

**ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL
SECTOR RENT A CAR EN ESPAÑA**

KIARA RODRÍGUEZ CABIATIVA

DIRECTORA
MARÍA CONSTANZA AGUILAR BUSTAMANTE

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DIVISIÓN CIENCIAS DE LA SALUD
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PALMA DE MALLORCA, ESPAÑA

2018

TABLA DE CONTENIDOS

1. RESUMEN	4
2. PROBLEMATIZACIÓN	
2.1 Planteamiento problema	5
2.2 Justificación	7
3. OBJETIVOS	10
3.1 Objetivo general	
3.2 Específicos	
4. MARCOS DE REFERENCIA	
4.1 Marco Epistemológico	11
4.2 Marco Disciplinar	15
4.3 Marco Interdisciplinar	20
4.4 Marco Normativo	23
4.5 Marco Institucional	25
4.6 Antecedentes Investigativos	27
5. MÉTODO	
5.1 Diseño	33
5.2 Participantes	34
5.3 Instrumento	36
5.4 Procedimiento	39
6. CONSIDERACIONES ÉTICAS	42
7. RESULTADOS	44
8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	67
9. CONCLUSIONES	69
10. APORTES Y SUGERENCIAS	71
11. REFERENCIAS	74
12. ANEXOS	78

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Funciones psicosociales del trabajo</i>	pág. 18
Tabla 2. <i>Datos demográficos</i>	pág. 35
Tabla 3. <i>Análisis de confiabilidad del instrumento</i>	pág. 38
Tabla 4. <i>Cronograma proceso investigativo y aplicación</i>	pág. 41
Tabla 5. <i>Resultados variables demog. y nivel de satisfacción de ítems bajos.</i>	pág. 45

LISTA DE FIGURAS

Figura 0. <i>Ubicación Empresa</i>	pág. 25
Figura 1. <i>Género</i>	pág. 47
Figura 2. <i>Nivel Estudios</i>	pág. 48
Figura 3. <i>Compañía</i>	pág. 48
Figura 4. <i>Antigüedad</i>	pág. 48
Figura 5. <i>Ítem 1 Satisfacción por sí mismo</i>	pág. 49
Figura 6. <i>Ítem 2 Oportunidades en lo que destaca</i>	pág. 50
Figura 7. <i>Ítem 3 Oportunidades de hacer lo que le gusta</i>	pág. 50
Figura 8. <i>Ítem 4 Salario que recibe</i>	pág. 51
Figura 9. <i>Ítem 5 Tasas de producción a alcanzar</i>	pág. 51
Figura 10. <i>Ítem 6 Limpieza, higiene lugar de trabajo</i>	pág. 52
Figura 11. <i>Ítem 7 Entorno físico y espacio lugar de trabajo</i>	pág. 52
Figura 12. <i>Ítem 8 Iluminación lugar de trabajo</i>	pág. 53
Figura 13. <i>Ítem 9 Ventilación lugar de trabajo</i>	pág. 53
Figura 14. <i>Ítem 10 Temperatura lugar de trabajo</i>	pág. 53
Figura 15. <i>Ítem 11 Oportunidades de formación</i>	pág. 54
Figura 16. <i>Ítem 12 Oportunidades de promoción</i>	pág. 55
Figura 17. <i>Ítem 13 Relaciones con superiores</i>	pág. 55
Figura 18. <i>Ítem 14 Supervisión que ejercen</i>	pág. 55
Figura 19. <i>Ítem 15 Proximidad y frecuencia de supervisión</i>	pág. 56
Figura 20. <i>Ítem 16 Forma supervisores juzgan la tarea</i>	pág. 56
Figura 21. <i>Ítem 17 Igualdad de trato</i>	pág. 56
Figura 22. <i>Ítem 18 Apoyo recibido de superiores</i>	pág. 57
Figura 23. <i>Ítem 19 Decisión autónomamente aspectos trabajo</i>	pág. 57
Figura 24. <i>Ítem 20 Participación de decisiones en su sección</i>	pág. 58
Figura 25. <i>Ítem 21 Participación de decisiones relativas a la empresa</i>	pág. 58
Figura 26. <i>Ítem 22 Grado de cumplimiento de convenios</i>	pág. 59
Figura 27. <i>Ítem 23 Negociación sobre aspectos laborales</i>	pág. 59

1. RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue analizar la satisfacción laboral en los empleados de una empresa del sector (RAC-Rent a car) del alquiler y venta de vehículos. La metodología empleada fue de corte empírico analítico con un diseño descriptivo, para ello se realizó un muestreo no probabilístico el cual recogió a 192 trabajadores, de los cuales sólo se contó con 153 para el desarrollo del estudio, utilizando el instrumento de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró (1998) en los trabajadores de la empresa de manera voluntaria y online. El análisis de fiabilidad del cuestionario arroja un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.93. Los resultados muestran variables significativas que son parte de la satisfacción en los puestos de trabajo, como son los cinco principales factores: la satisfacción con la supervisión, con el ambiente, con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del puesto de trabajo y la satisfacción con la participación. Este trabajo evidencia que la salud laboral influye en el desarrollo organizacional para tener un ambiente laboral adecuado; adicionalmente, también se encontró que es necesario fortalecer la formación y la promoción en los trabajadores (plan de carrera) para conseguir una mejora en sus competencias y desempeño en el puesto de trabajo, y a la vez, fortalecer la situación competitiva de la empresa y de sus empleados.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, sector Rent a Car, condiciones de trabajo, recursos humanos, Psicología organizacional.

1.1 Abstract:

The objective of the present investigation was to analyze the job satisfaction in the employees of a company of the sector (RAC-Rent a car) of the rent and sale of vehicles. The methodology used was an analytical empirical cut with a descriptive design, for which a non-probabilistic sampling was carried out which collected 192 workers, of whom only 153 were counted for the development of the study, using the Meliá Labor Satisfaction instrument. and Peiró (1998) in the company's workers voluntarily and online. The reliability analysis of the questionnaire yields a Cronbach alpha coefficient of 0.93. The results show significant variables that are part of job satisfaction, such as the five main factors: satisfaction with supervision, with the environment, with the benefits received, intrinsic satisfaction of the job and satisfaction with the participation. This work shows that occupational health influences organizational development to have an adequate work environment; additionally, it was also found that it is necessary to strengthen the training and promotion in the workers (career plan) to achieve an improvement in their skills and performance in the workplace, and at the same time, strengthen the competitive situation of the company and the employees.

Keywords: Labor satisfaction, Rent a Car sector, working conditions, human resources, organizational psychology.

2. PROBLEMATIZACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO PROBLEMA

Actualmente las empresas necesitan enfocarse en nuevos retos para que el empleado se sienta cómodo y a gusto dentro de su puesto de trabajo; éste factor de satisfacción laboral por parte del empleado influirá en la productividad de la compañía. Al revisar la literatura científica, algunos autores (Chiang et al., 2010; Irondo, 2007; Peiró, 2002; Salanova, 2013), muestran que el abordaje del estudio de la satisfacción laboral se encuentra asociado al clima organizacional; esto quiere decir que el clima ejerce una influencia importante sobre la satisfacción laboral, al igual que otros factores que se verán reflejados en la presente investigación. En este caso, se aborda de forma independiente la satisfacción laboral, a través de la medición de la satisfacción de los empleados en temas como los niveles de satisfacción en el puesto de trabajo en los colaboradores de una compañía de alquiler (RAC) y venta de vehículos, satisfacción con relación a los superiores, su entorno, objetivos, oportunidades de realizar otros aspectos, por ejemplo, los que se destacan como salario, oportunidades de promoción y formación.

