos: 79,38% de la muestra.

Tabla 20:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	5.071	924 a 3.694	3.695 a 4.619	4.620 a 6.468
<i>Ambiente físico</i>	3.934	770 a 3.079	3.080 a 3.849	3.850 a 5.390
<i>Prestaciones</i>	3.607	770 a 3.079	3.080 a 3.849	3.850 a 5.390
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	3.474	616 a 2.463	2.464 a 3.079	3.080 a 4.312
<i>Participación</i>	2.409	462 a 1.847	1.848 a 2.309	2.310 a 3.234
<i>Total</i>	18.495	3.542 a 14.167	14.168 a 17.709	17.710 a 24.794

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	5.071	SATISFACTORIO
Ambiente físico	3.934	SATISFACTORIO
Prestaciones	3.607	SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	3.474	SATISFACTORIO
Participación	2.409	SATISFACTORIO
TOTAL	18.495	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 5.071 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que el grupo de sujetos con hijos presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 3.934 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo de sujetos con hijos

presentan una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 3.607 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo de sujetos con hijos presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 3.474 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que el grupo de sujetos con hijos 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.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 2.409 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo de sujetos con hijos se sienten considerados y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 18.495, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo de sujetos con hijos han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Sin hijos: 20,61% de la muestra.

Tabla 21:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	1.263	240 a 959	960 a 1.199	1.200 a 1.680
<i>Ambiente físico</i>	967	200 a 799	800 a 999	1.000 a 1.400
<i>Prestaciones</i>	852	200 a 799	800 a 999	1.000 a 1.400
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	852	160 a 639	640 a 799	800 a 1.120
<i>Participación</i>	598	120 a 479	480 a 599	600 a 840
<i>Total</i>	4.532	920 a 3.679	3.680 a 4.599	4.600 a 6.440

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	1.263	SATISFACTORIO
Ambiente físico	967	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Prestaciones	852	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	852	SATISFACTORIO
Participación	598	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
TOTAL	4.532	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 1.010 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que este grupo presenta una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 967 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción; esto habla de que este grupo presenta una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 852 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que este grupo presenta una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral pero reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 852 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla este grupo presenta presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y sienten gratificación con los aspectos propios de la tarea que desempeñan.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 598 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que este grupo se sienten considerados y participes tanto de sus tareas como de su entorno laboral, pero reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 4.532, el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción; esto habla de que este grupo han desarrollado una actitud que en general es positiva hacia su situación de trabajo pero reconocen deficiencias claras que afectan la evaluación global de la Satisfacción.

Sexo

Mujeres: 15,97% de la muestra.

Tabla 22:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	1.010	186 a 743	744 a 929	930 a 1.302
<i>Ambiente físico</i>	708	155 a 619	620 a 774	775 a 1.085
<i>Prestaciones</i>	670	155 a 619	620 a 774	775 a 1.085
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	666	124 a 495	496 a 619	620 a 868
<i>Participación</i>	462	93 a 371	372 a 464	465 a 651
<i>Total</i>	3.516	713 a 2.169	2.170 a 2.644	2.645 a 4.991

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	1.010	SATISFACTORIO
Ambiente físico	708	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Prestaciones	670	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	666	SATISFACTORIO
Participación	462	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
TOTAL	3.516	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 1.010 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que este grupo presenta una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 708 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción; esto habla de que este grupo presenta una

percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 670 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que este grupo presenta una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral pero reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 666 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla este grupo presenta presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y sienten gratificación con los aspectos propios de la tarea que desempeñan.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 462 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que este grupo se sienten considerados y participes tanto de sus tareas como de su entorno laboral, pero reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 3.516, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que este grupo presenta una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Varones: 84,02% de la muestra.

Tabla 23:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	5.324	978 a 3.911	3.912 a 4.889	4.890 a 6.846
<i>Ambiente físico</i>	4.193	815 a 3.259	3.260 a 4.074	4.075 a 5.705
<i>Prestaciones</i>	3.789	815 a 3.259	3.260 a 4.074	4.075 a 5.705
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	3.660	652 a 2.607	2.608 a 3.259	3.260 a 4.564
<i>Participación</i>	2.545	489 a 1.955	1.956 a 2.444	2.445 a 3.423
<i>Total</i>	19.511	3.749 a 11.409	11.410 a 18.744	18.745 a 26.243

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	5.324	SATISFACTORIO
Ambiente físico	4.193	SATISFACTORIO
Prestaciones	3.789	SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	3.660	SATISFACTORIO
Participación	2.545	SATISFACTORIO
TOTAL	19.511	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 5.324 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los hombres presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 4.193 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que los hombres presentan una

percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 3.789 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los hombres presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 3.660 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que los hombres 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.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 2.545 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los hombres se sienten considerados y participes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 19.511, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que los hombres han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Estudios.

Primarios (Básica y Media): 15.97% de la muestra.

