

**Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas**

**Facultad de Psicología**



## **Trabajo de diploma**

***Perfil de la comparación de las satisfacciones de entre los trabajadores de la organización “Grupo Empresarial de la Construcción en Villa Clara” y La Empresa Comercializadora de Combustibles de Matanzas***

**Autor: Tien Do Minh**

**Tutor: Lic. Roberto Rodríguez González**

**Lic. Yamila Roque Doval**

**Santa clara, 2011**

# Declaración de autoridad



## **Declaración de autoridad**

Me declaro como única autora de este trabajo de Diploma, realizado como culminación de estudios de la carrera psicología, en calidad de lo cual se autoriza a Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, al Empresa Comercializadora de Combustibles de Matanzas y Grupo Empresarial de la Construcción en Villa Clara a hacer uso del mismo con la finalidad que se estime conveniente.

Y para que así conste firmo la presente a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 2011.

---

**Tien Do Minh**

# Nota de aceptación



**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Presidente del tribunal

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Secretario del tribunal

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Miembro del tribunal

\_\_\_\_\_  
Firma

Dado en la Ciudad de Santa clara a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2011

# Dedicataria



## **Dedicatoria**

Dedicatoria

A mis padres por darme la luz de la vida, sacrificándose toda su vida por mi futuro.

A mi hermano que es mi fuente de inspiración.

A mis tutores Roberto Rodríguez González y Yamila Roque Doval por su amistad, confianza y apoyo en todo momento.

A mi novia por su amor, paciencia, motivación y estar junto a mí.

A pápi, mámi y Neymita, mi familia cubana por el apoyo que me ha brindado a lo largo de estos seis años en Cuba.

A Huyen, Long, Tuan y Minh que siempre han sido mis mejores amigos y que me han ayudado en los momentos más difíciles.

A Evelyn y Yasdeily que siempre han sido mis mejores amigas, y que me han ayudado en todos los años en Cuba.

**Tien Do Minh**

# Agradecimientos



## **Agradecimientos**

Toda mi gratitud a mis tutores Roberto Rodríguez González y Yamila Roque Doval, por la entereza, voluntad y por el tiempo dedicado para la elaboración de esta tesis.

Mi agradecimiento a Yudit por su experiencia transmitida en sus consejos y orientaciones durante la aplicación de las encuestas.

A todos los profesores de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas que me brindaron su ayuda, en especial a la facultad psicología.

A todos los amigos cubanos, vietnamitas que durante los seis años de universidad, me han brindado su ayuda, dedicado su tiempo, y apoyado con sus acciones fraternas.

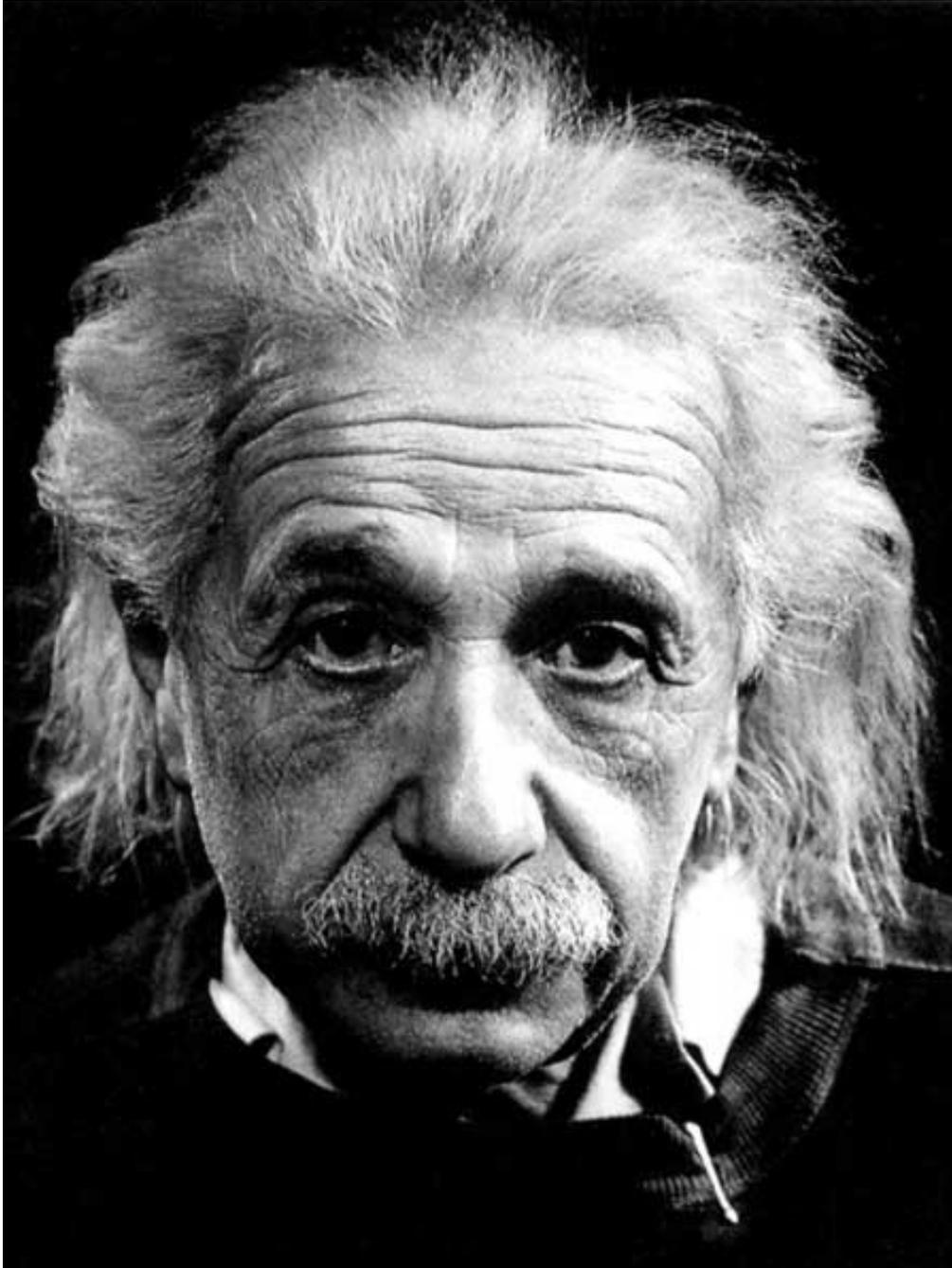
A todas las personas que me ofrecieron y dieron ayuda espiritual, material, e intelectual, mis más sinceras retribuciones.

# Pensamiento



**“... Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar el bello mundo del saber...”**

**“Albert Einstein.”**



# Resumen

---

## **Resumen**

El estudio se realizó en la Empresa Comercializadora de Combustibles Matanzas (CUPET), y Grupo Empresarial de la Construcción en Villa Clara (MICONS), con el objetivo: determinar las características de la satisfacción laboral de los trabajadores del MICONS y los del CUPET, así como, establecer la comparación teniendo en cuenta las características de la satisfacción de los trabajadores del MICONS y CUPET; realizar recomendaciones prácticas para contribuir a la solución de las posibles dificultades en la satisfacción laboral de los empleados de las dos organizaciones.

Para estos efectos se conformó una muestra de 130 trabajadores del MICONS y del CUPET, teniendo en cuenta los siguientes criterios: las variables de edad, nivel de escolaridad, ocupación del trabajo, etc.

Los resultados obtenidos permiten establecer que el nivel de la satisfacción general de las dos organizaciones de Matanzas y Villa Clara, según la escala de Peiró se ubican en “Bastante satisfecho” y “algo satisfecho”. Al igual permiten establecer que existen diferencia estadísticamente significativa del nivel satisfacción laboral entre los trabajadores del MICONS y del CUPET, donde los primeros resultan más satisfechos.

Los factores de satisfacción laboral se comportaron de la forma siguiente:

Al igual los factores de satisfacción según Peiró, se comportan de manera homogénea en la muestra, alcanzando el valor 6 “bastante satisfecho” para todos los casos.

**Palabra Clave:** Satisfacción laboral

# Summary



## Summary

The study was carried out in the Company Commercial of Fuel Matanzas (CUPET), and Managerial Group of the Construction in Villa Clara (MICONS), with the objective: to determine the characteristics of the labor satisfaction of the workers of MICONS and those of CUPET and to establish the comparison the characteristics of the satisfaction of the workers of MICONS and CUPET; to carry out practical recommendations to contribute to the solution of the possible difficulties in the labor satisfaction of the employees of the two organizations.

For these effects he/she conformed to a sample of 130 workers of MICONS and of CUPET in that you/they took in bill the age variables, escolar level, occupation of the work, etc,

The obtained results allow to settle down that the level of the general satisfaction of the two organizations of Matanzas and Villa Clara, according to the scale of Peiró is located in "Quite satisfied" and "something satisfied." To the equal they allow to settle down that they exist difference statistically significant of the level labor satisfaction among the workers of MICONS and of CUPET, where the first ones are more satisfied.

The factors of labor satisfaction behaved in the following way:

To the equal the factors of satisfaction according to Peiró, behave in a homogeneous way in the sample, reaching the value 6 "quite satisfied" for all the case.

Words Key: Labor satisfaction

# Índice

The word 'Índice' is rendered in a large, purple, 3D-style font. The letters have a slight shadow and a beveled edge. Below the text is a decorative horizontal bar with a purple gradient and small, stylized brown and orange patterns at the ends.

## Índice

Introducción.....	1
1. Capítulo 1 .....	5
1.1 .La organización.....	5
1.2 La satisfacción laboral. ....	10
2. Capítulo II. Metodología y descripción del instrumento .....	27
2.1. Tipo de estudio.....	27
2.2. Muestra .....	27
2.3. Instrumento .....	29
2.4. Procedimiento para la recolección de información .....	30
2.5. Procedimiento para el análisis de los datos .....	30
3. Capítulo III. Resultados y discusión.....	31
3.1. El nivel de la satisfacción en general: .....	31
3.2. El nivel de satisfacción del personal del CUPET de Matanzas .....	33
3.3. El nivel de satisfacción del personal del MICONS de Villa Clara: .....	35
3.4. Comparación el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del MICONS de Villa Clara y del CUPET de Matanzas. ....	37
3.5. La comparación del nivel de la satisfacción laboral entre las distintas categorías. ....	39
3.5.1. Sexo.....	39
Mann-Whitney Test .....	39
3.5.2. Edad recodificada.....	39
3.5.3. Nivel de escolaridad.....	40
3.5.4. Situación laboral.....	41
3.5.5. Tipo de horario.....	42
3.5.6. Categoría jerárquica .....	42
3.5.7. Antigüedad del trabajo .....	43
3.5.8. Categoría ocupación del trabajo. ....	44
3.6. Los factores influyen al nivel de la satisfacción laboral: .....	45
Conclusiones.....	71
Recomendaciones.....	72

Bibliografía

Anexos

# Introducción

A decorative horizontal line with a purple gradient and a subtle shadow, featuring small brown arrow-like motifs at the ends.

## Introducción

El presente estudio se realizó en la organización “Grupo Empresarial de la Construcción en Villa Clara” y La Empresa Comercializadora de Combustibles de Matanzas para determinar las características y comparar el nivel de satisfacción laboral del personal de las organizaciones. Se implementó con una muestra del personal perteneciente a estas organizaciones. Esta investigación aportó información novedosa con respecto a las características del grupo poblacional definido y benefició tanto a las organizaciones como a cada uno de los integrantes de la misma. El hallazgo más importante que se encontró fue, que la satisfacción laboral de la organización se encuentra correlacionada con la permanencia laboral. También se encontró que existe diferencia estadísticamente significativa en el nivel de satisfacción laboral del personal de las 2 organizaciones asociado a un grupo de condicionamientos.