El presente estudio pretende responder a la escasez de investigaciones sobre satisfacción laboral en este sector en particular, al descubrimiento de manera personal sobre la importancia de este tema en el sector Rent A Car, y a mi interés en contribuir a entender la participación de esta compañía en el panorama empresarial en España; al mismo tiempo, por el nexo de trabajo de la empresa desde la visión del departamento de Recursos Humanos realizando las prácticas profesionales en el ámbito organizacional. Es por lo anterior, un interés investigativo para dar a conocer la relación de la psicología organizacional en este contexto, siendo una motivación para llevar a cabo este tipo de investigación en una organización en donde se conoce los procedimientos de manera personal.

Adicionalmente, en España, las compañías están implementando actualmente estrategias para obtener la certificación como empresas saludables, y para ello se debe empezar por la satisfacción de los empleados en donde entra este proyecto, el que evidencia los diferentes niveles de satisfacción laboral en el puesto de trabajo para todos los departamentos de organización como se muestra más adelante, tanto como para Alquiler como para Venta.

Esta investigación enfatiza en la satisfacción de los colaboradores en la compañía para conocer las percepciones que las personas tienen sobre diferentes factores internos que tienen los trabajadores según su experiencia en la organización. El proyecto surge para conocer la estructura de las Pymes en constante expansión, ya que la compañía está teniendo un crecimiento en el sector de la automoción y el turismo como son los Rent A Cars (RAC) y la venta de los vehículos de ocasión o seminuevos.

Las organizaciones en España y específicamente en el sector RAC han tenido un impacto en incremento del empleo, a partir de la supervivencia de las nuevas iniciativas empresariales debido a la crisis que padeció el país y, así creando un tejido y evolución en los contratos por Obra o Servicio (contrato temporal) ya que son empleos que los trabajadores están interesados por las oportunidades laborales y por sus ciclos de trabajo, teniendo un mayor interés también por la ubicación de la isla por el motivo de visitas de turistas en vacaciones y a alquiler de vehículos. Con respecto al sector RAC está teniendo competencia ya que se mueve en el ámbito de servicios, comercio, transporte y turismo, englobando varias ramas y desarrollando un crecimiento en el sector terciario en donde tiene un gran peso en la economía española en comparación con los demás sectores, siendo el sector terciario (sector servicios) en España muy importante, ya que ocupa al mayor porcentaje de la población activa ocupada, aproximadamente un 70% de la población empleada está ocupada en este sector, siendo un pilar básico y el que sostiene la economía española. (Publicaciones Didácticas, 2013).

Con esta investigación se evidencian los niveles de satisfacción que califican los trabajadores desde varios ámbitos como son las condiciones en el área de crecimiento y formación en la empresa, tema salarial, reconocimiento en la compañía, un desarrollo de plan de carrera, así estando en relación con el interés profesional y laboral en el puesto donde realiza las tareas de desarrollo en planes de acción de salud laboral, para elaborar una correcta satisfacción laboral a partir del bienestar y logrando efectos positivos en los trabajadores, obteniendo como resultado una mayor productividad en el puesto de trabajo, el ser más eficiente en su posición y una mayor retención del talento.

Es por lo anterior, que la pregunta problema está orientada con relación a las necesidades de conocimiento en la profundización de niveles de satisfacción laboral la disciplina, en las líneas de investigación y de forma aplicada en las empresas, a partir de la medición de la satisfacción laboral en todos los colaboradores, todas las áreas de la compañía en los que se llevó a cabo la medición y en la cual se desarrolló el proceso de investigación, a partir del rol de investigadora y del rol de psicólogo organizacional en el área de Recursos humanos, teniendo una visión amplia dentro del mismo departamento. Entonces se plantea la siguiente pregunta problema: ¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores en la compañía de alquiler y de venta de vehículos?

2.2. JUSTIFICACIÓN

La satisfacción laboral, hace referencia a la percepción que tienen los trabajadores de una empresa, que se muestra en el comportamiento individual, grupal y organizacional; también se puede evidenciar en la forma de actuar de una persona, en la disposición, en las actitudes, conductas, sentimientos y cogniciones positivas y negativas que tiene un trabajador y esto le provoca satisfacción o insatisfacción, hacia sus funciones, responsabilidades, su puesto de

trabajo, sus compañeros, jefes y hacia la organización que compromete sus acciones.

El presente estudio busca identificar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa del sector RAC (Rent a Car) para evidenciar la necesidad de una favorable satisfacción en los puestos de trabajo, al igual que evidenciar las áreas de déficit a la organización y sugerir algunas recomendaciones para que la compañía pueda diseñar un plan de acción y mejora para beneficio de los empleados y su satisfacción en su posición, y por ende de la organización misma. Esta investigación estudió los niveles de satisfacción laboral a través de la medición de esta significativa variable dentro del comportamiento de los trabajadores, a través de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1998), valorando cuantitativamente y comparando la calificación de satisfacción que tienen los trabajadores a partir de 7 niveles, desde muy insatisfecho a muy satisfecho en su puesto de trabajo.

Por las contextualizaciones anteriormente mencionadas y con relación al tema de satisfacción laboral se considera importante razonar que esta investigación se encuentra encaminada a aportar conocimiento en el estudio de la Psicología en empresas y el área de Recursos humanos y enmarcarse en la línea de investigación: **Psicología y desarrollo social de las organizaciones y el trabajo**. Esta se ocupa de estudiar los distintos fenómenos que se presentan en el entorno laboral actual, así como las interacciones y los roles asumidos por los profesionales de la Psicología, y el presente estudio investigativo forma parte de un proceso académico e investigativo en la formación profesional y pretende aportar a la empresa una evaluación de cómo se encuentran los trabajadores en sus cargos, y se pueda, en el corto y mediano plazo realizar proyectos desde el área de recursos humanos, con el fin de sugerir mejoras orientadas a la satisfacción laboral de los empleados gracias al estudio previo con el cuestionario y las aportaciones o sugerencias propias de los trabajadores.

Se trata de un tema como es la satisfacción laboral que ha sido abordado en otros ámbitos, no obstante no en este sector y especialmente en el tipo de contratación de la mayoría de los trabajadores de la empresa, es por eso que el presente estudio aportará información acerca de los niveles de satisfacción en el trabajo en el sector terciario, siendo el sector económico que engloba las actividades relacionadas con los servicios no productores o transformadores de bienes materiales y que generan servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de cualquier población, como es en este caso el del turismo y comercio.

Este proyecto tiene también como finalidad sugerir algunas estrategias que le permitan a la organización diseñar planes de acción que son necesarios según los niveles más bajos de satisfacción en los empleados, del mismo modo evidencia que es importante diseñar acciones orientadas a la prevención de las fugas de talento en perfiles profesionales concretos y evaluar los puntos fuertes a destacar que sean necesarios. Luego de la obtención de resultados del estudio, se pueden hacer propuestas para promover la transformación y el avance para potenciar el desempeño de las personas, en particular y de las organizaciones en general. Englobando de manera relacional con la percepción laboral de los empleados, en donde el nivel de confianza, comunicación interna y de un correcto equipo de trabajo, influenciará en el buen desempeño laboral y una favorable satisfacción en los puestos de trabajo.