Tabla 24:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	1.062	186 a 743	744 a 929	930 a 1.302
<i>Ambiente físico</i>	812	155 a 619	620 a 774	775 a 1.085
<i>Prestaciones</i>	775	155 a 619	620 a 774	775 a 1.085
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	688	124 a 495	496 a 619	620 a 868
<i>Participación</i>	462	93 a 371	372 a 464	465 a 651
<i>Total</i>	3.799	713 a 2.851	2.852 a 3.564	3.565 a 4.991

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	1.062	SATISFACTORIO
Ambiente físico	812	SATISFACTORIO
Prestaciones	775	SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	688	SATISFACTORIO
Participación	462	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
TOTAL	3.799	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 1.062 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo con estudios primarios presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 812 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo con estudios primarios presentan

una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 775 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo con estudios primarios presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 688 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que el grupo con estudios primarios 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.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 462 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que el grupo con estudios primarios se sienten considerados y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral, pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 3.799, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo con estudios primarios han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Técnico Profesional: 20,61 % de la muestra.

Tabla 25:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	1.308	240 a 959	960 a 1.199	1.200 a 1.680
<i>Ambiente físico</i>	1.039	200 a 799	800 a 999	1.000 a 1.400
<i>Prestaciones</i>	913	200 a 799	800 a 999	1.000 a 1.400
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	888	160 a 639	640 a 799	800 a 1.120
<i>Participación</i>	629	120 a 479	480 a 599	600 a 840
<i>Total</i>	4.777	920 a 3.679	3.680 a 4.599	4.600 a 6.440

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	1.308	SATISFACTORIO
Ambiente físico	1.039	SATISFACTORIO
Prestaciones	913	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	888	SATISFACTORIO
Participación	629	SATISFACTORIO
TOTAL	4.777	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 1.308 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo con estudios técnicos profesionales presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 1.039 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo con estudios técnicos

profesionales presentan una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 913 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que el grupo con estudios técnicos profesionales presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral, pero reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 888 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que el grupo con estudios técnicos profesionales 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.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 629 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo con estudios técnicos profesionales se sienten considerados y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 4.777, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo con estudios técnicos profesionales han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Profesional Universitario: 44,84% de la muestra.

Tabla 26:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	2.771	522 a 2.087	2.088 a 2.609	2.610 a 3.654
<i>Ambiente físico</i>	2.137	435 a 1.739	1.740 a 2.174	2.175 a 3.045
<i>Prestaciones</i>	1.920	435 a 1.739	1.740 a 2.174	2.175 a 3.045
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	1.916	348 a 1.391	1.392 a 1.739	1.740 a 2.436
<i>Participación</i>	1.330	261 a 1.043	1.044 a 1.304	1.305 a 1.827
<i>Total</i>	10.074	2.001 a 8.003	8.004 a 10.004	10.005 a 14.007

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	2.771	SATISFACTORIO
Ambiente físico	2.137	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Prestaciones	1.920	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	1.916	SATISFACTORIO
Participación	1.330	SATISFACTORIO
TOTAL	10.074	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 2.771 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo con estudios Universitarios presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 2.137 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción; esto habla de que el grupo con estudios Universitarios presentan una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y

ambientales que ofrece la organización, pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 1.920 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que el grupo con estudios Universitarios presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral, pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 1.916 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que el grupo con estudios Universitarios 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.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 1.330 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo con estudios Universitarios se sienten considerados y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 10.074, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo con estudios Universitarios han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Media con especialidad: 7,73% de la muestra.

Tabla 27:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	510	90 a 359	360 a 449	450 a 630
<i>Ambiente físico</i>	436	75 a 299	300 a 374	375 a 525
<i>Prestaciones</i>	376	75 a 299	300 a 374	375 a 525
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	351	60 a 239	240 a 299	300 a 420
<i>Participación</i>	251	45 a 179	180 a 224	225 a 315
<i>Total</i>	1.924	345 a 1.379	1.380 a 1.724	1.725 a 2.415

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	510	SATISFACTORIO
Ambiente físico	436	SATISFACTORIO
Prestaciones	376	SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	351	SATISFACTORIO
Participación	251	SATISFACTORIO
TOTAL	1.924	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 510 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo con estudios de Enseñanza Media con especialidad, presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 436 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo con estudios de Enseñanza

Media con especialidad presentan una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 376 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo con estudios de Enseñanza Media con especialidad presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 351 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que el grupo con estudios de Enseñanza Media con especialidad 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.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 251 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo con estudios de Enseñanza Media con especialidad se sienten considerados y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 1.924, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo con estudios de Enseñanza Media con especialidad han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Post Grado Universitario: 10,82% de la muestra.

Tabla 28:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	683	126 a 503	504 a 629	630 a 882
<i>Ambiente físico</i>	477	105 a 419	420 a 524	525 a 735
<i>Prestaciones</i>	475	105 a 419	420 a 524	525 a 735
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	483	84 a 335	336 a 419	420 a 588
<i>Participación</i>	335	63 a 251	252 a 314	315 a 441
<i>Total</i>	2.453	483 a 1.931	1.932 a 2.414	2.415 a 3.381

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	683	SATISFACTORIO
Ambiente físico	477	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Prestaciones	475	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	483	SATISFACTORIO
Participación	335	SATISFACTORIO
TOTAL	2.453	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 683 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo con estudios de Post grado Universitario presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 477 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción; esto habla de que el grupo con estudios de Post grado Universitario presentan una percepción positiva en torno a las condiciones

físicas y ambientales que ofrece la organización, pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 475 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que el grupo con estudios de Post grado Universitario presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral, pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 483 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que el grupo con estudios de Post grado Universitario 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.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 335 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo con estudios de Post grado Universitario se sienten considerados y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 2.453, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo con estudios de Post grado Universitario han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Antigüedad.