Muchas organizaciones, aunque se han preocupado por el individuo, lo han hecho más por sus ganancias productivas (Koontz, Weihrich y Cannice, 2008). Esto ha ocasionado que los individuos estén cuidados en ciertos aspectos, mientras que en otros no. Robbins (2004) señala que las organizaciones se han ocupado en últimas fechas de considerar la motivación como parte importante en sus programas de trabajo. Inclusive han procurado brindar estímulos al desempeño laboral como parte importante del desarrollo de sus trabajadores (Chiavenato, 2007). Pero el bienestar psicológico de un individuo va mucho más allá de únicamente brindar “motivadores”. Es importante, pero no lo único. Actualmente se ha encontrado que existen muchas otras cosas que pueden favorecer el bienestar psicológico del trabajador. En el campo de la psicología organizacional, el estudiar qué tan satisfecho se encuentra un individuo con relación a varias facetas de su trabajo, se denomina: “satisfacción laboral”.

Como señala Marín (2006), la satisfacción laboral de los trabajadores es muy importante. El principal capital de una organización es el humano, en la medida en que realice su trabajo, y se sienta satisfecho en el mismo, el beneficio será tanto para la organización como para cada uno de los integrantes de la misma.

En muchos de los casos, no se ha entendido aún la importancia que tiene lo anterior. Pocas organizaciones cuentan con programas que midan y evalúen el nivel de satisfacción laboral de su personal. Por el contrario, algo que sí continúa en aumento es

el número de individuos que adquiere un padecimiento de tipo psiquiátrico (Belló, Puentes-Rosas, Medina-Mora y Lozano, 2005). Esto finalmente ocasiona pérdidas no únicamente para la organización y el individuo en cuestión, sino también para la familia del individuo, la sociedad y el país en su conjunto. Precisamente lo anterior ha representado un problema que ha trascendido y al cual no se le ha dado la atención debida. En ocasiones se tiende a considerar como una actividad más de la organización para mejorar la productividad, cuando en realidad representa mucho más que eso.

Marín (2006) señala que la satisfacción laboral es un fin en sí mismo, puesto que tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la organización; por lo tanto, se deben evitar las posturas utilitaristas que consideren la satisfacción laboral únicamente como un factor más para lograr mayor productividad.

La importancia de este estudio se centró en que, el buen funcionamiento de una organización depende, en buena medida, del ánimo o empeño que los trabajadores pongan hacia sus tareas (Meliá y Peiró, 1989). Muchas veces esto estará en función de qué tan satisfechos o insatisfechos se sientan con respecto a su trabajo. Por otra parte, el percibir que se cuenta con un buen trabajo, que retribuye tanto de manera económica como moral y psicológica, es un factor que impacta en el bienestar psicológico del individuo (Wright and Bonett, 2007).

Por lo tanto, el estudio de la satisfacción laboral es bueno para la organización y el individuo (Robbins, 2004; Chiavenato, 2007; Guízar, 2008; De Faria, 2008), pero también impacta colateralmente en la sociedad y la nación. En la medida en que el individuo se encuentre mucho más satisfecho en su trabajo, tenderá a ser mucho más productivo. Esto se traducirá en un mejor bienestar psicológico para el individuo, el cual le evitará tender a enfermedades psicosomáticas o trastornos psiquiátricos (Rode, 2004).

Últimamente, la organización ha visto reducida su productividad, al mismo tiempo que ha registrado un mayor índice de rotación de personal. También ha recibido muchos comentarios por parte del personal al área de recursos humanos evidenciando malestar en la organización. Fue por ello que solicitaron la medición del nivel de satisfacción laboral, con el fin de que su personal se encuentre mucho más satisfecho, al mismo tiempo que logran mejorar su productividad y disminuir la rotación de personal.

Las empresas tanto del MICONS como del MINBAS enfrentan en el país situaciones referidas al perfeccionamiento empresarial, reajuste de plantillas, virtualización de los estilos de dirección, entre otros que impactan en los grados de satisfacción de los individuos y grupos.

Ante esta situación es de vital importancia para las organizaciones y para las ciencias sociales estudiar la satisfacción laboral por lo que nos planteamos:

**Problema de investigación:**

¿Cuáles son las diferencias que presenta la satisfacción laboral de los trabajadores del MICONS, Villa Clara y los de CUPET, Matanzas?

**Objetivo general**

Determinar las diferencias que presenta la satisfacción laboral de los trabajadores del MICONS, Villa Clara y los de CUPET, Matanzas.

**Objetivos específicos:**

- Establecer las características de la satisfacción laboral de los trabajadores del MICONS de Villa Clara y los del CUPET de Matanzas.
- Comparar las características de la satisfacción laboral de los trabajadores del MICONS de Villa Clara y los del CUPET de Matanzas.

El informe se organiza en una introducción, dos capítulos: uno dedicado al análisis teórico de la problemática y otro dedicado a la metodología, procedimientos y resultados; conclusiones y recomendaciones. Bibliografía y anexos.

# Capítulo 1



## 1. Capítulo 1

### 1.1 .La organización.

La vida social transcurre en el seno de organizaciones cuyo objeto es servir a necesidades humanas. Toda nuestra vida depende de organizaciones; incluso cuesta pensar que alguna vez existió civilización sin ellas.

Las organizaciones son grupos relativamente estables de personas mancomunadas en sistemas estructurados y en evolución, cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en un ambiente dinámico. En este orden, pueden comprenderse como grupos especializados y coordinados, con una determinada estructura, metas establecidas y dirigidas por alguien. Además, sostienen algunas de las modalidades de intercambio con el entorno: toman algunas cosas de este y a su vez le proporcionan otras, influyen en el medio y este a su vez las afecta. Esta situación implica que las organizaciones estén abiertas en grado variable al ambiente, y sean consideradas como entidades vivas, que cambian y evolucionan junto con su ambiente. La organización es un sistema abierto y además artificial ya que ha sido creado por el hombre. (Davis, K. 1998).

En los últimos veinte años las investigaciones sobre las organizaciones demuestran que las mismas son sistemas sociales, por lo tanto las actividades que se emprendan en ellas están gobernadas por leyes sociales y psicológicas. Al igual que las personas, estas tienen necesidades psicológicas, desempeñan papeles sociales y guardan una posición particular; su conducta se ve influenciada por su grupo, al igual que sus impulsos individuales.

Las concepciones de la organización como sistema, según Chiavenatto, (1998), parten del reconocimiento de que todo sistema está compuesto de múltiples partes interconectadas de forma compleja, en evolución permanente bajo la acción del universo exterior y debe ser orientada a objetivos globales, a menudo contradictorios con los objetivos particulares que traducen la tendencia a la auto organización de los diversos subsistemas.

La existencia de un sistema social implica que el ambiente organizacional es cambiante y dinámico y no un conjunto estático de relaciones. Todas las partes de un sistema son interdependientes y están sujetas a influencias mutuas. Según el grado de su estructuración, las organizaciones pueden ser formales e informales. Actualmente esas dos designaciones representan solamente extremos, pues es casi imposible encontrar una organización totalmente formal o una totalmente informal, estos términos definen dos extremos de un continuo de tipos organizacionales.

La organización informal está débilmente organizada, es flexible, mal definida y espontánea. La participación de sus miembros puede ser consciente o inconsciente y muchas veces, es difícil determinar el tiempo exacto en que una persona viene a ser miembro de la organización. La participación puede crecer con el tiempo. La naturaleza exacta de las relaciones entre los miembros y los objetivos de la organización es inespecífica. Son ejemplos los clubes deportivos, las amistades, etc. Una organización informal puede convertirse en formal siempre que sus relaciones y actividades sean definidas y estructuradas, de la misma forma en que una organización formal puede llegar a ser informal si sus relaciones y sus actividades no son reforzadas y pasan a ser sustituidas por relaciones nuevas, inespecíficas y no controladas. (Chiavenatto 1990).

La organización formal tiene estructura bien definida que puede ser descrita en términos de relaciones de autoridad, poder, subordinación y responsabilidad. La estructura también puede definir los canales a través de los cuales fluyen las comunicaciones. Los cargos son claramente especificados para cada miembro existe una jerarquía de objetivos. Estatus, prestigio, remuneración, graduación y otros aspectos están bien ordenados y controlados. Son durables y planeados y en virtud del énfasis dado al orden son relativamente inflexibles. La participación de sus miembros es consciente y dentro de un tiempo específico generalmente abierto. Son ejemplos las grandes empresas, las entidades públicas, las organizaciones militares y las universidades.

Existen además otras clasificaciones sobre las organizaciones de este modo y en dependencia del grado en que se comprometan emocionalmente sus miembros, las mismas pueden ser primarias o secundarias. Estos términos constituyen también

extremos de un continuo ya que como en el caso anterior ninguno de ellos se encuentra en la práctica en su forma pura.

Las organizaciones primarias buscan la participación personal y emocional completa de sus miembros, se caracterizan por las relaciones personales directas, cara a cara y espontáneas. Se basan en las expectativas mutuas más que en obligaciones precisamente definidas y se satisfacen fines en sí misma. Son ejemplos la familia, las personas dedicadas a sus profesiones, etc.

Las organizaciones secundarias se caracterizan por relaciones intelectuales, racionales y contractuales y tienden a convertirse en formales e impersonales con obligaciones explícitamente definidas. No satisfacen fines en sí mismo, pero poseen miembros a los cuales ofrece los medios para que ellos alcancen sus fines. La participación de los miembros es limitada.

Cuando se habla de la organización como sistema social, estamos haciendo referencia al individuo como su parte determinante, pues el recurso humano, constituye el objeto y sujeto de toda acción acometida en el seno de la organización, jugando un rol protagónico ya que el trabajador es el único capaz de adelantar e impulsar una búsqueda creativa, permanente y sistemática de mejora organizacional.

El destino de la organización depende en gran medida de sus recursos humanos, si sus miembros son capaces, pueden enfrentarse con éxito a la competencia y aprovechar al máximo los recursos técnicos y materiales de que se dispone, lo cual es válido para cualquier tipo de organización, entonces esta podrá lograr sus objetivos.

Los recursos humanos están presentes en todos los subsistemas de la organización, constituyen un elemento esencial dentro de esta, el factor humano no ha sido considerado de la misma forma a lo largo del presente siglo, consecuentemente los teóricos y prácticos que de él se han ocupado no lo han valorado de igual modo.

Actualmente, cuando parece estar lejos la concepción del factor humano como factor de producción minimizando su costo, se intenta considerarlo como un recurso “motor” que permite incrementar la competitividad de la organización, logrando energía entre lo económico y lo social. En fin como un “capital humano” en el cual se invierte cada día más.

La concepción de los recursos humanos ha transitado por una serie de etapas que se puede expresar de la siguiente forma:

Etapa clásica de dirección de personal: el factor humano es considerado como un factor productivo más, con motivaciones esencialmente económicas, y generalmente pasivo en cuanto a su participación en las decisiones empresariales, limitándose a ejecutar su trabajo, con mayor o menor eficiencia, según su nivel de remuneración y formación. La dirección de recursos humanos es más bien una tarea administrativa que se reduce a la confección y pago de las nóminas, (así como actividades de esta tarea: estadísticas y confección de planillas) el mantenimiento de relaciones con las organizaciones sindicales y la formación de la contratación que el empleo de alguien implica. En esta etapa la selección y decisión de empleo es tomada por el directivo bajo cuyas órdenes va a trabajar la nueva persona. Por consiguiente la importancia de esta área con respecto a los demás subsistemas (marketing y producción) es menor.