Como aportes en la Psicología desde el ámbito organizacional y de recursos humanos, se destaca como menciona Salanova (2016) a partir de una mirada más positiva desde la salud ocupacional en donde el objetivo es conocer mediante una evaluación de satisfacción en el trabajo la percepción de los empleados de manera voluntaria, en el que señala los principales resultados en las organizaciones saludables a partir del modelo HERO (Healthy & Resilient Organizations) relacionándose con la presente investigación para implementar en la empresa el ser una organización resiliente, saludable y como principal avance, el abordar y crecer en lograr una buena satisfacción en los puestos de trabajo de los trabajadores, detectando áreas de mejora,

permitiendo analizar los resultados y localizar las áreas de la organización donde necesitan cambios, el cuestionario de satisfacción laboral ayudará a conocer qué opinan los trabajadores de forma que podamos buscar soluciones y favorecer el crecimiento, mejorar la productividad y reconocimiento en la empresa.

Por lo tanto el desarrollo de este estudio investigativo será significativo por estar inmersa en el ámbito y en la cultura de la empresa, permitiendo conocer cómo son los procesos dentro de Recursos Humanos, las relaciones laborales en la investigación psicología organizacional, y en la aplicación en las empresas desde los trabajadores tanto en la empresa del alquiler de vehículos, como en la empresa de venta de vehículos de ocasión, siendo dos compañías relacionadas por el mismo grupo corporativo, así permitiendo facilitar el desarrollo de acercamiento con los trabajadores desde RRHH que engloba los servicios comunes de toda la empresa, con una mirada psicológica organizacional a partir de herramientas que se acoplen con la filosofía, misión y valores del grupo empresarial.

3. OBJETIVOS

Objetivo general

- ❑ Analizar la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del sector de la automoción en Palma de Mallorca, España, a partir del Cuestionario S20/23 (Meliá y Peiró, 1998) desde una mirada humanista organizacional.

Objetivos específicos

- ❑ Identificar las características de los datos demográficos con relación a los niveles de satisfacción de los empleados de una empresa en Palma de Mallorca, España.
- ❑ Describir los niveles de satisfacción laboral por cada ítem significativo en los

trabajadores de la empresa a partir del cuestionario de Satisfacción laboral S20/23.

- Sugerir estrategias para las áreas de mejora en la organización a partir de los resultados obtenidos con el cuestionario de satisfacción laboral.

4. MARCO DE REFERENCIA

- Marco epistemológico

Esta investigación está fundamentada desde un paradigma empírico analítico; según Martin Packer (2000), este paradigma asume que el investigador debe obtener una posición objetiva, en donde la investigación procede a través de hipótesis y pruebas, como es en el caso del presente estudio sobre la satisfacción con el cuestionario, del mismo modo se aborda desde un enfoque cuantitativo, ya que se utilizaron los conceptos a partir de las mediciones cuantificables y de la percepción de los trabajadores en relación con 7 niveles de satisfacción, los datos fueron obtenidos en configuración numérica, en donde principalmente se buscó la rigurosidad científica para la comprensión de la investigación utilizando a partir de este instrumento los 23 ítems para identificar las relaciones con las jerarquías superiores, las percepciones con relación al espacio físico, percepciones de las prestaciones recibidas como son formación y promoción, las oportunidades intrínsecas y las posibilidades de autonomía y participación. Retomando, como menciona Sampieri y Col (2010) con respecto a la metodología de investigación, la presente investigación se realizó a partir de una metodología cuantitativa ya que como característica utiliza estadísticas y representa un conjunto de procesos, siendo secuencial y probatorio, al igual que realiza revisión de la literatura para la construcción de una perspectiva teórica y analizar las mediciones numéricas obtenidas utilizando métodos estadísticos.

Señalando a Dev S. Pathak (1976) en que la medición y la predicción de satisfacción en el trabajo se pueden evidenciar claramente desde herramientas estadísticas que requieran el análisis desde una sección transversal, a partir de comparaciones y según los diferentes niveles de satisfacción laboral, como es el caso donde se realizó después de la obtención de una base de datos para analizar de forma estadística. Inicialmente el ejercicio investigativo se iba a realizar a partir del cuestionario y con un anexo para realizar entrevistas con relación a las respuestas de los trabajadores, aunque por tema de confidencialidad y de participación de los trabajadores se anuló la última propuesta, enfatizando únicamente a la cuantificación según los ítems y los niveles de satisfacción, facilitando la interpretación de manera cuantitativa.

Para realizar la investigación se han relacionado los planteamientos descritos por Pérez Gutiérrez y col. (2005) según el principio ontológico, afirmando la realidad sobre la satisfacción laboral en relación con el principio del determinismo y la percepción de la satisfacción en el trabajo donde interpreta las valoraciones según lo que siente y sucede en el puesto de trabajo. Del mismo modo, este estudio está relacionado con el principio epistemológico de las escalas de evaluación para la descripción del grado, afirmando que la realidad se puede conocer de algún modo, siendo en este caso principalmente de manera cuantificable con las puntuaciones de cada trabajador desde muy insatisfecho a muy satisfecho en relación con cada uno de los 23 ítems.

A partir del barómetro de clima laboral IESE Business School (2010) brindando el bienestar individual y los buenos resultados en las organizaciones, se puede relacionar con el presente estudio investigativo para conocer el nivel de satisfacción y motivación de los trabajadores, evaluando la percepción y la satisfacción de los trabajadores en el ámbito laboral al igual que la intención medir la calidad de vida en el trabajo a partir de expectativas y propuestas de los mismos empleados, pero por temas descritos anteriormente no se podía abordar de manera profunda la motivación de los trabajadores, por lo tanto solo se ha enfatizado

en la satisfacción y no en la obtención de otras variables relacionadas, como son el clima, la cultura o la motivación.

Como datos relevantes según el barómetro de IESE Business School (2010) comenta varios ejemplos sobre varias preguntas enfatizando como si está bastante poco o nada satisfecho en la situación profesional, donde los resultados muestran que en el territorio Español hay un 52% de satisfacción 32% poco satisfecho y un 7% nada satisfecho según las mediciones del 2010. Al igual en el barómetro evidencia otra pregunta la cual es si su trabajo es un orgullo, un placer, una seguridad o una obligación, en donde la mayoría en España seleccionó que trabajar era una obligación, un 11% un orgullo al igual que el placer y la mayoría de votación con un 35% fue por estabilidad o seguridad, interpretándose que en las empresas las satisfacción se evidencia primordialmente por el factor económico o estable y escasas veces por el valor motivacional personal. También se evidencia que la motivación en el trabajo en España desde el 2007 hasta el 2010 ha sido la misma y aumentado sólo un 15%, por ese motivo de conocer la áreas en relación con el anterior estudio se realizó una investigación de manera interna en una organización de 500 trabajadores para medir la satisfacción laboral y la percepción que tienen los empleados en su puesto de trabajo, para corroborar los datos conociendo cuales son las principales motivaciones de continuar en esta empresa en específico.

De igual manera la presente investigación se vincula y contribuye a partir de las escalas generales de Satisfacción según el Gobierno de España como son el de Prevención: NTP 212 (Evaluación de satisfacción laboral: métodos directos e indirectos), NTP 213 (Satisfacción laboral: Encuesta de Evaluación), NTP 394 (Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción), pudiendo ser útil estas escalas generales de satisfacción para los resultados y conclusiones del proyecto y relacionarlas con el sector en el que aborda este estudio.