Menos de 1 año: 2,06% de la muestra.

Tabla 29:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	144	24 a 95	96 a 119	120 a 168
<i>Ambiente físico</i>	98	20 a 79	80 a 99	100 a 140
<i>Prestaciones</i>	94	20 a 79	80 a 99	100 a 140
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	80	16 a 63	64 a 79	80 a 112
<i>Participación</i>	65	12 a 47	48 a 59	60 a 84
<i>Total</i>	481	92 a 367	368 a 459	460 a 644

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	144	SATISFACTORIO
Ambiente físico	98	SATISFACTORIO
Prestaciones	94	SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	80	SATISFACTORIO
Participación	65	SATISFACTORIO
TOTAL	481	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 144 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo de trabajadores con menos de un año de antigüedad presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 98 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo de trabajadores con menos de un

año de antigüedad presentan una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 94 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo de trabajadores con menos de un año de antigüedad presentan una percepción que positiva de los aspectos *relacionados con las condiciones* del contrato laboral.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 80 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que el grupo de trabajadores con menos de un año de antigüedad 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.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 65 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo de trabajadores con menos de un año de antigüedad se sienten considerados y participes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 481, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo de trabajadores con menos de un año de antigüedad han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Entre 1 y 5 años: 19,58% de la muestra.

Tabla 30:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	1.188	228 a 911	912 a 1.139	1.140 a 1.596
<i>Ambiente físico</i>	870	190 a 759	760 a 949	950 a 1.330
<i>Prestaciones</i>	843	190 a 759	760 a 949	950 a 1.330
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	825	152 a 607	608 a 759	760 a 1.064
<i>Participación</i>	585	114 a 455	456 a 569	570 a 798
<i>Total</i>	4.311	874 a 3.495	3.496 a 4.369	4.370 a 6.118

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	1.188	SATISFACTORIO
Ambiente físico	870	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Prestaciones	843	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	825	SATISFACTORIO
Participación	585	SATISFACTORIO
TOTAL	4.311	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 1.188 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo de trabajadores entre uno y cinco años de antigüedad presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 870 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción; esto habla de que el grupo de trabajadores entre uno y cinco años de antigüedad presentan una percepción positiva en torno a las

condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización, pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 843 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que el grupo de trabajadores entre uno y cinco años de antigüedad presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral, pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 825 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que el grupo de trabajadores entre uno y cinco años de antigüedad 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.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 585 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo de trabajadores entre uno y cinco años de antigüedad se sienten considerados y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 4.311, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo de trabajadores entre uno y cinco años de antigüedad han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Entre 5 y 10 años: 32,47% de la muestra.

Tabla 31:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	2.070	387 a 1.511	1.512 a 1.889	1.890 a 2.646
<i>Ambiente físico</i>	1.610	315 a 1.259	1.260 a 1.574	1.575 a 2.205
<i>Prestaciones</i>	1.425	315 a 1.259	1.260 a 1.574	1.575 a 2.205
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	1.413	252 a 1.007	1.008 a 1.259	1.260 a 1.764
<i>Participación</i>	985	189 a 755	756 a 944	945 a 1.323
<i>Total</i>	7.503	1.449 a 5.795	5.796 a 7.244	7.245 a 10.143

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	2.070	SATISFACTORIO
Ambiente físico	1.610	SATISFACTORIO
Prestaciones	1.425	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	1.413	SATISFACTORIO
Participación	985	SATISFACTORIO
TOTAL	7.503	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 2.070 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo entre cinco y diez años de antigüedad presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 1.610 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo entre cinco y diez años

de antigüedad presentan una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 1.425 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que el grupo entre cinco y diez años de antigüedad presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral, pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 1.413 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que el grupo entre cinco y diez años de antigüedad 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.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 985 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo entre cinco y diez años de antigüedad se sienten considerados y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 7.503, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo entre cinco y diez años de antigüedad han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Más de 10 años: 45,87% de la muestra.

Tabla 32:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	2.932	534 a 2.135	2.136 a 2.669	2.670 a 3.738
<i>Ambiente físico</i>	2.323	445 a 1.779	1.780 a 2.224	2.225 a 3.115
<i>Prestaciones</i>	2.097	445 a 1.779	1.780 a 2.224	2.225 a 3.115
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	2.008	356 a 1.423	1.424 a 1.779	1.780 a 2.492
<i>Participación</i>	1.372	267 a 1.067	1.068 a 1.334	1.335 a 1.869
<i>Total</i>	10.732	2.047 a 8.187	8.188 a 10.234	10.235 a 14.329

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	2.932	SATISFACTORIO
Ambiente físico	2.323	SATISFACTORIO
Prestaciones	2.097	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	2.008	SATISFACTORIO
Participación	1.372	SATISFACTORIO
TOTAL	10.732	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 2.932 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo con más de diez años de antigüedad presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 2.323 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo con más de diez años de

antigüedad presentan una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 2.097 puntos el que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que el grupo con más de diez años de antigüedad presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral, pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 2.008 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que el grupo con más de diez años de antigüedad 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.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 1.372 puntos el que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que el grupo con más de diez años de antigüedad se sienten considerados y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 10.732, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que el grupo con más de diez años de antigüedad han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