Etapa moderna de dirección de Recursos humanos: incluye además de las funciones anteriormente señaladas, las políticas de empleo, remuneración (o de salarios), de formación y producción, es decir, ya en esta etapa los recursos humanos juegan un papel que se puede situar al mismo nivel que el de otros recursos dentro de la organización, aun cuando en muchas organizaciones actúa como órgano “ staff ” en algunas de estas nuevas funciones, deberá ser informado previamente sobre las decisiones que tome algún otro directivo, relacionado con la promoción y selección de personal y de las implicaciones que tendrán estas acciones.

Lo que puede considerarse como la tercera etapa, a partir de los años 80, que lleva a reconocer los recursos humanos como factor estratégico dentro de la organización y

que debe asegurar: la inserción del personal en esta, la dinamización y la movilización del personal de modo tal que utilice sus capacidades para el logro de los objetivos de la organización, el proceso del personal, entendido como la exigencia de aportar los conocimientos que serán necesarios a los miembros de la organización para que actúe al mayor nivel de competencia posible, la comunicación, o sea, el diálogo fluido, permanente y constructivo, la calidad de vida, aportando a los componentes de la organización todas las ventajas, seguridad y compensaciones compatibles con sus resultados, así como también la imagen de la organización y, por tanto, la imagen del factor humano. Actualmente, la Gestión de Recursos Humanos no actúa como órgano “staff” solamente, sino que participa en la toma de decisiones al mismo nivel que los responsables de los restantes subsistemas.

El desarrollo y evolución de los recursos humanos dentro de la organización han sido abordados desde diversos enfoques. Aceptada su trascendencia, resulta de vital importancia la Gestión de los Recursos Humanos, por tanto es esencial su estudio.

La Gestión de los Recursos Humanos es la acción o efecto de dirigir los recursos humanos; es la encargada de lograr la visión a través de una gestión estratégica de los recursos humanos en su propia área. Dirigir es el proceso de influir sobre las personas para que éstas se esfuercen en lograr las metas organizacionales. Administrar es una actividad esencial que asegura la coordinación de esfuerzos individuales para el logro de metas grupales. (Koontz, 1990).

La Gestión de Recursos Humanos abarca lo que Chiavenatto (1992) define como Administración Recursos Humanos – la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal en la organización para alcanzar los objetivos individuales y colectivos del trabajo. Significa conquistar y mantener personas en la organización, trabajando y dando el máximo de sí, como una actitud positiva y favorable – además, debe constituir un punto clave para gestionar la interacción entre las aptitudes, intereses, necesidades, motivación, expectativas, hábitos y valores de ser humano, con la cantidad y calidad de resultados y la satisfacción que la persona pueda conseguir de su trabajo, por ello debe

crear un medio que aproveche esas cualidades, logrando una comunicación y acción tal que le permita al hombre estructurar su personalidad, así como alcanzar los objetivos y fines tanto individuales como organizacionales.

## **1.2 La satisfacción laboral.**

Resulta difícil distinguir la satisfacción laboral de la motivación laboral, debido a su estrecha correlación. Su diferencia radica en que la motivación constituye el impulso: el esfuerzo para satisfacer un deseo o una meta, es el impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción es el resultado, que ya se experimenta (Koontz y Weirich, 1994); es el bienestar que se experimenta cuando un deseo es satisfecho. La satisfacción laboral y el interés por el trabajo derivan de la realización de las motivaciones; nuevas fuentes de satisfacción e interés producen a su vez otras motivaciones.

Entre la satisfacción laboral y la motivación laboral se establece una unidad dialéctica, en que la motivación laboral es el componente activo que determina la dirección y la intensidad de la actividad en el medio y la satisfacción es el componente que expresa en que medida son satisfechas sus necesidades y constituyen la base sobre la cual se modifica su conducta.

La satisfacción laboral (o la insatisfacción) del personal surge de la valoración que realiza de su trabajo. Es un estado de sentimientos subjetivos que es diferente en cada individuo como consecuencia de las distintas formas de percibir la realidad del trabajo, así como la forma en que lo integra cada individuo. Además la satisfacción es a la vez, un reflejo de la actividad que realiza el individuo, pues en dependencia del resultado (positivo o negativo) experimentará o no bienestar. También se considera más que un estado de ánimo que define un momento emocional o afectivo, pues la satisfacción laboral implica una actitud y una tendencia valorativa en la personalidad hacia la organización, y representa además un fenómeno complejo y multifacético que influye la valoración de todas las condiciones y situaciones vinculadas con el proceso de trabajo, depende en gran medida de la calidad de las condiciones de trabajo, todos estos

aspectos demuestran la importancia que tienen las percepciones de los trabajadores que se establecen entre ellos y la organización en la satisfacción laboral.

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Existiendo insatisfacción en el trabajo, estaremos en presencia de una ruptura en las relaciones sindico - patronales.

Diversos autores han presentado teorías sobre la satisfacción en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques sobre satisfacción en el trabajo.

Un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

Por último, la teoría de los dos factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados "de

higiene o manutención", entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados "motivadores", entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo sino son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique su comportamiento. En cambio, los segundos son factores cuya satisfacción si motivan trabajar a desplegar un mayor esfuerzo.

Estos tres enfoques son complementarios y se pueden resumir diciendo que "la satisfacción en el trabajo nos muestra las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo en relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, con comparación a los compañeros, siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo.

Porter y Lawler plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

Davis y Newstrom (1992) plantean que es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo. La satisfacción laboral es un sentimiento de relativo placer o displacer que difiere de los pensamientos objetivos y las intenciones del comportamiento, puede verse como una actitud general o puede aplicarse específicamente a una parte del trabajo de un individuo.

Entendiéndose como una actitud y la disposición a la reacción que surge en situaciones concretas con cierta espontaneidad y obligación, y que tanto por su extensión como por su contenido no solo depende del objeto en cuestión, sino en primer lugar constituye una orientación de las personas dependientes de la norma grupal (Cásales, 1989).

La satisfacción laboral es parte de la satisfacción en la vida. La naturaleza del medio fuera del trabajo influye en los sentimientos que se tienen en el empleo. En el mismo sentido, debido a que el trabajo es una parte importante de la vida, la satisfacción en este influye en la satisfacción general de la vida. Davis y Newstrom (1992) lo dominan “efecto de derrama”, que se produce en ambas direcciones entre la satisfacción laboral y en la vida.

Puede por tanto afirmarse que la satisfacción laboral resulta de vital importancia para el trabajador, su desempeño, para la organización y la sociedad en general. La satisfacción laboral se traduce en mayor productividad y en elevada responsabilidad social para el trabajador, facilita además el desarrollo de la personalidad, el colectivo laboral ejerce una influencia global sobre las disposiciones y el clima sociopsicológico.

Warr, Cook, Wall (1979) plantean que la satisfacción laboral es las respuestas afectivas al trabajo y a las tareas realizadas en el desempeño del rol laboral. Se trata de una importante variable psicosocial, relacionada aunque diferente de involucramiento en el trabajo, rendimiento, productividad y compromiso organizacional.

Se considera la satisfacción laboral como una valoración, un juicio afectivo valorativo que hace el trabajador, con una correspondiente actitud que asume con respecto a su trabajo. Se acepta el criterio de que la satisfacción laboral se entenderá como una determinada tendencia emocional (o psicológica en general al incluir procesos cognoscitivos y volitivos) de la personalidad a percibir como motivante la actividad laboral dirigida a realizar o satisfacer determinadas necesidades. Se considera más que un estado de ánimo que define un momento emocional o afectivo, pues la satisfacción laboral implica una actitud y una tendencia valorativa en la personalidad y la organización (Cuesta Santos, 1990), y representa además un fenómeno complejo y multifacético que incluye la valoración de todas las condiciones y situaciones vinculadas con el proceso de trabajo. Koontz y Weirich (1972) plantean que las satisfacciones que surgen del trabajo y las cargas que origina se pueden definir bajo tres categorías:

- Trabajo como medio para poder disponer de los bienes materiales para satisfacer las necesidades que surgen fuera del ámbito de trabajo. Trasmite trabajo como

medio para poder disponer de los bienes materiales por valores de satisfacción laboral de tipo instrumental.

- Tanto la satisfacción como la insatisfacción pueden surgir por circunstancias tanto físicas como sociales en los que está integrado el trabajo, es decir, por su contexto. La satisfacción laboral se produce por el sentimiento de bienestar que generan los espacios en los que se realiza el trabajo y por unas relaciones agradables con sus compañeros y superiores.
- Las satisfacciones como las cargas de trabajo son de naturaleza intrínseca del trabajo, que por un lado se deben a un proceso repetitivo, aburrido, y por otro lado, se deben a elevadas exigencias espirituales y corporales. También existen cargas vinculadas al resultado del trabajo, por ejemplo, cuando no se perciben los resultados obtenidos y cuando, además, se considera que es perjudicial para la sociedad.

Estas tres categorías concuerdan con los factores que Stollberg (1986) señala que influyen en la satisfacción laboral. Para Stollberg la satisfacción laboral es una condición y a la vez una expresión de equilibrio psíquico, es el resultado de condiciones tales en el proceso de trabajo que se correspondan con sus necesidades y aspiraciones, las cuales han quedado satisfechas o insatisfechas en el transcurso del proceso laboral. De acuerdo a lo anterior los factores que influyen en la satisfacción laboral son los siguientes:

- Condiciones de vida que se hagan fuera de la esfera del trabajo. A esto no pertenece solamente la longitud del camino hacia el trabajo, sino también las posibilidades de alimentación de la familia y el trabajo doméstico a rendir. También las relaciones entre los cónyuges, como las relaciones de la familia en general pueden repercutir en la satisfacción y en la sensación de bienestar de las personas en el puesto de trabajo.
- Posibilidad del empleo de las capacidades mentales, es el factor que influye mayormente en la satisfacción con la actividad. La alta influencia en la satisfacción de este factor es extraordinariamente significativa para la actividad de trabajo. La

satisfacción laboral estará dada cuando el trabajador tenga la posibilidad de emplear toda su capacidad, cuando en la actividad, él no exige ni por debajo ni por encima. Las posibilidades del empleo de las capacidades constituye evidentemente el contenido principal del motivo del rendimiento.

- Buena organización del trabajo, teniendo efectos directos e indirectos sobre la productividad del trabajo en el centro.
- Sistema de reconocimiento material y social del trabajo. El reconocimiento del trabajo se refiere también a las posibilidades que están en la esfera ideológica: la palabra reconocedora del líder, el elogio delante del colectivo etc.

Koontz y Weirich (1972) en su tercera categoría hablan de satisfacciones intrínsecas del trabajo, que surgen de los propios impulsos de actuación humana. Stollberg (1986) al igual que ellos, subdivide sus factores en internos y en externos. Los internos se relacionan con la disposición hacia el trabajo y los externos se relacionan con las circunstancias que los trabajadores encuentran en su puesto de trabajo.

Ketelin Zamfir (1980) plantea que la satisfacción laboral depende en gran medida de la calidad de las condiciones de trabajo. Hace referencia al hecho de que para determinar el nivel de satisfacción laboral dentro del sistema, es necesario realizar un análisis de la jornada laboral comenzando desde el momento en que el trabajador parte para su centro de trabajo hasta el momento de su regreso a casa. Plantea que para el estudio de la satisfacción laboral, se debe tener en cuenta:

Condiciones generales de trabajo:

- Transporte hacia el centro de trabajo.
- Facilidades sociales.
- Posibilidades de ganar un buen salario.
- Posibilidades de ascenso.
- Posibilidades de capacitación.