El objeto de estudio de las escalas se relaciona con la investigación abordada en la

compañía, en donde se relaciona con varios indicadores clave que están basados en dependencia con el trabajo y en relación a la satisfacción profesional como son la motivación en su puesto, retribución o nómina, ambiente de trabajo, seguridad de empleo y futuro, condiciones físicas de trabajo, reconocimiento, formación, información y comunicación, estilo de dirección, participación en el trabajo, promoción, pertenecer a la organización, claridad de objetivos y gestión de cambio. Aclarando sobre los presentes ítems, en donde se mencionan pero no se profundizan de tal forma conociendo la calidad de vida y condiciones para un buen equilibrio profesional y también en su vida personal a partir de un análisis cuantitativo mediante el cuestionario de Meliá y Peiró (1998) con una serie de modificaciones por decisión de la empresa y Recursos humanos, ampliando algunos ítems, en donde se aborda la satisfacción y la comunicación de manera interna, sin haber una alteración de la validez del cuestionario, haciéndose previamente un análisis que soporta sin alterar los factores importantes de satisfacción con la supervisión y la participación en la organización, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas.

Según varias investigaciones que presenta el barómetro IESE Business School con más empresas y sectores, la situación profesional con respecto a la satisfacción en las condiciones de trabajo aumenta en el ambiente laboral, al igual que el equilibrio, formación, horarios y condiciones de infraestructura de la empresa. Del mismo modo, las prestaciones y la gestión, como las posibilidades de formación en la compañía, y las posibilidades de promoción ayudarán a una mayor productividad y eficiencia para la compañía, por lo tanto en consideración a estos valores estudiados es importante apostar principalmente por la salud emocional de los trabajadores con respecto a su satisfacción, estos estudios realizados evidencian como es el caso de Randstad (Servicios globales de RRHH y empleo) siendo un portal de empleo de referencia para los candidatos y el partner de RRHH para las empresas que necesitan talento,

en donde ellos destacan la necesidad de crear unas condiciones y un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan cómodos, valorados y satisfechos, mencionando como se destaca en la investigación que tener trabajadores satisfechos son personas más motivadas, más comprometidas y más productivas, así asumiendo mayores responsabilidades y un alto nivel de compromiso con la empresa.

Según Soberanes (2009) menciona que las empresas deben plantearse y desarrollar estrategias, y del mismo modo herramientas que sean aplicables para el desarrollo humano, de una manera interna y colectiva a todos los que componen la organización, llevando de modo continuo el proceso de las necesidades, los requerimientos y expectativas de todo el personal involucrado. Con respecto a las motivaciones en el ámbito laboral son muy diversas, pudiendo ser como plantea García Sanz (2012) desde obtener una retribución económica para cubrir sus necesidades básicas, hasta la búsqueda del reconocimiento y prestigio social. Demostrando según la presente investigación cuáles son los principales niveles de satisfacción de los trabajadores y si prefieren otros factores antes que la retribución económica.

- Marco disciplinar

Según Salgado (1996), la satisfacción laboral y el clima organizacional, se evidencia como dos variables independientes entre sí, aunque el factor de relaciones interpersonales de la medida del clima en las empresas correlaciona positivamente con todas las dimensiones de satisfacción, por lo tanto, se evidencia un compuesto de complejas motivaciones que dependen según cada empresa, para la retención del talento humano en las organizaciones y según su cultura, va a reflejar las áreas en las que destaca la compañía para obtener una alta satisfacción laboral según el ámbito psicológico del trabajo y las organizaciones, sucediendo una relación intrínseca del clima y la cultura de la empresa que abarca la satisfacción.

Castro (2009) afirma que el grado de satisfacción laboral y las condiciones de trabajo,

muestran la importancia de las organizaciones a partir de la perspectiva del trabajador para un correcto mejoramiento de la productividad de la empresa en donde impactará su calidad de vida según el grado de satisfacción en el trabajo que poseen los trabajadores, argumentando que las condiciones de trabajo es un factor destacable dentro del constructo de la satisfacción. Igualmente, Castro (2009) define la satisfacción laboral como el área de trabajo que determina la interacción con respecto a las características del ambiente y el ámbito personal al igual que la concordancia entre la persona y el puesto de trabajo de manera intrínseca y extrínseca de la organización. La Satisfacción en el trabajo es uno de los conceptos más antiguos de la psicología del trabajo y las organizaciones, y es uno de los más controvertidos (Bell y Weaver, 1987). Muñoz (1990) definió el término satisfacción-insatisfacción de la siguiente manera: “sentimiento que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo determinado en un ambiente dado, dentro del ámbito de una empresa y por el que recibe una serie de compensaciones (p.76) ”.

También se evidencian las explicaciones que tiene la satisfacción laboral con respecto a la manera de actuar del individuo en donde se cuestiona la experiencia de la percepción y la carga emotiva que presenta en su puesto de trabajo, siendo la definición del constructo de la investigación, según Davis y Newstrom (1999) la satisfacción es concebida como un concepto multidimensional que incluye un conjunto de sentimientos por parte del individuo frente a su trabajo agrupando la tarea desempeñada y su contexto. Desde una mirada más clásica, la definición ofrecida por Locke (1976) señala el concepto de satisfacción laboral como un estado emocional positivo resultante de la valoración personal o de los supervisores del individuo sobre su trabajo y la experiencia adquirida en el mismo.

La pertinencia por parte de la intervención desde la psicología es abordar el talento humano desde recursos humanos y potencializar los recursos que pueden llegar a tener la

empresa tanto como los trabajadores, primordialmente desde la jerarquía de las necesidades humanas de Abraham Maslow, en su libro *Motivación y Personalidad* (1954), dicha jerarquía fundamenta el desarrollo en donde permite adentrarse en las causas que mueven a las personas a trabajar en una empresa, fortaleciendo las relaciones humanas en el trabajo y abordando desde una perspectiva en donde los trabajadores sean considerados unos integrantes importantes de la organización que deben ser reconocidos por sus habilidades, necesidades y capacidades que lo forman como humano, entrando a el fenómeno principal que debe desarrollar y aumentar una empresa, siendo la satisfacción de los empleados.

De igual manera, se desvía la hipótesis de la investigación en que el ser humano sólo busca el interés propio, para en vez de enfocarse desde el individualismo esta investigación se aborda desde un reconocimiento colectivo como parte de una empresa, es por eso que el planteamiento del presente estudio es para todos los trabajadores que quieran participar, posiciones o áreas de la empresa, y no desde una mirada individual o preferencias establecidas, en donde tienen voz los trabajadores para evidenciar su bienestar, las consecuencias de las decisiones realizadas en la empresa, y así conociendo sus valoraciones siendo más eficientes y desarrollar una mayor retención del talento sugiriendo propuestas en los niveles que se identifiquen con una menor satisfacción según el cuestionario.

Al igual en el presente estudio se tiene en cuenta la pirámide de *Maslow* (1954) en el ámbito organizacional desde el punto de vista de *Quintero* (2015) señalando que se ha convertido en una de las principales teorías en el campo de la motivación, la gestión empresarial y el desarrollo y comportamiento organizacional. Entrando al propósito principal de la investigación con relación a el desarrollo de proyectos para generar un mejor ambiente en el puesto de trabajo, en donde se debe iniciar y conocer la satisfacción laboral como es en la finalidad de la presente investigación. Lo que menciona el autor *Ramírez* (2008), sobre la relación que hay entre la motivación dentro de la satisfacción evidenciando una claridad entre

el proceso de salud en el puesto de los trabajadores siendo un factor fundamental para el logro de objetivos en la compañía, la satisfacción y la motivación ya que según Ramírez (2008), determinan los factores que motivan al recurso humano a desempeñar su trabajo con calidad, así como la relación que guarda la motivación laboral con la productividad y la satisfacción de cada persona. Y es así cómo ocurre una relación inevitable entre el mundo laboral y la vida personal ya que ocurre una interacción continua, por ocupar las personas la mayor parte del tiempo en su puesto de trabajo.