3.1.8. Análisis descriptivo de los Niveles Jerárquicos. (cuadro resumen) Tabla 12:

Variables	Técnicos	Supervisores	Analistas	Jefaturas
Estado civil	Solteros: 17,7% Casados: 75,8% Viudos: 6,4%	Solteros: 18,4% Casados: 73,6% Separados: 5,2% Viudos: 2,6%	Solteros: 30,4% Casados: 60,8% Separados: 8,6%	Solteros: 10,6% Casados: 78,7% Separados: 10,6%
Hijos	Hijos: 79,1% Sin hijos: 20,9%	Hijos: 73,7% Sin hijos: 26,3%	Hijos: 78,3% Sin hijos: 21,7%	Hijos: 85,1% Sin hijos: 14,9%
Sexo	Mujeres: 22,5% Varones: 77,4%	Mujeres: 7,7% Varones: 92,3%	Mujeres: 23,91% Varones: 76%	Mujeres: 6,38% Varones: 93,6%
Edad promedio	43,85 años	44,84 años	37,52 años	43, 19 años
Estudios	Primarios: 45% Técnico Prof. : 33% Universitarios: 14% Media +: 8%	Primarios: 10% Técnico Prof. : 33% Universitarios: 36% Media +: 18% Post grado: 2%	Técnico Prof. : 11% Universitarios: 70% Media +: 2% Post grado: 17%	Técnico Prof. : 3% Universitarios: 68% Media +: 4% Post grado: 24%
Jornada Laboral	Partida Fija: 43,5% Hr. Flexible: 1,6% Turnos: 54,8%	Partida Fija: 59,8% Hr. Flexible: 7,6% Turnos: 33,3%	Partida Fija: 80,4% Hr. Flexible: 19,56%	Partida Fija: 40,42% Hr. Flexible: 59,57%
Promedio Hrs de Trabajo	46 hrs.	50,9hrs.	48,8 hrs.	53,5 hrs.
Antigüedad	De 1 a 5: 16% De 5 a 10: 22,5% Más de 10: 61,3%	De 1 a 5: 10,25% De 5 a 10: 33,3% Más de 10: 56,41%	Menos de 1: 8,69% De 1 a 5: 23,91% De 5 a 10: 34,78% Más de 10: 32,6%	De 1 a 5: 27,6% De 5 a 10: 42,5% Más de 10: 29,78%

3.1.9. Puntuación y categorización de los factores organizacionales por Nivel

Jerárquico.

Técnicos (operarios y administrativos)

Tabla 13:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	2.024	372 a 1.487	1.488 a 1.859	1.860 a 2.170
<i>Ambiente físico</i>	1.599	310 a 1.239	1.240 a 1.549	1.550 a 1.798
<i>Prestaciones</i>	1.470	310 a 1.239	1.240 a 1.549	1.550 a 1.798
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	1.338	248 a 991	992 a 1.239	1.240 a 1.736
<i>Participación</i>	913	186 a 743	744 a 929	930 a 1.302
<i>Total</i>	7.344	1.426 a 5.703	5.704 a 7.129	7.130 a 9.982

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	2.024	SATISFACTORIO
Ambiente físico	1.599	SATISFACTORIO
Prestaciones	1.470	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	1.338	SATISFACTORIO
Participación	913	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
TOTAL	7.344	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 2.024 puntos lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los técnicos presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 1.599 puntos lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que los técnicos presentan una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización para el buen desempeño del trabajo.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 1.470 puntos lo que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que los técnicos presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral pero reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 1.338 puntos lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que los técnicos presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están en acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 913 puntos lo que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que los técnicos no se sienten del todo considerados y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 7.344, el que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que los técnicos presentan una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Supervisores

Tabla 14:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	1.278	234 a 935	936 a 1.169	1.170 a 1.638
<i>Ambiente físico</i>	1.053	195 a 779	780 a 974	975 a 1.365
<i>Prestaciones</i>	893	195 a 779	780 a 974	975 a 1.365
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	900	156 a 923	924 a 779	780 a 1.092
<i>Participación</i>	616	117 a 467	468 a 584	585 a 819
<i>Total</i>	4.740	874 a 3.495	3.496 a 4.369	4.370 a 6.118

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	1.278	SATISFACTORIO
Ambiente físico	1.053	SATISFACTORIO
Prestaciones	893	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	900	SATISFACTORIO
Participación	616	SATISFACTORIO
TOTAL	4.740	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 1.278 puntos lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los supervisores presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 1.053 puntos lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que los supervisores presentan una

percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización para el buen desempeño del trabajo.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 893 puntos lo que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que los trabajadores presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral pero reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 900 puntos lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que los trabajadores presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están en acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 616 puntos lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los trabajadores se sienten considerados y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 4.740, lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que los supervisores han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