Condiciones físicas de trabajo:

- Seguridad de trabajo
- Estética del puesto de trabajo

- Ruido.
- Iluminación.
- Temperatura.

Contenido de trabajo:

- Nivel de variedad o monotonía del trabajo
- Complejidad del trabajo
- Necesidad de dirigir.

Relaciones entre las personas:

- Relaciones con los compañeros.
- Relaciones con los jefes.

Organización del trabajo:

La organización del trabajo en el centro debe estar encaminada hacia el logro de una atmósfera favorable de trabajo.

Analizando detenidamente, se constató que los autores tratados concuerdan en varios aspectos al definir la satisfacción laboral y los indicadores a través de los cuales se puede estudiar. Y también se concluye que la satisfacción laboral depende y se puede evaluar a través del estado de los siguientes factores:

Condiciones de trabajo:

Las condiciones de trabajo resulta de vital importancia, se entiende por estas todo factor que, presente en la situación laboral, incluye de manera significativa en el resultado de este, tanto sobre el producto de la actividad como sobre quienes la realizan, ya sea en este caso una influencia física o psíquica.

Los efectos de las condiciones de trabajo se reflejan en:

- El producto terminado.
- Los estados del individuo (incluye rasgos de la personalidad).
- La estructura de la actividad.
- La forma de enfrentar la situación general (de la tarea y sus condiciones de ejecución).

La organización del trabajo implica una división y cooperación del trabajador, la creación de métodos de trabajo, la organización y servicios al puesto de labor, una eficiente normalización del trabajo, organización de los salarios, disciplina laboral, eficiente correlación del sistema de estímulos a los trabajadores tanto materiales como espirituales, formación integral y evaluación de la calificación de los cuadros de dirección por todos los medios posibles y un estricto cumplimiento de la producción.

La disciplina laboral constituye la base del desarrollo armónico e integral de cualquier organización, definida por el modo de manifestarse, en un momento dado, históricamente determinando el proceso de producción.

Uno de los síntomas más claros de una ineficiente organización del trabajo es la baja satisfacción en el mismo, lo que puede manifestarse de diversas formas, tales como ausentismo, fluctuación laboral, quejas, bajo desempeño de la labor no identificación ni implicación con su trabajo, baja calidad de la producción, robo por parte de los trabajadores, problemas disciplinarios y otras dificultades (Vienes Torres, 1992).

#### Dirección:

Dirigir es la función que se refiere a las relaciones interpersonales de los directivos en todos los niveles de la organización y sus respectivos subordinados. Como no existen organizaciones sin personas, la dirección implica orientación, asistencia para la ejecución, comunicación, motivación, en fin todos los procesos mediante los cuales se puede influir sobre los empleados para alcanzar el logro de los objetivos y metas organizacionales (Chiavenatto, 1998).

Por tanto, la dirección no es más, que el proceso de influir sobre las personas para que intenten en forma voluntaria y entusiasta lograr las metas de la organización, debido a esto, implica la existencia de seguidores. Debe proporcionar guía a las personas, comunicándose adecuadamente y dirigiendo a sus subordinados. Debe estar basada en la comprensión de lo que motiva a las personas y de lo que le ocasiona satisfacción al contribuir a las metas de la organización.

El dirigente requiere de ciertas características como versatilidad, autenticidad, ecuanimidad y optimismo, habilidades cognoscitivas e interpersonales, el conocimiento

detallado de la organización, muchas relaciones de cooperación especialización. El funcionamiento adecuado de la participación activa de los trabajadores en la dirección del proceso productivo resulta un estímulo intrínseco de primera importancia. El mando único, la responsabilidad y la iniciativa de la dirección del centro y el acatamiento disciplinado de la misma, solo pueden conducir a mayor productividad, a una motivación más eficiente y a la adecuada formación de la personalidad de los trabajadores, si conservándose a la vez se armoniza y se actúa a través de la participación activa de los trabajadores en la dirección del centro, si existe una amplia comunicación entre la dirección y la masa, si se promueven y saben encausar las iniciativas de los trabajadores en beneficio del centro y su productividad, si se atiende honestamente las necesidades y opiniones de los subordinados y si como resultado de todo esto, crece el prestigio y la autoridad de la dirección del centro dentro de la masa de los trabajadores.

Es muy importante la habilidad de la dirección de crear un sentido de asociación a los empleados, lo que tiene como resultado que se sientan necesarios, útiles y que los directivos estén aportando. La dirección debe proporcionarle a los trabajadores la posibilidad de expresarle sus opiniones cuando aparece una dificultad en su trabajo, colaborar con los trabajadores en la consecución de los objetivos trazados, así como, mantenerlos informados de la marcha y novedades de la organización. El predominio de la autoridad, o sea, del acatamiento estricto y disciplinado de la dirección del centro, no puede estar reñido con las iniciativas de los trabajadores. Por el contrario, el arte de dirigir es saber armonizar lo uno con lo otro.

#### Salario:

El significado del salario consiste en que él toca de modo muy directo el bienestar social del trabajador. Ante todo, es habitual que un salario más alto o un beneficio o ganancia adicional, implica en cada caso e ilimitadamente, un mejoramiento de la situación o condición de vida del hombre. El salario contiene, con ello, un peso relativo mayor, y será mayor mientras más completo sea el grado de saturación de lo que se espera en relación con los demás factores. El salario es además, el factor que más se encuentra en primer plano, el más tangible y claro que influye sobre las condiciones de vida de los

trabajadores. De ello, ocurre que una insatisfacción general o con pocos factores tangibles se manifiesta como insatisfacción por el salario (Zamora Reytor, 1993).

El salario caracteriza además, la posición social del hombre y se valora desde este ángulo. En ocasiones, también la significación del salario determinada por la posición depende de las informaciones a las cuales tienen acceso los trabajadores, la cual da las posibilidades de comparación con otros trabajadores. El mismo puede ser considerado como el pago de un trabajo, como una medida del valor de un individuo en la organización o como un medio para alcanzar jerarquía de status dentro de la organización.

El salario tiene gran importancia para los empleados pues representa la base de su patrón de vida, de su comodidad, de los servicios y las reservas financieras que proporciona para sí y para su familia. Los salarios percibidos presentan elevada influencia en el status del empleado en su comunidad, el status es evaluado por la ganancia material más aún que por el tipo de trabajo, el cual algunas veces sólo puede ser conocido por su superior. Dentro de la organización el salario puede ser igualmente una fuente de status, ya que en comparación con los salarios percibidos por los demás empleados, sirve como una medida de importancia relativa que el cargo y su ocupante poseen para la organización. Además la posibilidad de ganancias más elevadas puede también motivar a los empleados a aumentar su valor mejorando sus calificaciones personales y sus contribuciones a la organización.

#### Condiciones de vida:

Se refiere a las posibilidades de satisfacer las necesidades imprescindibles para su existencia, así como, de mantener una vida familiar armónica y una seguridad familiar consistente. El hombre necesita de condiciones de vida que puedan conferirle cierta estabilidad, imprescindible al desarrollo de la misma. La inseguridad en estas condiciones genera ansiedad o conflictos graves que afectarán al trabajador. Esto es importante tanto en lo material como en lo espiritual.

#### Clima psicosocial:

El clima psicosocial se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus miembros (Chiavenatto, 1993 citado por Rosales Ortiz, 1997). Por ello se anota que entre los factores que conforman el clima psicosocial están, la estructura y naturaleza de la organización (pleno desarrollo, madurez y declinación), responsabilidades riesgos (desafíos, recompensas, características de las personas (relaciones humanas), valores, conflictos y motivaciones. Satisfacer la necesidad del hombre de contacto social significa su aceptación en el colectivo: atender a sus criterios, opiniones e iniciativas, y apreciar su labor y esfuerzo colectivo. El colectivo debe percibirlo y al mismo tiempo el también debe percibirse como condición de existencia de ese colectivo, por tanto, tener compañeros amigables y que apoyen, conduce a una mayor satisfacción laboral en el puesto.

Cásales (1989) plantea que mediante la pertenencia a diferentes grupos, el individuo incorpora los valores y normas imperantes en la sociedad, por tanto en el seno de una organización ocurre la formación de actitudes, principios y valores en el individuo, que son expresión de la ideología prevaleciente en el sistema social.

#### Estimulación:

Es importante también la estimulación que se haga de la labor que realiza el individuo a través del sistema de estimulación que utiliza la dirección de su centro de trabajo, así como de los otros estímulos que recibe, tanto de sus compañeros como del colectivo en general.

Vienes (1992) plantea que estímulo son aquellos hechos, acciones o situaciones deseables, que resultan premios para una persona y que le son proporcionados por aquellos que la rodean, en relación con su actitud o con los resultados de su actividad. Para estimular la ocurrencia de un comportamiento determinado, debe tenerse en cuenta las necesidades de aquellos que van a ser objeto de la estimulación y considerar que las necesidades son individuales y su forma de expresión es típica de cada personalidad. Igualmente son contextuales, cambiantes y relacionadas con la situación vital de cada cual.

Los estímulos se dividen en materiales y morales, los primeros representan la satisfacción de determinadas necesidades materiales lo que significa la premisa necesaria para la satisfacción de las espirituales.

Los estímulos morales significan satisfacción de necesidades espirituales determinadas por la formación socio-económica imperante, por ello tienen un dinamismo muy superior a las necesidades materiales, que a su vez son condicionadas por estas necesidades espirituales cambiantes, que expresan un tipo de necesidad moral como forma de la conciencia social, que es reflejo del mundo objetivo y del ser social. En este sentido Herzberg, citado por González Serra (1995) señala que existen factores de motivación extrínsecos del trabajo mismo, los logros los reconocimientos recibidos por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Los factores extrínsecos del trabajo, que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, la política de la organización, la superación, disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad, se relacionan con la insatisfacción.

Los sistemas de estimulación de una u otra forma, están sujetos a los resultados finales del trabajo. Su mensaje es claro y directo: premiar solo el cumplimiento de las metas. Aquí surge la primera exigencia: garantizar que las mismas sean, no solo ambiciosas y retadoras, sino alcanzables y creíbles, de lo contrario, pierden su carácter motivador. Además, es necesario conocer las necesidades comunes e individuales de los miembros de la organización, es una exigencia básica para el que dirige. Comprenderlas y satisfacerlas es un reto, quien lo logra obtiene a cambio respeto y ascendencia.

García Miranda (1998) refiere que algunos sistemas de estimulación (su concepción y autorización) se realizan solo en niveles superiores, más allá de la propia organización, aspecto que constituye una de las frecuentes insatisfacciones de los trabajadores pues ellos desean y necesitan participar, ser artífice del sistema que pretende estimularlos.

Los sistemas de estimulación, imprescindibles y necesarios instrumentos para aumentar la producción o lograr mejoras significativas en la calidad y los servicios, solo

tendrán éxitos al incidir en las particularidades del comportamiento del hombre en las organizaciones.

La determinación a tiempo de la insatisfacción de los empleados con su compensación o con las políticas y su efecto sobre los empleados, antes de que se haga necesaria una acción más profunda a escala sindical. Al identificar muchas preocupaciones de los empleados en una etapa relativamente inicial se puede trabajar para mantener el bienestar organizacional sin tener que llegar a situaciones más graves. En la satisfacción laboral es importante la estimulación al trabajador que tiene gran significado para las personas levantando su estado ánimo.