Según las investigaciones del libro de Psicología en las organizaciones y del trabajo de Malvezzi (2014), la motivación y la satisfacción laboral lo menciona como determinantes asociados al cambio organizacional, como una alusión a reacciones ante el empleo, siendo el siguiente cuadro las principales funciones positivas en el trabajo:

Tabla No. 1

Funciones psicosociales del trabajo

Funciones psicosociales del trabajo		
– Integra o da significado a la existencia. – Proporciona estatus y prestigio social. – Fuente de identidad personal. – Ofrece oportunidades para la participación, afiliación e inserción en grupos laborales. – Es un instrumento para el logro de autonomía económica, social, ideológica y moral. – Proporciona comodidad y bienestar social.	– Ofrece oportunidades para la interacción y los contactos sociales, ampliando los ámbitos familiar y vecinal. – Facilita el desarrollo de aspiraciones, expectativas, actitudes, conductas, proyectos y realizaciones profesionales. – Estructura el tiempo diario, semanal, anual y vital. – Proporciona un marco de referencia de actividad regular, obligatoria y con propósito.	– Ofrece oportunidades para desarrollar competencias, habilidades y destrezas sociales y profesionales. – Cumple una función socializadora, al transmitir valores, normas, creencias y expectativas sociales. – Permite la posibilidad de obtener reconocimiento, poder y control. – Permite la percepción de utilidad social y de cumplimiento de un deber moral.

Fuente: Alcover (2004). Elaborado a partir de Blanch (1996).

Igualmente evidencia (Malvezzi, 2014) en el libro de la Psicología de las organizaciones la aproximación individual con respecto a la atención de las reacciones emocionales, considerando el significado del trabajo como un indicador de la motivación laboral, contribuyendo a la autoestima que se deriva a sentimientos positivos que favorecen al empleado y a la compañía, así dando como resultado el aumento del nivel de implicación en la empresa por parte del trabajador, en donde la motivación laboral va ligada al compromiso y un alto nivel de satisfacción en su puesto de trabajo, por lo tanto un empleado con mayor satisfacción y con altos niveles psicosociales en la empresa, será más productivo en la empresa.

Esta investigación se relaciona con una teoría psicosociológica que tiene gran relevancia para estudiar el significado del trabajo, siendo el Construccinismo social, ya que este enfoque considera el significado del trabajo como una representación social en donde cita Blanch (1996) a Fineman (1996) mencionando como resultado de un proceso de construcción social en el que intervienen expectativas acerca del trabajo y así construyendo las experiencias y significados estructurados en relación con los otros trabajadores y su compañía, al igual que la satisfacción laboral en común.

A partir de la psicología del trabajo y las organizaciones se enfatizan otros planteamientos teóricos, según Locke (1976) menciona algunas etapas como son la físico económica que se refiere a generar estimulantes en los procesos laborales permitiendo aumentar la producción y la disminución de insatisfacción en el puesto de trabajo, enlazando con las relaciones humanas con respecto a unos factores desarrollados con los grupos de trabajo que permiten actitudes de los empleados que modifican los aspectos negativos. Retomando a Maslow menciona que las personas tienen dos clases de necesidades siendo las necesidades físicas y psicológicas en las que el trabajador se siente satisfecho y en su entorno físico y por otra parte las necesidades motivacionales que son las necesidades de logros y proyectos

alcanzados en su puesto de trabajo, en donde en el estudio se evidencia todas estas necesidades con los ítems del cuestionario realizado.

Finalmente el concepto de “Capital Psicológico” según menciona Luthans y col. (2007) es un estado psicológico positivo de desarrollo de un individuo que se caracteriza por tener confianza o autoeficacia, en poder emprender y dedicar el esfuerzo necesario para lograr con éxito sus tareas en el puesto de trabajo, en donde necesitan una motivación y satisfacción para hacer atribuciones positivas a futuro en la compañía, del mismo modo la perseverancia en el cumplimiento de las metas en su trayectoria en la compañía y finalmente la resiliencia contra los problemas y la adversidad, relacionándolo con los cuestionarios previos al plan de acción que se realizaron, en donde plasmaron los trabajadores estos puntos para encaminar a la empresa a una mejora empezando por las opiniones de los trabajadores.

- Marco interdisciplinar

Hoppock publicó en 1935 sus investigaciones en relación con el área de la salud, donde pone en evidencia que la satisfacción laboral, tiene una estrecha relación con factores como fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión; posteriormente, Herzberg (1959) sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo para que de esta manera pudiera desarrollar un mayor compromiso, relacionándose desde el ámbito de la salud y en donde experimenta a su vez un crecimiento mental y psicológico, siendo condiciones requeridas en el trabajo de enfermería en la actividad del cuidado permanente.

Desde la teoría de Maslow (1954) y los trabajos de Herzberg (1959) como la teoría mencionada anteriormente de Maslow, han sido muchas las investigaciones acerca del constructo satisfacción laboral y de las características del lugar de trabajo relacionadas con la

satisfacción y en relación con el bienestar psicológico de los trabajadores (Locke, 1976) Retomando a Maslow (1957), afirmaba que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores, por lo tanto, se establece que éste es uno de los factores prevalentes relacionados con su motivación, indispensable como por ejemplo en la calidad del servicio desde la enfermería, relacionándose con la investigación desde el ámbito laboral en organizaciones por la calidad del funcionamiento de los empleados para un alto desempeño y ejercicio en la compañía en relación con los niveles que se destacan en los dos ámbitos.

Con Respecto a la insatisfacción laboral, es un riesgo profesional muy extendido entre el personal en el área de la sanidad ya que prestan sus servicios en las instituciones públicas de salud en relación con las emociones y satisfacciones de los pacientes, dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo, es por eso el interés de relación en organizaciones con empleados y el poder desarrollar el proyecto para en un futuro obtener la implementación de empresa saludable a partir de la adhesión Europea de la declaración de Luxemburgo (1997).

En correspondencia con el sector hostelero, ya que se asemeja con el sector RAC con el turismo, se identifica la satisfacción del cliente estando íntimamente ligada a la de los trabajadores. Aunque el área en donde más se asemeja al proyecto es en la gestión de empresas y liderazgo a partir del ámbito de la organización y gestión por el desarrollo de la responsabilidad social corporativa (RSC), teniendo en cuenta para ello la necesidad de desarrollar una adecuada gestión de los recursos humanos, en donde las peculiaridades de las empresas proporcionan un marco particular para el análisis de la gestión de los recursos humanos y en el área del surgimiento de la administración y dirección de empresas.

Asimismo se puede evidenciar el concepto de satisfacción a partir de la aplicación en la enseñanza, desde las ciencias de la educación también se trata la satisfacción y la insatisfacción en los docentes utilizando una variedad de temas como el malestar docente, la angustia por los

estudiantes, conflicto de los profesores, estrés y más factores asociados. Por lo tanto, todos estos términos hacen referencia a aspectos que según el tiempo de experiencia en la educación se han ido evidenciando mediante investigaciones y como menciona Padrón (1995) la satisfacción personal y profesional están estrechamente relacionadas con el equilibrio tanto mental e individual, como es en este caso en el sector de la enseñanza ocurre en situaciones específicas en la labor del docente como características que repercuten en la estabilidad emocional produciendo malestar, en donde la satisfacción se puede entender desde dos perspectivas la primera como la personal, siendo determinada por el trabajo realizado del individuo y se proyecta directamente las necesidades del propio sujeto, y la segunda la perspectiva profesional desde el enfoque de las relaciones personales en el centro de trabajo o en su entorno surgiendo la satisfacción o insatisfacción del individuo.