Analistas

Tabla 15:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	1.488	276 a 1.103	1.104 a 1.379	1.380 a 1.932
<i>Ambiente físico</i>	1.108	230 a 919	920 a 1.149	1.150 a 1.610
<i>Prestaciones</i>	985	230 a 919	920 a 1.149	1.150 a 1.610
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	989	184 a 735	736 a 919	920 a 1.288
<i>Participación</i>	695	138 a 551	552 a 689	690 a 966
<i>Total</i>	5.265	1.058 a 4.231	4.232 a 5.289	5.290 a 7.406

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	1.488	SATISFACTORIO
Ambiente físico	1.108	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Prestaciones	985	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	989	SATISFACTORIO
Participación	695	SATISFACTORIO
TOTAL	5.265	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 1.488 puntos lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los analistas presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 1.108 puntos lo que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción; esto habla de que los analistas presentan

una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 985 puntos lo que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que los analistas presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral pero reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 989 puntos lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que los analistas presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están en acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 695 puntos lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que los trabajadores se sienten considerados y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 5.265, lo que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción; esto habla de que los analistas tienen observaciones en cuanto a su situación de trabajo, si bien no están descontentos no han desarrollado una actitud totalmente positiva hacia su situación de trabajo.

Jefaturas

Tabla 16:

FACTORES	Puntaje obtenido	Insatisfacción	Mediana Satisfacción	Satisfacción
<i>Supervisión</i>	1.544	282 a 1.127	1.128 a 1.409	1.410 a 1.974
<i>Ambiente físico</i>	1.141	235 a 939	940 a 1.174	1.175 a 1.645
<i>Prestaciones</i>	1.111	235 a 939	940 a 1.174	1.175 a 1.645
<i>Condición intrínseca del trabajo</i>	1.099	188 a 751	752 a 939	940 a 1316
<i>Participación</i>	783	141 a 563	564 a 704	705 a 987
<i>Total</i>	5.678	1.081 a 4.323	4.324 a .5404	5.405 a 7.567

Cuadro de resultados por factores:

Supervisión	1.544	SATISFACTORIO
Ambiente físico	1.141	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Prestaciones	1.111	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
Trabajo en sí mismo	1.099	SATISFACTORIO
Participación	783	SATISFACTORIO
TOTAL	5.678	SATISFACTORIO

Factor Supervisión: El puntaje obtenido es de 1.544 puntos lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que las jefaturas presentan una percepción positiva en torno al apoyo y guía recibidos para el desempeño en sus tareas, que entrega la empresa.

Factor Ambiente Físico: El puntaje obtenido es de 1.141 puntos lo que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción; esto habla de que las jefaturas presentan

una percepción positiva en torno a las condiciones físicas y ambientales que ofrece la organización pero reconocen deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Prestaciones del Trabajo: El puntaje obtenido es de 1.111 puntos lo que se ubica dentro del rango de Mediana Satisfacción, esto habla de que las jefaturas presentan una percepción que positiva de los aspectos relacionados con las condiciones del contrato laboral pero reconoce deficiencias que afectan la evaluación global del factor.

Factor Condición Intrínseca del Trabajo: El puntaje obtenido es de 1.099 puntos lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla que las jefaturas presentan una percepción positiva del valor e importancia que confieren al trabajo que realizan y están en

acuerdo con los aspectos propios de la tarea que desempeñan.

Factor Participación: El puntaje obtenido es de 783 puntos lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción, esto habla de que las jefaturas se sienten considerados y partícipes tanto de sus tareas como de su entorno laboral.

Satisfacción Laboral General

Los factores organizacionales en conjunto arrojan un puntaje de 5.678, lo que se ubica dentro del rango de Satisfacción; esto habla de que las jefaturas han desarrollado una actitud positiva hacia su situación de trabajo.

	Puntaje Obtenido	Porcentaje	Media
<i>Técnicos</i>	7.344	73,57%	5.15
<i>Supervisores</i>	4.740	77,47%	5.42
<i>Analistas</i>	5.265	71,09%	4.97
<i>Jefaturas</i>	5.678	75,03%	5.25

Esta tabla muestra los porcentajes de los puntajes obtenidos por cada nivel jerárquico respecto del máximo posible y las medias obtenidas por cada nivel jerárquico. En base a estos datos es posible determinar que el nivel jerárquico más satisfecho es el de los Supervisores con un 77,47% del máximo obtenible y una media de 5.42 puntos en sus respuestas. Lo sigue el nivel de las Jefaturas con un 75,03% del total y una media de 5.25 puntos en sus respuestas; luego los Técnicos con un 73,57% del total y una media de 5.15 puntos en sus respuestas y, por tanto, el nivel menos satisfecho lo componen los Analistas con un 71,09% del total y una media de 4.97 puntos en sus respuestas.

CAPÍTULO 4

4.1 CONCLUSIONES

4.1.1 Conclusiones respecto de los resultados de estudio de Satisfacción Laboral.

Del análisis de la Satisfacción Laboral general resultante de la empresa en estudio desde a la teoría de Herzberg, podemos ver que los factores satisfechos de *Ambiente físico y Supervisión* son considerados factores higiénicos. La percepción positiva de estos factores habla de que el apoyo y guía en las tareas de los trabajadores como también de condiciones físico ambientales responden a las necesidades de los trabajadores y estarían contribuyendo a que éstos no se sientan insatisfechos en su ambiente laboral.