R.Stollberg (1986), plantea que la satisfacción por el trabajo es el estado psíquico de los trabajadores, en el cual su disposición por el trabajo y por la vida, especialmente su motivación por el trabajo, sus necesidades y esperanzas se refleja en el trabajo. Es una expresión de equilibrio psíquico, un resultado de la existencia de condiciones tales en el proceso de trabajo que corresponda con las necesidades y esperanzas. Esta concepción de la satisfacción por el trabajo, permite establecer que no es determinada solamente por el medio de los hombres o de las condiciones de trabajo, se origina de la relación entre ambos, es decir, es resultante de la integración entre las aspiraciones y exigencias del trabajador y de los distintos elementos de la situación laboral que actúan sobre ellos.

Al enfocar el de satisfacción hacia el trabajo, se debe considerar que al igual que otros fenómenos psicológicos, este tiene su base en la interrelación dialéctica entre las personas y la realidad circundante, ocurriendo fundamentalmente entre las personas y la organización laboral.

La organización laboral, para lograr cumplir su actividad social, necesita contar con adecuados recursos humanos, como elemento fundamental, así como con otros recursos, tales como financieros, tecnológicos, etc. Por tanto, la organización laboral necesita brindar atención y posibilidades de desarrollo a todos sus recursos, para lo que es de particular importancia lograr una adecuada motivación y satisfacción laboral de los mismos, lo que resulta particularmente complejo.

El ser humano en su vida cotidiana refleja objetos indicadores de la insatisfacción de sus necesidades que lo inducen a actuar, aspiraciones y propósitos que si existen condiciones adecuadas se dirigen a impulsar su actividad hacia determinadas metas cuya obtención le proporciona satisfacción. En el contexto de las relaciones sociales, la satisfacción significa el impulso de la actividad productiva de los hombres. En tal sentido es imprescindible el conocimiento de los distintos motivos de la actividad humana para regular dichos impulsos en búsqueda de la eficiencia de la actividad productiva.

El hombre percibe de manera valorativa la realidad en que se desempeña, específicamente lo referido a su situación laboral (Cárdenas y Rodríguez,1994), a como esta responde a sus expectativas, necesidades, intereses y deseos, conformándose en este caso una imagen, reflejo, que puede tener sentido positivo, satisfacción laboral, o negativo, insatisfacción laboral. Por supuesto en la formación de esta valoración incide un conjunto de variables tanto propia de la situación laboral.

La satisfacción laboral puede ser una actitud general o puede cubrir solo una parte de la actividad laboral, mientras en otro se siente insatisfacción. Por tanto el estudio de la misma se dirige a aquellos aspectos (variables, factores) que se consideran más importantes en una situación laboral dada. La satisfacción laboral forma parte de la satisfacción por la vida, por lo que el medio externo al trabajo influye en ella, al igual que la satisfacción laboral influye de manera marcada en la satisfacción en la vida (Davis, K Newstrom, j. W. 1991).

Conocer la satisfacción laboral es, por tanto, de alta importancia para las organizaciones laborales en su interés por comprender las actuaciones de sus trabajadores y como atender a los mismos.

# Capítulo 2



## 2. Capítulo II. Metodología y descripción del instrumento

A continuación se presenta la metodología a aplicar en el estudio: tipo de estudio, población, muestra, instrumento, procedimiento para la recolección de información y procedimiento para el análisis de los datos.

### 2.1. Tipo de estudio

Esta investigación fue un estudio cuantitativo por el interés de encontrar generalidades dentro de una población amplia como lo son las de las organizaciones estudiadas. La técnica que se decide trabajar permite desde este enfoque establecer varios análisis en función de categorías como: género, edad, ocupación, antigüedad, etc. Es una investigación de carácter descriptivo, correlacional causal y transversal.

La investigación se realiza en dos contextos:

- El primero MICONS, Villa Clara.
- El segundo CUPET, Matanzas.
- Es interés comparar a estas dos organizaciones pues sus sistemas salariales, de estimulación, su actividad fundamental se dirige a la producción de bienes y nos permite poder hacer comparaciones.

### 2.2. Muestra

Para el proceso de selección de la muestras de los empleados se tuvo en cuenta el 50 +1 de los mismos se decidió asignar cuotas a las organizaciones MICONS con el propósito de que las muestras cubrieran las características de los estratos correspondientes a las poblaciones respectivas (Sucursales Locales y Sucursales Foráneas) y se estratifica. La misma modalidad de aplica CUPET, Matanzas.

Quedo de la siguiente manera:

100 del MICONS

30 CUPET

Caracterización de la muestra

Edades:

- 20-35:16
- 35-45: 40
- 45-60: 70
- Más de 60: 4

Sexo

- Femenino: 50
- Masculino: 80
- Nivel de escolaridad
- Primaria: 3
- Secundaria: 17
- Preuniversitaria: 21
- Técnico: 30
- Universitario: 52
- Post grado: 7
- Situación laboral
- Contrato determinado: 22
- Contrato indeterminado: 108
- Tipo de horario
- Jornada fija : 98
- Flexible irregular: 12
- Turno fijo : 3
- Turno rotativo: 17
- Categoría jerárquica
- Empleado:96
- Supervisor: 9
- Mando intermedio: 9
- Directivo: 13
- Alta dirección: 3
- Antigüedad
- Poca: 103
- Alguna: 13
- Media: 10
- Mucha: 4

### 2.3. Instrumento

El instrumento que se empleó fue el “Cuestionario de Satisfacción Laboral 10/12” de Meliá y Peiró (1989). Este cuestionario es una versión reducida del “Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82” de Meliá, Peiró y Calatayud (1986).:

El factor I la varianza explicada y en el saturan los ítems relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa. Denominaron a este factor como “Satisfacción con la Supervisión”.

El factor II representa la varianza explicada al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación. Le denominaron al factor “Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo”.

El factor III representa la varianza explicada. Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación. Denominaron a este factor como “Satisfacción con las Prestaciones Recibidas”.

El factor IV la varianza explicada. Sus cuatro ítems se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar. Denominaron a este factor como “Satisfacción Intrínseca del Trabajo”.

El cuestionario es de instrucciones sencillas, permitiendo al empleado elegir el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen distintos aspectos de su trabajo, pudiendo elegir desde muy insatisfecho (1) a muy satisfecho (7).

#### **2.4. Procedimiento para la recolección de información**

Lo primero que se hizo fue solicitar la autorización por parte de la organización para la realización del estudio. Una vez que se dio la autorización y se brindaron todas las facilidades requeridas, se procedió a llevar a cabo la fase 1, la cual consistió en la aplicación del “Cuestionario de Satisfacción Laboral” de Meliá y Peiró (1989).

Antes de que procedieran a contestar el cuestionario, se les leyeron las siguientes instrucciones:

“Estamos haciendo un estudio para conocer más acerca de esta organización y al personal que labora aquí, sin la colaboración de ustedes sería imposible lograrlo, por lo que les agradeceremos su buena disposición, participación y tiempo. Tus respuestas son muy importantes y ninguna será considerada como mala respuesta. La información que se obtenga es estrictamente confidencial, nunca se reportarán nombres de quién o quiénes proporcionaron dicha información. Aunque en la parte de “Datos Generales” que se encuentra en la última hoja, sí tienes que escribir algunos datos personales, esta información, sólo el investigador, tendrá acceso a ella, nadie más, ni los Directores Generales de esta organización; todos los resultados del estudio se reportarán de forma grupal, en general, no individual, para mantener la confidencialidad de lo manifestado por los participantes”.

#### **2.5. Procedimiento para el análisis de los datos**

Para dar respuesta a las preguntas e hipótesis de investigación se realizaron los siguientes análisis estadísticos mediante el empleo del SPSS 15:

Estadística descriptiva, en particular análisis de frecuencias y medidas de tendencia central y estadística inferencial, análisis no paramétricos para dos y para k muestras independientes

# Capítulo 3



### 3. Capítulo III. Resultados y discusión

El siguiente capítulo busca dar respuesta a los objetivos específicos planteados previamente, pues a través del alcance de éstos se logra el objetivo general de este trabajo. Los objetivos específicos de esta investigación fueron los siguientes:

- Establecer las características de la satisfacción laboral de los trabajadores del MICONS de Villa Clara y los del CUPET de Matanzas.
- Comparar las características de la satisfacción laboral de los trabajadores del MICONS de Villa Clara y los del CUPET de Matanzas.

#### *Análisis descriptivo de la muestra participante.*

Mediante un análisis descriptivo de la muestra participante se encontró que estuvo conformada por 130 trabajadores, de los cuales el 23.07% pertenecía a empresa comercializadora de combustibles de Matanzas (CUPET) y 76.93% pertenecía al grupo Empresarial de la Construcción en Villa Clara (MICONS).

#### **3.1. El nivel de la satisfacción en general:**

Se utiliza la técnica de Meliá y Peiró y los instrumentos de estadística se obtienen la siguiente tabla de resultado

Satisfacción total

N	Valid	130
	Missing	0
Mode		6,00
Minimum		1,00
Maximum		7,00

**Satisfacción total**

	Frecuencia	Porcentaje
Valid 1,00	2	1,5
3,00	3	2,3
4,00	8	6,2
	1	,8

4,42		
5,00	42	32,3
5,42	6	4,6
6,00	59	45,4
6,42	3	2,3
7,00	6	4,6
Total	130	100,0

Tabla 3.1.Resultado estadístico de la satisfacción laboral en general

A analizar la tabla se puede observar el nivel de la satisfacción general de las dos organizaciones de Matanzas y Villa Clara se encuentran en el nivel 6 que ocupa mayor porcentaje al 45,4 % según la escala de Peiró significa “Bastante satisfecho” y el nivel 5 que ocupa 32,3 % significa “algo satisfecho”.

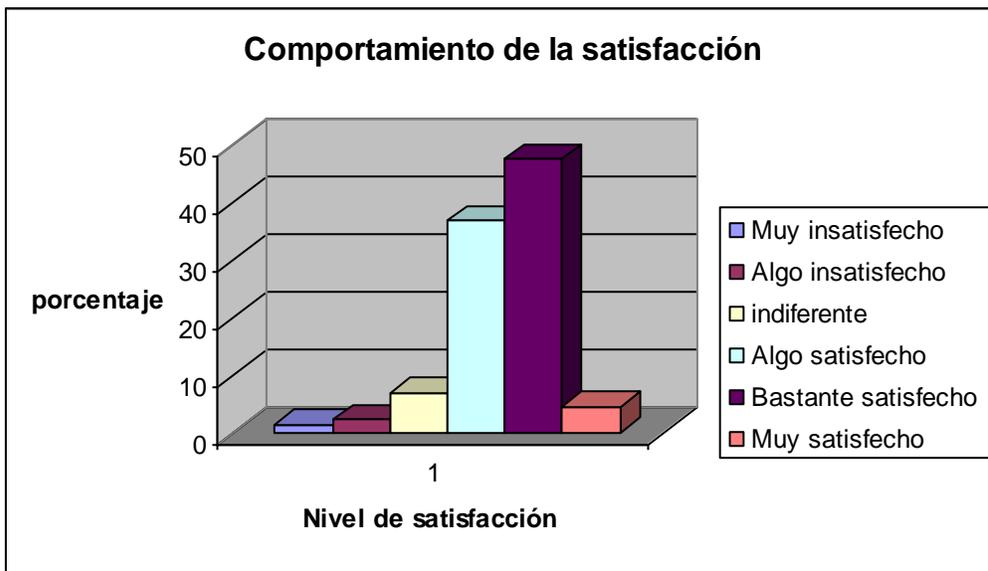


Figura 3.1: Comportamiento de la satisfacción

Con relación al primer objetivo específico relacionado con el nivel de satisfacción laboral del personal de MICONS de Villa clara y CUPET de Matanzas se encontró que el nivel de satisfacción laboral del personal ,indica que las dos organizaciones se encuentran “algo satisfecha” y “bastante satisfecho”. Esto representa que la organización, si bien se encuentra muy poco porcentaje en un estado en el que su personal experimente de manera continua cierto malestar y se sienta insatisfecha con respecto a ello, tampoco se encuentra muy satisfecha. Esto pudiera deberse a que las dichas organizaciones no están atendiendo de manera apropiada algunos de los factores que pueden incidir de manera positiva en la satisfacción en el trabajo.