De igual modo Sáenz y Lorenzo (1993) definen la satisfacción del profesorado universitario como una experiencia de crecimiento psicológico en donde representa la calidad en su trabajo y reconocimiento en relación con la responsabilidad, percibiéndose un componente global que genera prospectos identificados en relación con la creación del saber, concluyendo que la satisfacción laboral es un carácter multidimensional, reconociendo estos autores que es una experiencia de disfrute en el trabajo producida por logros y calidad en su trabajo, como es en el caso de la enseñanza.

De manera de conclusión, en relación con otros sectores, se puede corroborar que la satisfacción laboral va muy ligada en todos los aspectos que son derivados con el compromiso con la institución en la que se trabaje, como fueron los ejemplos anteriormente mencionados con el área de la salud, donde ocurre una implicación personal con los pacientes y el sujeto, al igual que en sector hostelero, ocurriendo un involucración con los clientes y sus necesidades. Es por ello que la satisfacción laboral sucede como una variable moduladora en donde el individuo se siente a gusto con su puesto de trabajo, generándole motivación y sentido de pertenencia.

- Marco normativo

En relación con el código deontológico del psicólogo español en las organizaciones, está destinado a que el ejercicio organizacional y la profesión cuentan con normas en relación con el entorno social, situación, elementos y consecuencias a partir de la calidad de vida de los trabajadores en las organizaciones, desde una visión individual positiva y social. Señalando el artículo 5º del Consejo general de Colegios oficiales de Psicólogos en Madrid, en donde Menciona el ejercicio de la psicología desde una finalidad humana, a partir del desarrollo del bienestar, calidad de vida, plenitud como sería en este caso para la investigación en el ámbito laboral, al igual que desarrollo y competencias con una mirada social para la adecuada satisfacción de los empleados de las organizaciones españolas, generando aspectos claves para que todos los individuos tengan una igualdad y satisfacciones acordes a su puesto de trabajo.

Al igual que el Consejo general de Colegios Oficiales de Psicólogos (COP) en España, destaca en el artículo 16 los deberes y derechos con respecto a la profesión, para contribuir a partir de la autonomía en relación con la compañía, desarrollando y tener diferentes puntos de vista y experiencias en distintas posiciones jerárquicas y no solo de un departamento. Aunque con relación con el estudio, se deriva del artículo 43 del mismo código mencionado, enfatizando en las instituciones u organizaciones que poseen confidencialidad para que el rol del psicólogo no realice una difusión de los diagnósticos o en este caso de la investigación, resultados obtenidos de manera anónima, a partir de una previa planificación desde el departamento de recursos humanos.

Según la Directora del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo) María Dolores Limón Tamés, señala la estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020, consensuada previamente por la Administración General del Estado,

siendo una estrategia que abarca el marco de referencia de las políticas públicas en materia de seguridad y salud en el trabajo, orientando las actuaciones de las instituciones competentes y con responsabilidad en prevención de riesgos laborales. El INSHT, está en cumplimiento de la misión que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que atribuye a promover la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo mediante actividades de información y divulgación, entre otras que se consideran imprescindibles. Con la ley mencionada se busca promover la participación de todas aquellas empresas que quieran contribuir al desarrollo.

En relación con lo anterior se señalan otros modelos de evaluaciones de la satisfacción en el trabajo, como las NTP (Notas Técnicas de Prevención) del Centro nacional de condiciones de trabajo del gobierno de España, en la sección de prevención de riesgos laborales, siendo las notas técnicas de prevención de ámbito normativo en donde son escalas de satisfacción laboral, a partir del marco de aplicación, valoración y usos de la misma, destacándose las NTP 212, NTP 213 con la encuesta de evaluación y las NTP 394 con las escalas generales de satisfacción. Las NTP se relacionan por el hecho de que el gobierno de España implanta estas técnicas de prevención para el desarrollo desde el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), para utilizarlas en las empresas desde el área de prevención de riesgos laborales, una de estas se realizó en la compañía previamente para conocer a profundidad los datos sociodemográficos.

En relación con el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, son ayudas para proyectos de investigación y desarrollo, para categorías de investigación industrial o desarrollo experimental, también el Ministerio de Empleo y Seguridad Social del Gobierno de España, gestiona con las escalas de satisfacción laboral en las empresas, los planes de prevención, normativas nacionales, comisión de seguridad y salud en el trabajo, servicios en donde se desarrollan de manera interna con la compañía y el plan de acción para que la empresa se destaque como organización que tiene un interés de crecimiento de las necesidades y el

bienestar de los trabajadores, con una coordinación empresarial y presencia de recursos humanos, su respectiva planificación, evaluación y resultados finales cuando se finalice el proyecto de la satisfacción de los trabajadores.

Finalmente, se tendrá en cuenta la confidencialidad y ética en el manejo de los datos en la investigación, según Gonseth (2006) que señala la pauta 18. “El investigador debe establecer protecciones seguras de la confidencialidad de los datos de investigación de los sujetos. Se debe informar a los sujetos de las limitaciones, legales o de otra índole, en la capacidad del investigador para proteger la confidencialidad de los datos y las posibles consecuencias de su quebrantamiento.” Con esta pauta señalo a que previamente se le comunicó a dirección la intención con el cuestionario de la presente investigación, y los beneficios que aportará a la empresa a conocer las deficiencias o los temas en los que se debe abordar para mejorar la satisfacción de los trabajadores de la compañía, de igual forma se les avisó a los responsables de los departamentos para que se lo comunicaran a su equipo y la plantilla de empleados estuvieron informadas dentro del cuestionario señalando que era un proceso voluntario pero que les beneficiará como trabajadores en la compañía y en selección a un casilla si estaban de acuerdo dando su consentimiento de realizar la encuesta.

- Marco Institucional.

Figura 0.
Ubicación empresa.



La empresa en donde se desarrolló la investigación es una compañía Mallorquina, ubicada en Palma de Mallorca (España), representando Othman Ktiri como fundador ejecutivo de OK Group, fundado desde el año 2005, siendo grupo líder en Baleares en automoción y una de las principales compañías de automoción en España. Contando con los principales centros ubicados en Mallorca, centros en Menorca, Ibiza y varios puntos en la Península, como son Barcelona, Alicante, Madrid, San Sebastián, Granada, entre otros. Dividiéndose en OK Cars siendo un concesionario multimarca de vehículos de ocasión, OK Rent a Car con el alquiler de coches y Centro Infiniti Baleares. (www.okgroup.es)

Aclarando que la compañía, engloba como grupo mayor a OK Group y se divide en otras compañías como las mencionadas de alquiler de coches, venta a particulares, venta y compra al por mayor y centro Infiniti con venta de vehículos nuevos de la marca Nissan premium.

Se caracteriza por ser una compañía que garantiza el bienestar de los trabajadores mediante la promoción de actividades motivacionales e impulsadoras, apostándole a un buen ambiente laboral y de igual manera la satisfacción de sus clientes, como es por ejemplo clases de yoga y pilates para los trabajadores, es por eso que se impulsó la motivación por el estudio en la investigación sobre satisfacción laboral ya que no todas las empresas generan estos espacios de ocio y desconexión del puesto de trabajo.

En la compañía en donde se realizó el proceso de investigación, previamente se elaboró el proceso de diagnóstico y evaluación de la plantilla de empleados para la obtención de bases de datos para el conocimiento de la cantidad de trabajadores según su sede, departamento, salario, entre otros, al igual que una previa revisión y aprobación desde dirección para la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral.

- Antecedentes investigativos.