Los factores satisfechos de *Condición intrínseca del trabajo y Participación*, son factores motivacionales. Por lo tanto, su presencia conduce a que el trabajador deposite sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los objetivos establecidos. Siguiendo la teoría de Herzberg, la satisfacción Laboral se logra en función de la presencia de estos factores, y por tanto la empresa en estudio contaría con Satisfacción Laboral.

El factor que resultó medianamente satisfecho, *Prestaciones del trabajo*, es considerado por la teoría de Herzberg como un factor Higiénico; por lo tanto, la Mediana Satisfacción de este factor no afectaría los niveles de motivación generado por los factores motivacionales ya mencionados, pero estaría indicando un cierto nivel de insatisfacción en los trabajadores respecto a las prestaciones del contrato laboral.

El factor más satisfecho a nivel de empresa, el de Condición intrínseca del trabajo, el cual es considerado uno de los motivadores más importantes para el trabajador en su desempeño laboral ya que responde a necesidades de tipo superiores o “espirituales”, las cuales apuntan al desarrollo del potencial de cada uno, apunta a una autosuperación. La alta puntuación de este factor motivador dice relación con la satisfacción de al menos gran parte de las necesidades de orden inferior y da cuenta de que el tipo de motivación predominante entre los trabajadores es de nivel superior (el desarrollo de las potencialidades del individuo).

Por otro lado, el factor menos satisfecho es el de Prestaciones del trabajo, dice relación con el reconocimiento de los trabajadores de que las condiciones del contrato laboral no satisfacen por completo sus necesidades reales.

Es importante tener en consideración aquellas variables personales laborales que muestran relaciones significativas con la satisfacción laboral de los factores organizacionales abordados. Las correlaciones positivas significativas que arrojó el estudio permiten distinguir las características que poseen aquellos sujetos con mejores niveles de satisfacción: edad sobre la media general (sobre 41,5 años), con cantidad de horas de trabajo por sobre la media (más de 48 horas), y que pertenezca a niveles jerárquicos superiores (Analistas y Jefaturas).

Considerando las relaciones de las variables personales laborales con la satisfacción de los factores organizacionales y los niveles jerárquicos en estudio se puede decir que, el nivel más satisfecho de los Supervisores versus el nivel jerárquico menos satisfecho de los Analistas, tienen como diferencias relevantes entre las variables personales laborales la edad, el número de horas trabajadas, el porcentaje de

mujeres que concentran y el porcentaje de viudos que concentran. La variable edad indica que los Supervisores son el nivel Jerárquico de promedio de edad más alto y los Analistas el nivel jerárquico de promedio de edad más bajo, estando la más alta edad correlacionada a mejores niveles de Satisfacción en los factores Ambiente físico, Prestaciones del trabajo y Condición intrínseca del trabajo. La variable número de horas trabajadas muestra los Supervisores cuentan con mayor promedio de horas trabajadas que los Analistas y la mayor cantidad de horas trabajadas se relacionan a mejores niveles de Satisfacción laboral en los factores Condición intrínseca del trabajo y Participación. La variable sexo muestra que los Analistas concentran el mayor porcentaje de mujeres entre los niveles jerárquicos y estas evalúan de forma más baja el factor ambiente físico que los varones. Por último podemos señalar que la variable estado civil indica que los Supervisores concentran el 2,6% de los viudos de la muestra total, los cuales son los que evalúan de mejor forma (que los otros estados civiles) el factor de prestaciones del trabajo. Las diferencias de las variables personales laborales dan cuenta principalmente de como las diferentes etapas de los ciclos de vida afectan el tipo de necesidades, aspiraciones e intereses de los individuos, cambiando con esto sus expectativas respecto de su medio laboral. Estos resultados se vuelven relevantes al momento de considerar dónde apuntar los planes de mejoramiento de la satisfacción.

Sin duda hay que para una profundización de estos resultados no podemos dejar de considerar el contexto actual de la región donde se inserta la empresa en estudio. Valparaíso es la región que actualmente cuenta con los más elevados índices de cesantía de Chile. Este sólo hecho hace que los resultados tomen una dimensión

diferente. Si consideramos que uno de los elementos que los trabajadores utilizan para evaluar su situación y determinar su Satisfacción laboral es la comparación con los pares, (tanto dentro como fuera de la empresa), el simple hecho de contar con un trabajo con contrato indefinido puede ser fuente de satisfacción.

Otro factor que puede estar influyendo en la Satisfacción Laboral de los trabajadores es el proceso de privatización que vivió esta empresa hace pocos años atrás, donde hubo una gran reducción de personal, por lo que en comparación con los pares dentro de la misma empresa, los trabajadores que lograron perdurar a este proceso sienten un mayor reconocimiento y valoración frente a aquellos que no lo hicieron.

Los elementos anteriormente señalados dan un panorama donde si bien los resultados del estudio son positivos para la empresa hay que tener en consideración permanente los cambios del contexto interno y externo de la organización ya que las necesidades y expectativas de los sujetos son susceptibles frente a estos cambios, modificando con eso su evaluación respecto a la satisfacción laboral.