### 3.2. El nivel de satisfacción del personal del CUPET de Matanzas

Satisfacción total

N	Valid	30
	Missing	0
Mode		5,00
Minimum		3,00
Maximum		6,42

a PROV = Matanzas

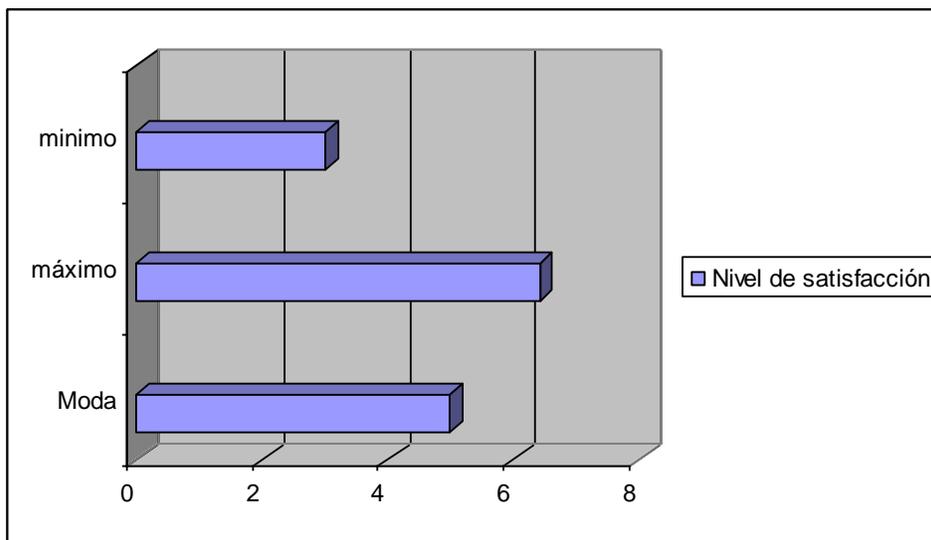


Figura 3.2a: Nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del CUPET ( Matanzas)

**Satisfacción total (a)**

		Frecuencia	Porcentaje
Valid	3,00	3	10,0
	4,00	3	10,0
	4,42	1	3,3
	5,00	11	36,7
	5,42	1	3,3
	6,00	10	33,3
	6,42	1	3,3
	Total	30	100,0

Tabla 3.2. Resultado estadístico de la satisfacción laboral del CUPET de Matanzas

El gráfico se obtiene por la prueba de estadística, se encuentra el nivel de la satisfacción de los trabajadores del CUPET de Matanzas es 5 y 6 que contiene 79.9% en total, según la escala de Peiró significa “algo satisfecho” y “bastante satisfecho”.

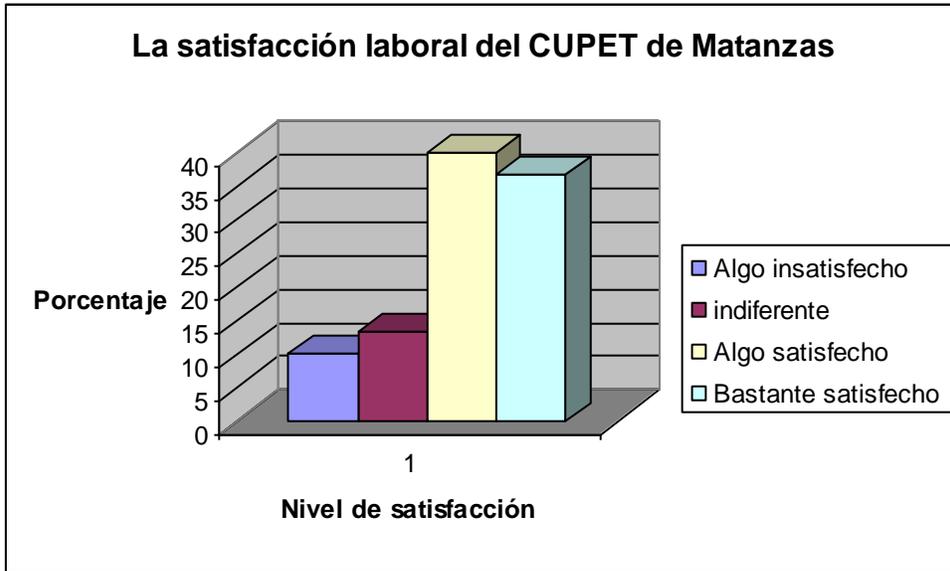


Figura3.2b: El gráfico de la satisfacción de CUPET de Matanzas

**3.3. El nivel de satisfacción del personal del MICONS de Villa Clara:**

Satisfacción total

N	Valid	100
	Missing	0
Mode		6,00
Minimum		1,00
Maximum		7,00

a PROV = Villa clara

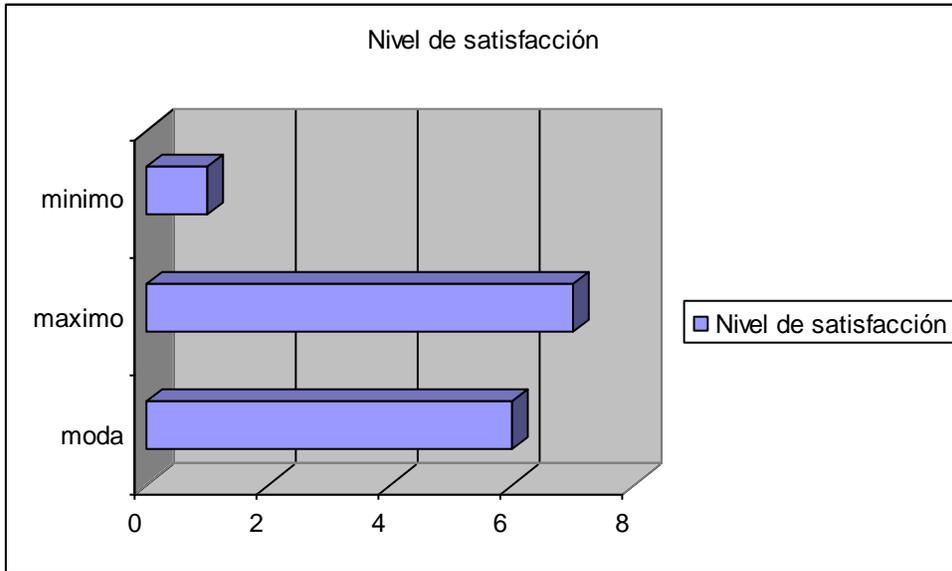


Figura 3.3a: Nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del MICONS (Villa Clara)

**Satisfacción total (a)**

	Frecuencia	Porcentaje
Valid 1,00	2	2,0
4,00	5	5,0
5,00	31	31,0
5,42	5	5,0
6,00	49	49,0
6,42	2	2,0
7,00	6	6,0
Total	100	100,0

Tabla 3.3. Resultado estadístico de la satisfacción laboral del MICONS (Villa Clara)

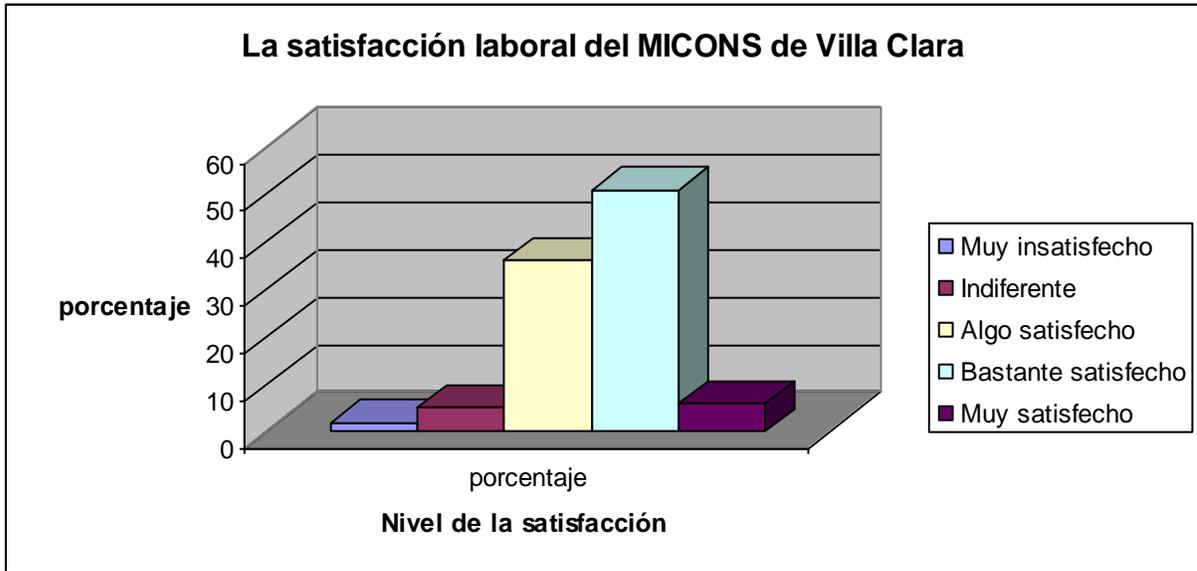


Figura 3.3b. El gráfico de la satisfacción de MICONS (Villa Clara)

El gráfico se obtiene por la prueba de estadística, se encuentra el nivel de la satisfacción de los trabajadores del MICONS de Villa Clara es 5 y 6 que contiene 87% en total, según la escala de Peiró significa “algo satisfecho” y “bastante satisfecho”.

### 3.4. Comparación el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del MICONS de Villa Clara y del CUPET de Matanzas.

Se puede observar la tabla de 3.1 la satisfacción laboral del MICONS de Villa Clara son 5 y 6 que contiene 87% en total, según la escala de Peiró significa “algo satisfecho” y “bastante satisfecho” mientras la del CUPET de Matanzas tiene 79.9% en total con los mismos niveles de la satisfacción (5 y 6).