Principalmente la investigación se basa en la relación de varias variables teniendo como eje principal la satisfacción en el trabajo, siendo definida por Peiró (2002) como “actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo”. Que viene en relación con el clima de la organización que es creada por los miembros de la compañía en donde se origina un producto de efectos subjetivos que son percibidos con respecto al sistema de los trabajadores y los factores organizacionales. En relación con el clima organizacional “Se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.” (Irondo, 2007, citado por Ortiz y Cruz, 2008 p.3) y donde según, Litwin & Stringer, (1967) la satisfacción laboral se considera un estado de motivación para la realización de tareas laborales reflejándose las ganas de trabajar en una compañía en relación con su departamento, equipo de trabajo y superiores. Chiang et al (2010) refieren que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia, afectan su desempeño. Por lo tanto el rol del psicólogo Organizacional como menciona Spector (2002) es el estudio del comportamiento y desarrollo humano dentro en la institución o empresa en función a su participación en factores tales como la cultura, el clima, la motivación, el liderazgo, la toma de decisiones, la comunicación, la productividad y la satisfacción laboral.

Destacando el impulso a la promoción de la salud como es la prevención de riesgos laborales o psicosociales en el trabajo a partir de la red europea de promoción (ENWHP) demostrando que la promoción de la salud en el trabajo mejora el ambiente laboral, siendo beneficioso para la empresa y elevando la satisfacción en el puesto de trabajo de los empleados

de la compañía. En el informe de trabajadores sanos en empresas saludables y con mayor satisfacción laboral en su puesto de trabajo del ENWHP (European Network For Workplace Health Promotion, 2007) reveló que intervenir en la prevención de la salud en el trabajo ayuda en la reducción de accidentalidad y las enfermedades, generando menos absentismo, y la disminución de los costes de la seguridad social, por el hecho de implementar en las empresas planes de acción saludables para una correcta satisfacción laboral, ya sea por la mejora de condiciones en su puesto de trabajo, la alimentación y el manejo del estrés en su cargo o volumen de trabajo.

Señalo una frase de la Acción mundial de la OMS (2007), en relación con la investigación sobre “La salud y el bienestar de los empleados no solo constituyen fines nobles en sí mismos, sino que además son esenciales para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas” así siendo la promoción de la salud en la empresa uno de los grandes objetivos definidos para el crecimiento y la expansión de las empresas, pudiéndose aprovechar el surgimiento y recibimiento de la empresa para implementar y promover entornos donde los trabajadores se encuentren satisfechos en su puesto de trabajo, desde la ética empresarial y todas las acciones e ideas para ser empresa saludable.

Al igual que se puede evidenciar varios modelos en relación con la satisfacción laboral y el ser empresa saludable como es el principal modelo HERO de Salanova (2013) para organizaciones resilientes, siendo una planificación que generan las empresas para mejorar los procesos y resultados tanto como en los empleados como en la organización, en donde constituye un elemento clave para la Psicología Organizacional, el propósito de escoger este modelo es que la empresa sea una organización resiliente y que mantiene un ajuste positivo bajo las circunstancias adversas del funcionamiento del puesto de trabajo, así generando y manteniendo el correcto desempeño y resultados donde se evidencian en el cuestionario de satisfacción laboral para la plantilla de trabajadores.

Otro modelo a destacar de Salanova (2009) es el modelo heurístico que indica que una organización es saludable cuando se desarrolla prácticas sanas a la hora de estructurar y gestionar procesos de trabajo de forma que influyan positivamente en los empleados y sus resultados en su cargo, siendo un factor clave la salud, el bienestar y la satisfacción de los trabajadores como valor estratégico central en los objetivos de la empresa. Siendo primordial el generar y conocer por medio de los mismos empleados las prácticas saludables para gestionar y estructurar los procesos de trabajo, dividiéndose en dos aspectos siendo recursos estructurales como el ambiente físico y el nivel de tareas como la claridad, autonomía, variedad, información necesaria, y como segundo recurso siendo las prácticas que impulsan el departamento de RRHH, la cultura que tiene la empresa y sus valores.

Como teorías de la satisfacción en el trabajo, la principal que he de señalar es la teoría de los dos factores de Herzberg (1967) en donde establece que la satisfacción laboral está referida al medio físico del trabajador y psicológico del trabajo, donde debe estar principalmente cubiertas sus necesidades de motivación para que tengan una satisfacción adecuada. La siguiente es el modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo propuesto por Lawler (1973) que comenta las expectativas-recompensa como diferentes aspectos del trabajo en relación con la teoría de la motivación Porter y Lawler (1968) partiendo de la hipótesis de las relaciones de expectativa y realidad de la recompensa que produce satisfacción o insatisfacción laboral, refiriéndose en la comparación entre la recompensa recibida y por el rendimiento de trabajo del individuo que considera una recompensa adecuada alcanzando ese estado de satisfacción.

Según Gordillo (1988) realizó una revisión del concepto de satisfacción manifestado como un estado emocional, como una actitud, una motivación y un rasgo de personalidad. Siendo un resultado de una comparación entre un conjunto de dimensiones básicas o ámbitos

tanto afectivos y conductuales en dónde se produce una reacción del equilibrio y bienestar, tanto como corporal y mental, señalando la definición de satisfacción laboral como el conjunto de reacciones, sentimientos y sensaciones de un miembro de la organización laboral frente a su trabajo. En relación Zubieta y Susinos (1992) señala la teoría de las necesidades sociales siendo la satisfacción como una función de las necesidades personales cubiertas en la situación laboral, de igual manera en función al grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas del individuo considerando su definición de la realidad social, siendo esta última definición la teoría del grupo de referencia social.

Zubieta y Susinos (1992) menciona nuevamente estas dos teorías anteriormente mencionadas en relación con unas variables que influyen en el nivel de satisfacción siendo las primeras las ambientales siendo el nivel profesional, la actividad, el liderazgo, el salario, la promoción laboral y la aceptación en el grupo de trabajo. Las otras variables que mencionan estos autores que influyen en la insatisfacción son sobre el nivel profesional, relacionado a mayor nivel educativo menos satisfacción y no existen datos relevantes que indiquen que ocurra una variación en la satisfacción según el género, al igual que llegan a otra hipótesis siendo que la satisfacción se incrementa con la edad hasta pocos años antes de la jubilación.

Según González (1991) el concepto de satisfacción está ligado con el clima de la organización refiriéndose a los factores y motivaciones característicos del lugar de trabajo, la cultura o la filosofía de la empresa que percibe el individuo penetrando en el ámbito de la satisfacción de todos los empleado alrededor.

Otro autor que define el concepto de satisfacción en el trabajador a partir de las palabras “affective work response” es Smith (1979) refiriéndose a una actitud connotada emocionalmente que está establecida por el sujeto a partir de los elementos afectivos y componentes según la valoración de las condiciones providentes de su puesto de trabajo.

Concluyendo en que la satisfacción laboral se puede definir como un sentimiento de grado positivo como lo define Muñoz (1990) que un individuo al realizar un trabajo que le interesa en relación con un buen ambiente y que le permite estar a gusto, la serie de compensaciones psico socio económicas acordes a sus expectativas y finalmente un ámbito en la organización agradable. También definiendo la insatisfacción como un sentimiento negativo que se experimenta al realizar un trabajo que no es de su interés, recibiendo una serie de compensaciones no acordes a sus expectativas y un ambiente en el que está en disgusto.

Loitegui (1990) define el concepto de satisfacción en el trabajo como un motivo o una actitud del empleado y un estado emocional positivo al igual que Locke (1976) Loitegui le resulta a partir de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, siendo un sentimiento de bienestar generalizado abarcando factores del trabajo, en relación con algunos aspectos o facetas del trabajo, como por ejemplo algunos individuos puede estar satisfechos en relación con el sueldo que percibe o las relaciones con los compañeros o de igual manera las responsabilidades que tienen en su puesto de trabajo.