Finalmente podemos concluir que este estudio nos da una visión de como los diferentes ámbitos del trabajo se conjugan para determinar la situación laboral de un individuo. Si bien podemos establecer diferencias entre factores motivadores y factores higiénicos esto no significa que unos tengan más importancia que otros, ya que si cualquiera de los dos tipos es evaluado negativamente por el sujeto, esto afectará la satisfacción general de la situación de trabajo.

Cabe agregar que así como cada individuo es distinto de otro cada empresa u organización también lo es, por lo que la forma en cómo se desarrollan las dinámicas

y las situaciones dentro de cada organización es única y requiere dedicación especial para entenderla. No podemos aplicar las teorías como modelos que deben encajar, es necesario usarlas como referente y ayuda en el estudio y descubrimiento de cada realidad organizacional. Por esto mismo, las soluciones aplicadas a los problemas o situaciones de una determinada organización no pueden ser aplicados a otra por similar que esta sea.

Todas las organizaciones están compuestas de personas, las cuales en su conjunto crean un ser vivo mayor a ellas e independiente de ellas. Este nuevo ser tendrá comportamientos y formas de ser provenientes de la combinación exacta de cada uno de sus miembros. Si una persona cambia la organización ya no es la misma. Si los miembros de esta organización no están satisfechos la organización sufrirá indudablemente por los comportamientos que produce la insatisfacción en sus miembros.

Las organizaciones son la nueva y única forma de vivir en este mundo, es por esto que debemos conocer cómo los seres humanos funcionamos al interior de ellas y para así descubrir como podemos crear organizaciones sanas que permitan a sus miembros el desarrollarse de forma integra y convertirse en mejores seres humanos. Este es el desafío de los nuevos profesionales dedicados al estudio de las organizaciones y el contribuir a este objetivo ha sido el desafío que nosotras nos hemos impuesto y que comienza al realizar este estudio.

4.1.2 Limitaciones, Aportes y Proyecciones del Estudio.

Las limitaciones que debemos considerar en el análisis de este estudio son:

- Las conclusiones posibles sólo son aplicables a la realidad particular de esta empresa, esto debido a que la muestra fue seleccionada exclusivamente de la empresa en estudio y por tanto, los resultados no se pueden generalizar a otras organizaciones.
- Otro factor que pudo afectar los resultados de la evaluación es la amenaza que representa un estudio como este para los trabajadores, debido a que este tiene que evaluar las condiciones laborales en que se encuentra en su organización y esto puede hacerlo sentir en riesgo de perder su trabajo.
- Por último podemos mencionar que por ser un estudio que abarca una sola variable (Satisfacción Laboral), no permite conocer las relaciones posibles con otras variables de importancia en el contexto de la Satisfacción Laboral.

Por otro lado los aportes y proyecciones que pueden desprenderse del estudio son:

- La realización de un estudio serio con un instrumento que cuenta con respaldo estadístico, permite llegar a conclusiones confiables.
 - Este estudio al ser acotado, logra abordar el fenómeno en estudio a cabalidad.
 - Los resultados de este estudio entregan información de base para la construcción de un panorama diagnóstico, que detecte deficiencias y por lo tanto, permita identificar dónde es necesario intervenir y establecer líneas de acción en el área de Recursos Humanos.
 - Este estudio puede ser un precedente para posteriores investigaciones en el área.
-

4.1.3 Conclusiones para nuestra formación profesional

La realización de este estudio fue sin duda un desafío nuevo y complejo que nos impusimos a fin de completar nuestra formación como profesionales.

Creemos sin duda, que en sus comienzos no dimensionamos la difícil tarea que nos habíamos impuesto y sentimos miedo de no poder completar nuestro objetivo final. Pero ahí se dio la magia del aprendizaje, y empezamos a recordar las clases de metodología, psicología social, psicología laboral, estadísticas, etc., y todo se fue uniendo de una manera sorprendente.

La experiencia de trabajar en una organización, fue un espacio de gran aprendizaje fuera de la burbuja que es la universidad (a pesar de que siempre estuvimos a su amparo). El sentir que en el mundo de las organizaciones no existe el correr los plazos establecidos, que todo es para ayer y que se exige cada vez más nos abrió los ojos frente a una nueva realidad donde uno se inserta en un todo mayor y tus acciones tienen repercusiones para otros.

El estudio de satisfacción laboral realizado, no sólo nos permitió integrar conocimientos académicos, sino también nos recalcó la importancia de valores como la responsabilidad, la perseverancia, el buscar la excelencia. También se pone de manifiesto la importancia de la ética y la rectitud en el actuar profesional y personal.

Creemos que la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso entrega una buena base para iniciar el camino profesional, pero sin duda que la tarea es aquí donde comienza.

BIBLIOGRAFIA

Textos:

Chiavenato, Idalberto (2000). Administración del Recurso Humano. SantaFé de Bogotá: Mc Graw- Hill,.

David Krech, Richard S. Crutchfield, Egerton L. Ballachey,(1962). Individual in society. Nueva York, McGraw- Hill.

Keith, Davis (1991). Comportamiento Humano en el trabajo. México: Mc Graw-Hill

Katz, D. y Kahn, R.L. (1990): Psicología social de las organizaciones. México, D.F.: Trillas.