A realizar la prueba estadística se obtienen las siguientes tablas:

#### Mann-Whitney Test

#### Ranks

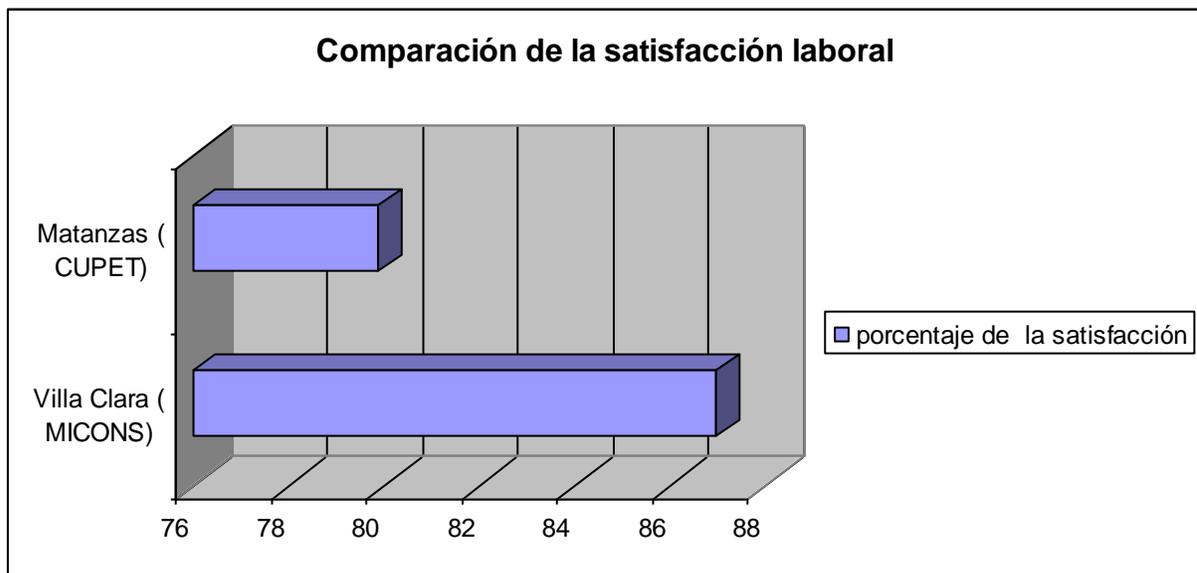
	PROV	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Satisfacción	Santa Clara	100	69,68	6967,50

n total				
	Matanzas	30	51,58	1547,50
	Total	130		

	Satisfacción total
Mann-Whitney U	1082,500
Wilcoxon W	1547,500
Z	-2,470
Asymp. Sig.	0,014

Mediante tabla Mann-Whitney Test se encuentra la diferencia significativa con probabilidad igual a 0,014 que es menor que 0,05 significa que hay diferencia significativa entre la satisfacción laboral de los trabajadores del MICONS de Villa Clara y del CUPET de Matanzas.

**Conclusión: el nivel la satisfacción laboral de los trabajadores del MICONS de Villa Clara mayor que los del CUPET de Matanzas.**



**Figura3.4.**Gráfico de la comparación el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del MICONS de Villa Clara y del CUPET de Matanzas.

### 3.5. La comparación del nivel de la satisfacción laboral entre las distintas categorías.

Se realiza distintas pruebas estadísticas en varias categorías (sexo, edad, ocupación del trabajo, situación laboral, nivel de escolaridad, antigüedad del trabajo) para evaluar si hay diferencia significativa del nivel de la satisfacción en cada categoría.

#### 3.5.1. Sexo

#### Mann-Whitney Test

##### Ranks

	Sexo	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Satisfacción total	masc	80	64,53	5162,00
	femn	50	67,06	3353,00
	Total	130		

##### Test Statistics(a)

	Satisfacción total
Mann-Whitney U	1922,000
Wilcoxon W	5162,000
Z	-,400
Asymp. Sig. (2-tailed)	,689

**Tabla 3.5.1:** resultado estadístico para categoría sexo

Mediante tabla Mann-Whitney Test se encuentra la diferencia significativa con probabilidad igual a 0,689 que es mayor que 0,05 significa que no hay diferencia significativa entre la satisfacción laboral en la categoría de sexo

#### 3.5.2. Edad recodificada

##### Rank

	Edad recodificada	N	Mean Rank
Satisfacción total	jóven	16	60,00
		40	64,08

adulto joven		
adulto	70	67,60
adulto mayor	4	65,00
Total	130	

**Test Statistics (a,b)**

	Satisfacción total
Chi-Square	,707
df	3
Asymp. Sig.	,872

**Tabla 3.5.2:** resultado estadístico para categoría edad recodificada

Mediante tabla Mann-Whitney Test se encuentra la diferencia significativa con probabilidad igual a 0,872 que es mayor que 0,05 significa que no hay diferencia significativa entre la satisfacción laboral en la categoría de edad recodificada

**3.5.3. Nivel de escolaridad**

**Ranks**

	nivel escolaridad	N	Mean Rank
Satisfacción total	primaria	3	45,67
	secundaria	17	65,41
	preuniversitario	21	62,52
	Técnico	30	59,02
	universitario	52	73,02
	post grado	7	55,07
		130	

Total		
-------	--	--

**Test Statistics (a,b)**

	Satisfacción total
Chi-Square	5,112
df	5
Asymp. Sig.	,402

**Tabla 3.5.3:** resultado estadístico para categoría nivel de escolaridad

Mediante tabla Mann-Whitney Test se encuentra la diferencia significativa con probabilidad igual a 0,402 que es mayor que 0,05 significa que no hay diferencia significativa entre la satisfacción laboral en la categoría de nivel de escolaridad.

**3.5.4. Situación laboral**

**Ranks**

	Situación laboral	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Satisfacción total	contrato determinado	22	56,50	1243,00
	contrato indeterminado	108	67,33	7272,00
	Total	130		

	Satisfacción total
Mann-Whitney U	990,000
Wilcoxon W	1243,000
Z	-1,316
Asymp. Sig. (2-tailed)	,188

**Tabla 3.5.4:** resultado estadístico para categoría situación laboral

Mediante tabla Mann-Whitney Test se encuentra la diferencia significativa con probabilidad igual a 0,188 que es mayor que 0,05 significa que no hay diferencia significativa entre la satisfacción laboral en la categoría de situación laboral.

### 3.5.5. Tipo de horario

**Ranks**

	Tipo de horario	N	Mean Rank
Satisfacción total	jornada fija	98	68,36
	flexible irregular	12	66,33
	turno fijo	3	92,00
	turno rotativo	17	43,76
	Total	130	

**Test Statistics (a,b)**

	Satisfacción total
Chi-Square	8,841
df	3
Asymp. Sig.	,631

**Tabla 3.5.5:** resultado estadístico para categoría tipo de horario

Mediante tabla Mann-Whitney Test se encuentra la diferencia significativa con probabilidad igual a 0,631 que es mayor que 0,05 significa que no hay diferencia significativa entre la satisfacción laboral en la categoría de tipo de horario.

### 3.5.6. Categoría jerárquica

**Ranks**

	categoría jerarquica	N	Mean Rank
Satisfaccion total	empleado	96	63,12
		9	60,56

supervisor		
mando intermedio	9	54,11
directivo	13	87,15
alta dirección	3	96,83
Total	130	

**Test Statistics(a,b)**

	Satisfacción total
Chi-Square	8,862
df	4
Asymp. Sig.	,065

**Tabla 3.5.6:** resultado estadístico para categoría jerárquica

Mediante tabla Mann-Whitney Test se encuentra la diferencia significativa con probabilidad igual a 0,065 que es mayor que 0,05 significa que no hay diferencia significativa entre la satisfacción laboral en la categoría de categoría jerárquica.

**3.5.7. Antigüedad del trabajo**

**Ranks**

	Antigüedad recod	N	Mean Rank
Satisfacción total	poca	103	65,84
	alguna	13	59,58
	media	10	67,30
	mucha	4	71,50
	Total	130	

**Test Statistics (a,b)**

	Satisfacción total
--	--------------------

Chi-Square	,520
df	3
Asymp. Sig.	,914

**Tabla 3.5.7:** resultado estadístico para categoría antigüedad recodificada del trabajo

Mediante tabla Mann-Whitney Test se encuentra la diferencia significativa con probabilidad igual a 0,914 que es mayor que 0,05 significa que no hay diferencia significativa entre la satisfacción laboral en la categoría de antigüedad recodificada del trabajo.

### 3.5.8. Categoría ocupación del trabajo.

#### Ranks

	Ocupación	N	Mean Rank
Satisfacción total	obrero	41	62,63
	tecnico	26	53,77
	dirigente	21	92,40
	profesional	42	62,11
	Total	130	

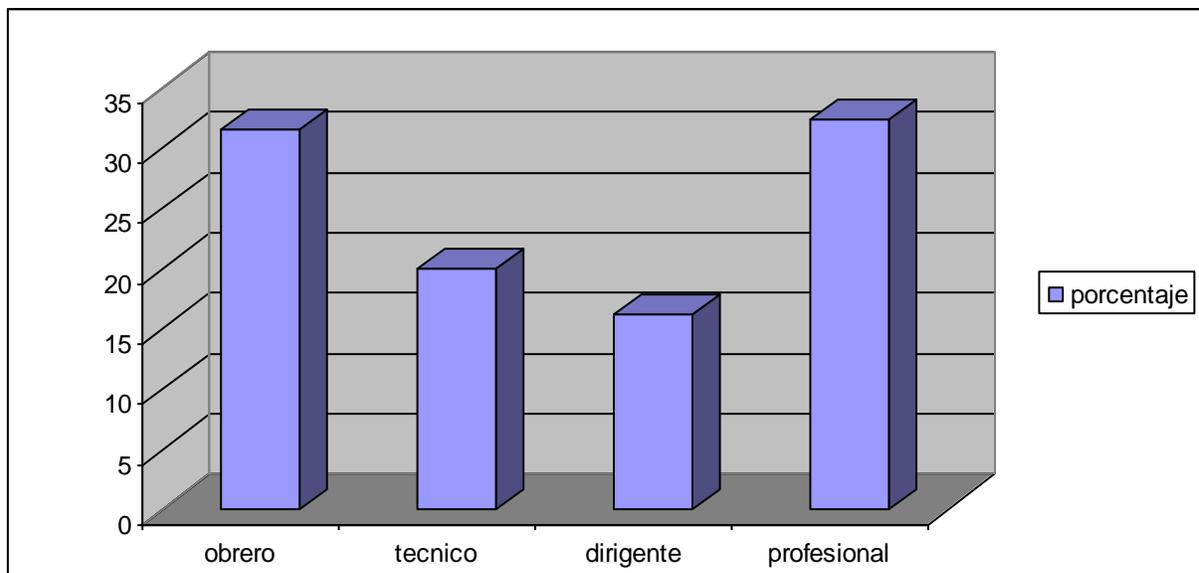
#### Test Statistics (a,b)

	Satisfacción total
Chi-Square	15,831
df	3

Asymp. Sig. ,001

**Tabla 3.5.8:** resultado estadístico para categoría ocupación del trabajo.

Mediante tabla Mann-Whitney Test se encuentra la diferencia significativa con probabilidad igual a 0,001 que es menor que 0,05 significa que hay diferencia significativa entre la satisfacción laboral en la categoría de ocupación del trabajo, la cual se muestra en el gráfico siguiente.



**Figura3.5.8.** Gráfico de la comparación del nivel satisfacción en la categoría ocupación del trabajo.

En el grafico 3.5.8 se encuentra el mayor nivel de la satisfacción es del profesional que contiene 32,3% y el menor nivel de la satisfacción es del dirigente debido 16,15%.

### 3.6. Los factores influyen al nivel de la satisfacción laboral:

3.6 Los factores influyen al nivel de la satisfacción laboral:

3.6.1. Factor 1, “Satisfacción con la Supervisión”. Conformada por los ítems referidos a la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de

los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.

**Supervisión**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	1,5	1,5	1,5
	3,00	4	3,1	3,1	4,6
	4,00	8	6,2	6,2	10,8
	5,00	40	30,8	30,8	41,5
	6,00	60	46,2	46,2	87,7
	7,00	16	12,3	12,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Tabla 3.6.1.Resultado estadístico de la satisfacción con la supervisión

De acuerdo a los resultados los trabajadores se encuentran “bastante satisfechos” con este factor

3.6.2. Factor 2: “Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo”.

Representa la varianza explicada al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.