Quintanilla Pardo, Ismael (1984). Recursos Humanos y Marketing interno. Madrid, España: Pirámide.

Peiró, J.M. (1986): Psicología de la organización. Tomos I y II. Madrid, España: UNED.

Peiró, J. M. y Prieto, F. (1996). Tratado de psicología del trabajo. Volúmenes I y II. Madrid, España: Síntesis.

Peiró, J. M., Prieto, F., Bravo, M. J., Ripoll, P., Rodríguez, I., Hontangas, P. y Salanova, M. (Comp., 1993). Los jóvenes ante el primer empleo: el significado del trabajo y su medida. Valencia, España: Nau Llibres.

Robbins, Stephen (1999). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.

Rodriguez Mansilla Darío (1991), "Gestión Organizacional, Elementos para su estudio", Pontificia Universidad Católica de Chile.

Torregrosa (Comp.), Psicología social aplicada. Madrid: McGraw-Hill.

Tesis:

Alispach, Dangi; Arce, José; Lepe, Alejandra (1993). Implementación de un modelo de Balance Social en la Empresa de Obras Sanitarias de Valparaíso S.A. filial CORFO. Seminario de título. Escuela de trabajo social, Universidad de Valparaíso.

Alvarado Villalobos, Ana (1999). Determinación de los niveles de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral y Apoyo social en profesionales de salud en los consultorios de atención primaria pertenecientes a la corporación municipal de Valparaíso. Seminario de Título. Escuela de psicología, Universidad de Valparaíso.

Bascuñan, Víctor (2001). Estres Laboral y su relación con Satisfacción Laboral. Seminario de Título. Escuela de psicología, Universidad de Valparaíso.

Díaz, L. (1994). Estructura y antecedentes del significado del trabajo. Tesis doctoral, Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna.

Fernández Pinilla, Claudia; Núñez Zúñiga, Angélica; Rojas Herrera, María José (1998). Una aproximación al conocimiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores afiliados a la unidad de Bienestar de la Empresa de Obras Sanitarias de Valparaíso Esva S.A. Seminario de Título. Escuela de Servicio Social, Instituto Profesional Santo Tomás.

Inostrosa Oyaneder, Emilio (2000). Bienestar psicológico y Satisfacción Laboral, estudio descriptivo comparativo de una muestra de docentes de enseñanza básica municipalizada de sectores urbanos y rurales de la comuna de Quillota. Seminario de Titulo. Escuela de psicología, Universidad de Valparaíso.

Direcciones electrónicas:

www.uv.es/seguridadlaboral (Cuestionarios de satisfacción laboral)

www.monografias.com

www.ucm.es

www.udec.cl

www.deguate.com

www.gestiopolis.com

www.ull.es

www.aiteco.com

www.tid.es

www.euskoop.org

www.unih.es

www.elprincipe.com

**ANEXO:
CUESTIONARIO S 20/23**

**CUESTIONARIO DE
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 aspecto 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 márquela con una cruz en el casillero correspondiente.

PREGUNTAS	<i>Muy Insatisfecho</i>	<i>Bastante Insatisfecho</i>	<i>Algo insatisfecho</i>	<i>Indiferente</i>	<i>Algo satisfecho</i>	<i>Bastante satisfecho</i>	<i>Muy Satisfecho</i>
1. El nivel de satisfacción que le produce su trabajo en si 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 debe 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 local 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.							
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 leyes laborales es							
23. La forma en que se dan los acuerdos su empresa sobre aspectos laborales es							

DATOS DESCRIPTIVOS

Responda en el espacio marcado con una línea o marque con una X la alternativa que defina su situación o realidad, en los espacios marcados con una línea antes de cada alternativa de respuesta.

81. Señale su estado civil (soltero, casado, separado, viudo) _____

82. Señale el número de hijos en caso de tenerlos _____

83.- Sexo:

1. Varón
 2. Mujer

84.- Edad. (Escriba su edad en años). _____

85.-Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- 1) Ninguno
 2) Sabe leer y escribir
 3) Primarios (Básica o Media o ambas)
 4) Formación profesional Técnica
 5) Formación Profesional Universitaria
 6) Bachiller
 7) Titulación Media (con alguna especialidad)
 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

86.- Situación laboral:

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución
 3) Contrato de seis meses o menos.
 4) Contrato hasta un año.
 5) Contrato hasta dos años
 6) Contrato hasta tres años
 7) Contrato hasta cinco años.
 8) Fijos.
-

87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- 1) Jornada partida fija. (ej. 8 hrs. diarias repartidas en mañana y tarde, con intermedio)
- 2) Jornada intensiva fija. (ej. 8 hrs. diarias seguidas siempre entre las mismas horas)
- 3) Horario flexible y/o irregular. (ej. no existe horario fijo)
- 4) Jornada parcial (sólo en la mañana o sólo en la tarde)
- 5) Turnos fijos. (ej. turnos de mañana siempre)
- 6) Turnos rotativos (ej. turnos a veces en la mañana y a veces en la tarde)

88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. _____

89. Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1) Operadores y Administrativos
- 2) Supervisores
- 3) Analistas
- 4) Jefaturas.

90. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____ (91).

Muchas gracias por su colaboración.