**Ambiente físico**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	3,8	3,8	3,8
	3,00	9	6,9	6,9	10,8
	4,00	18	13,8	13,8	24,6
	5,00	34	26,2	26,2	50,8
	6,00	58	44,6	44,6	95,4
	7,00	6	4,6	4,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Tabla 3.6.2.Resultado estadístico de la satisfacción con ambiente físico

Por este análisis descriptivo, se encuentra el nivel de la satisfacción con ambiente físico es de 6 según escala de Peiró significa “bastante satisfecho”.

3.6.3“Satisfacción con las Prestaciones Recibidas”.

Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	3,1	3,1	3,1
	2,00	5	3,8	3,8	6,9
	3,00	2	1,5	1,5	8,5
	4,00	5	3,8	3,8	12,3
	5,00	35	26,9	26,9	39,2
	6,00	62	47,7	47,7	86,9
	7,00	17	13,1	13,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Tabla 3.6.3.Resultado estadístico de la satisfacción con las prestaciones recibidas

Por este análisis descriptivo, se encuentra el nivel de la satisfacción con las prestaciones recibidas es de 6 según escala de Peiró significa “bastante satisfecho”

#### 3.6.4. “Satisfacción Intrínseca del Trabajo”.

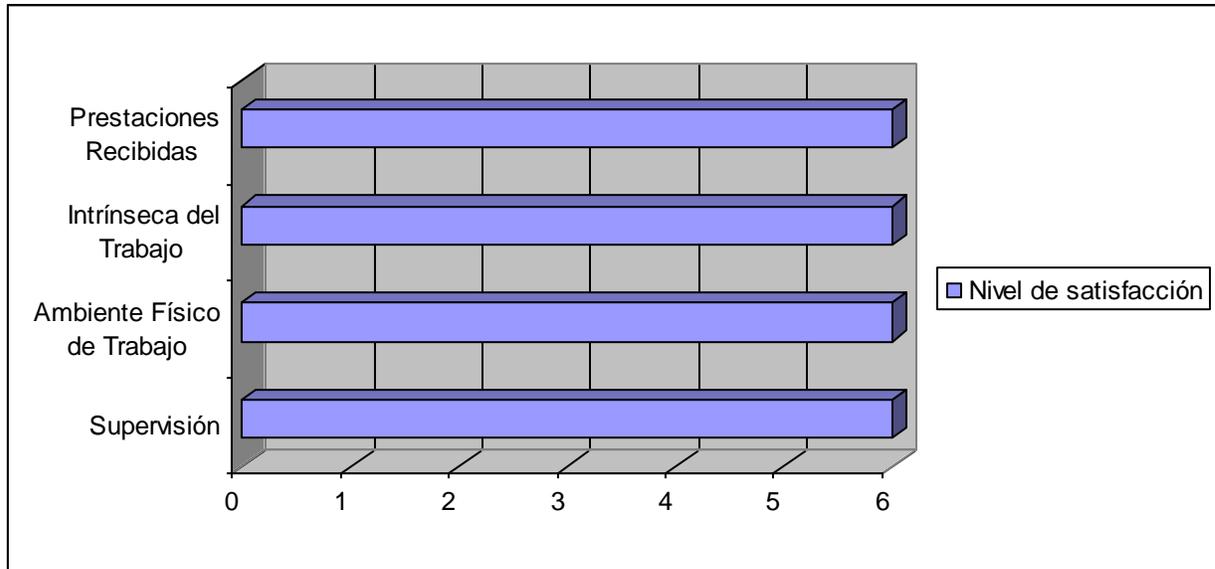
Sus ítems se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar. Denominaron a este factor como

##### Instrínseca de trabajo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	2,3	2,3	2,3
	2,00	1	,8	,8	3,1
	3,00	5	3,8	3,8	6,9
	4,00	4	3,1	3,1	10,0
	5,00	49	37,7	37,7	47,7
	6,00	51	39,2	39,2	86,9
	7,00	17	13,1	13,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Tabla 3.6.4.Resultado estadístico de la satisfacción con Intrínseca del Trabajo

Por este análisis descriptivo, se encuentra el nivel de la satisfacción Intrínseca del



Trabajo es de 6 según escala de Peiró significa “bastante satisfecho”.

### 3.6.5. Gráfico de la comparación del nivel de la satisfacción con distintos factores.

Por este gráfico, se puede observar el nivel de la satisfacción de los trabajadores es de nivel 6 igual para todos factores.

# Conclusiones



## Conclusiones

### Conclusiones

- A la hora de realizar el análisis del comportamiento de la satisfacción laboral por categorías no se aprecian diferencias significativas solo en la satisfacción laboral según la categoría de ocupación del trabajo, en la cual el mayor nivel de la satisfacción es de los profesionales (32,3%) y el menor nivel de la satisfacción es de los dirigentes con un (16,15%).
- Hay diferencias significativas entre la satisfacción laboral de los trabajadores del MICONS de Villa Clara y de CUPET Matanzas. La muestra que corresponde a la provincia de Matanzas posee un nivel de satisfacción 5 para un 79.9% y la de Villa Clara el nivel 6 con un 87% en total, siendo significativa la diferencia presentándose con mayor satisfacción la de Villa Clara.
- Los cuatro factores planteados en el “Cuestionario de Satisfacción Laboral” de Meliá y Peiró (1989) se comportan en el mismo nivel 6 de la satisfacción laboral. El nivel de **satisfacción con la supervisión** es de 6, según escala de Peiró que significa “bastante satisfecho”, lo mismo sucede con el nivel de la **satisfacción con ambiente físico, con las prestaciones recibidas** y con la **satisfacción Intrínseca del Trabajo**

# Recomendaciones



## Recomendaciones

- Profundizar en las causales de los factores que provocan diferencias en el nivel de la satisfacción de los trabajadores de ambas organizaciones.
- Explorar el comportamiento de la motivación laboral de la muestra para precisar su relación con la satisfacción.

# Bibliografía



## Referencias

Anguas, M. (1992). *Motivación y Satisfacción Laboral*. Tesis de licenciatura no publicada. Universidad Autónoma de Yucatán: México.

Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. y Jarpa, M. *Motivación y satisfacción laboral*. [Online]. [Cited 28 August 2005] <http://www.apsique.com/tiki-index.php?page=LaboMotysatis>.

Bayón, F. (2002). *Organizaciones y recursos humanos*. Madrid: Editorial Síntesis.

Belló, M., Puentes-Rosas, E., Medina-Mora, M. y Lozano, R. (2005). Prevalencia y diagnóstico de depresión en población adulta en México. *Salud Pública de México*. 47(1), 4-11.

Cantera, F. (2006). *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. [En red]. Disponible en: [http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_212.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_212.htm) javascript:get ('../psier/index.htm')NTP 212.

Canul, E., Cetina, L. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una organización del sector productivo*. Tesis de Licenciatura no publicada. México: Universidad Autónoma de Yucatán.

Carrillo, G. (2005). *Diagnóstico de la satisfacción en el trabajo en una organización del gobierno federal*. Trabajo de intervención en maestría no publicado. México. Universidad Autónoma de Yucatán.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5.ed.).Bogota: McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (8. ed.). México: McGraw Hill.
- Churden, H. y Sherman, A. (1982). *Administración del Personal*. México: C.E.C.S.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (10.ed.). México: McGraw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (11.ed.). México: McGraw Hill.
- De Faria, F. (2008). *Desarrollo organizacional: un enfoque integral*. México: Limusa.
- De la Torre, F. (2000). *Relaciones humanas en el ámbito laboral*. México: Editorial Trillas.
- Diccionario de la Lengua Española (2009). *Organización*. Recuperado el 5 de enero de 2009 del sitio: [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=organizaci%F3n](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=organizaci%F3n)
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional*. México: Oxford.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos* (10. ed.). Santiago de Chile: McGraw Hill.
- Guillén, C. y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: McGraw Hill.
- Guízar, R. (2008). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*. (3. ed.). México: McGraw Hill.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional* (10. ed). México: Thompson Learning Editores.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4. ed.). México: McGraw-Hill.

INEGI (2007). *Anuario Estadístico Yucatán*. Tomo II. México: Autor.

Katz, J. y Kahn, R. (1999). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.

Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. México: McGraw Hill.

Kinicki, A. Y Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y prácticas*. México: McGraw Hill Interamericana.

Koontz, H. y Werhrich, H. (1998). *Administración. Una perspectiva global*. (11.ed.). México: McGraw Hill.

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2008). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. (13 .ed.). Beijing: McGraw Hill.

Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row Publishers.

McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw Hill.

Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Martí, N., Sancerni, M. D., Oliver, A. y Tomás J. M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12 (1-2) 25-39.

Meliá, J. y Peiró, M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. [The measurement of

- job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Meliá, J., Peiró, J., y Calatayud, C. (1986). El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez. (Presentación del Cuestionario S4/82). *Millars*, XI, 43-77.
- Mendoza, A. (2004). *Necesidades y Valores: Comparación entre dos grupos de trabajadores de una Universidad Pública*. Tesis de maestría no publicada. Universidad Autónoma de Yucatán: México.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: Autor
- Reeve, J. (2003). *Motivación y emoción*. (3.ed). México: McGraw Hill.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (8. ed.). México: McGraw Hill.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10 .ed.). México: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. (8 .ed.). México: Pearson Educación.
- Rode, J. (2004). Job satisfaction and life satisfaction revisited: A longitudinal test of an integrated model. *Human Relations*, 57, 1205-1230.
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. (6 .ed.). México: McGraw Hill
- Wright, T. y Bonett, D. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 33, 141-160.

# Anexos

A decorative underline for the word 'Anexos'. It consists of a solid purple horizontal bar. On the left and right ends of this bar, there are small, stylized, brownish-orange decorative flourishes that resemble the ends of arrows or calligraphic scrolls.

## **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12**

**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.

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

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce. En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. 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 disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración 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.

### **DATOS DESCRIPTIVOS**

A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad.

Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. \_\_\_\_\_

B.- Cuál es su categoría laboral? (obrero, técnico, dirigente, profesional, etc.) \_\_\_\_\_

83.- Sexo: .o 1. Masculino

. o 2. Femenina

84.- Edad. (Escriba su edad en años). \_\_\_\_\_

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

.o 1) Primarios

.o 2) Secundarios

.o 3) Preuniversitarios

.o 4) Técnicos

.o 5) Universitarios

.o 6) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

86.- Situación laboral: .o 1) Contrato a tiempo determinado

.o 2) Contrato a tiempo indeterminado

87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo? :o 1) Jornada fijo  
 .o 2) Horario flexible y/o irregular.  
 o 3) Turnos fijo  
 4) Turnos rotativos

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: .o 1) Empleado o trabajador  
 o 2) Supervisor o capataz  
 .o 3) Mando intermedio  
 .o 4) Directivo  
 .o 5) Alta dirección o dirección general

90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años \_\_\_\_\_

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12**

1	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.o 2.o 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.o 6.o 7.o
2	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.o 2.o 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.o 6.o 7.o
3	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.o 2.o 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.o 6.o 7.o
4	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.o 2.o 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.o 6.o 7.o
5	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.o 2.o 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.o 6.o 7.o
6	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.o 2.o 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.o 6.o 7.o
7	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.o 2.o 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.o 6.o 7.o
8	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.o 2.o 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.o 6.o 7.o
9	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.o 2.o 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.o 6.o 7.o
10	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.o 2.o 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.o 6.o 7.o
11	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.o 2.o 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.o 6.o 7.o
12	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.o 2.o 3.o	Indiferente 4.o	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.o 6.o 7.o

**Muchas gracias por su colaboración.**