Finalmente también se destaca otros factores similares a los de Meliá y Peiró (1997) que determinan la satisfacción laboral, según Bauza, Cruz y Mata (2009) siendo el primer factor el reto en el trabajo, donde se evidencia la variedad de habilidades y talentos del trabajador, su autonomía y la retroalimentación que le dan los supervisores en su labor. Como segundo factor, es el sistema de salario o incentivos de pago. El tercer factor, son las condiciones de trabajo favorables como es el desarrollar sus tareas de manera cómoda, el buen clima y cultura. El cuarto factor, es el apoyo por parte de compañeros de trabajo, en donde se desarrolla el talento humano y el alcanzar metas en común. Y como último factor, la compatibilidad con el puesto

de trabajo, según las competencias del empleado en relación con sus rasgos de personalidad.

Por lo tanto, se deben abarcar todos estos aspectos básicos desde la psicología organizacional como menciona Betancourt (1994) desde la promoción de la salud en el entorno de trabajo para prevenir, mejorar, educar y comunicar como profesionales sobre los riesgos existentes o posibles que puedan aparecer en los trabajadores insatisfechos en su puesto de trabajo.

Concluyendo como menciona Sparks et al. (2001), la promoción de la salud en el trabajo permitirá la disminución de incapacidades, bajas y ausentismo, la principal idea de obtener altos niveles de satisfacción en el trabajo es para aumentar el compromiso de los empleados con la empresa.

5. MÉTODO

Diseño:

Para este estudio se utilizó el enfoque cuantitativo, no experimental, empírico analítico; se utilizó un diseño descriptivo, que obtuvo información para la cuantificación y medición de la variable satisfacción laboral, a partir de la aplicación del instrumento de Melia y Peiró (1998). En relación con el diseño descriptivo se especifica como el análisis y estudio para manifestar un fenómeno, buscando detallar las características y los perfiles de personas, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, en este caso la satisfacción de trabajadores de una empresa, desde diferentes ítems relacionados que determinan la satisfacción adecuada frente a las labores y las percepciones del individuo, por medio de la medición y recolección de información para analizar lo que se investiga.

A partir del enfoque cuantitativo se obtienen datos y resultados cuantificables frente a fenómenos como los abordados en este trabajo; se utiliza el razonamiento deductivo, ya que se comenzó con una revisión teórica del tema y así se construyen hipótesis que buscan someterse a pruebas. Adicionalmente, esta investigación se interesó por describir el grado de satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa del sector Rent A Car, en España, para conocer las percepciones de sus trabajadores sobre cómo perciben la organización y sus componentes y como estos procesos generan efectos sobre la organización misma (Hernández et al, 2010). Del mismo modo se utilizó una muestra no probabilística, siendo un procedimiento de selección de individuos por convenio, en este caso enviado por correo y realizando una limpieza de bases de datos para la obtención de datos relevantes.

Participantes:

Para la obtención de datos se realizó un muestreo no probabilístico con todos los trabajadores de las compañías que integran la empresa, aplicándose el cuestionario de manera anónima por vía correo corporativo en colaboración con el Departamento de Personas (Recursos Humanos) en donde desempeño como Asistente de Recursos Humanos, obteniendo los datos necesarios para el desarrollo, los datos de plantilla, y datos sociodemográficos necesarios para conocer las variables que se relacionan con la satisfacción en el puesto de trabajo de los empleados.

La investigación se llevó a cabo con trabajadores de una empresa en el sector de la automoción, con una muestra inicial de 192 trabajadores, los participantes contestaron de manera anónima con un cuestionario online que se les envió desde recursos humanos de manera general al correo corporativo, las variables sociodemográficas fueron: género, edad, nivel de estudios, compañía en la pertenecen y antigüedad en el cargo; no fueron obligatorios. Es por eso que después de revisar y limpiar los datos, se excluyeron algunos participantes que no contestaron todas las preguntas, quedando con una muestra final de 153 trabajadores que completaron adecuadamente los datos sociodemográficos y las 23 preguntas del cuestionario de Satisfacción Laboral. La cantidad de participantes según su género fueron 71 mujeres y 82 hombres, según compañía en la que pertenecen 100 fueron de Alquiler, 23 de Venta, 26 de Group y 4 de soporte informático.

Inicialmente el cuestionario, se le adicionaron algunos ítems de pregunta abierta para que las personas también pudieran hacer algunas precisiones/observaciones sobre la empresa, añadiendo preguntas abiertas para que pudieran justificar las respuestas después de cada pregunta, al igual que se añadieron preguntas abiertas sobre qué les gustaba de su posición de trabajo, cómo creían que se debería mejorar en la comunicación interna, el qué podría realizar la empresa para incrementar la satisfacción en el trabajo y qué tendría que ofrecer otra

empresa para plantearse en finalizar en la compañía. Esta información no se añadió para la presente investigación ya que fueron respuestas aleatorias subjetivas y personales que ayudarán más al desarrollo y crecimiento de la empresa, puesto que son específicas para las mejoras que necesitan como organización, para las instalaciones o para los puestos de trabajo específicos.

Tabla No. 2

Datos Demográficos

Variables demográficas	Cantidad	Porcentaje
Hombre	82	53,6
Mujer	71	43,4
Total	153	100
Edad		
- 18-24	21	13,7
- 25-34	74	48,4
- 35-44	43	28,1
- 45-54	12	7,8
- 55+	3	2,0
Total	153	100
Nivel Estudios		
- Bachiller (ES, BUP, COU)	18	11,8
- Formación Profesional, Grado superior	47	30,7
- Licenciados, Doctores, Masters universitarios	52	34,0
- Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)	14	9,2
- Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.	22	14,4
Total	153	100
Compañía		
- Venta Vehículos	23	15,0
- Group	26	17,0
- Rent a Car	100	65,4
- Soporte informático	4	2,6
Total	153	100

Fuente: Elaboración propia.

Instrumento:

Se utilizó como instrumento el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.L Meliá y J.M Peiró (1998) obtenida de la Universidad de Valencia de la Unidad de Investigación de Psicometría en la línea de investigación de Psicología de la seguridad.

Este instrumento califica el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen a los individuos los distintos aspectos en el puesto de trabajo proponiendo características que hagan referencia semejantes a su puesto de trabajo, calificando el grado de satisfacción desde 7 niveles, siendo el 1 muy insatisfecho, 2 bastante insatisfecho, 3 algo insatisfecho, 4 indiferente, 5 algo satisfecho, 6 bastante satisfecho y finalmente 7 muy satisfecho. El cuestionario empieza con 23 preguntas y finaliza con los datos descriptivos o datos sociodemográficos. El cuestionario original tiene como datos descriptivos, el género, la edad, nivel de estudios, la situación laboral, el tipo de contrato que tiene, el tipo de horario con el que trabaja, la cantidad de horas que dedica en la semana a su trabajo, las categorías jerárquicas en las que está situado por ejemplo, si es directivo supervisor o empleado y finalmente, la antigüedad en la empresa con años y meses. En relación con la investigación, por petición de la empresa se modificó la prueba aplicada en el estudio, acortando los datos demográficos, por motivos de confidencialidad, sin alterar la validez de la prueba.

Inicialmente este cuestionario tiene tres versiones, la primera y más extensa, es el cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales siendo el S4/82, en donde aporta los aspectos específicos culturales y organizacionales dentro del contexto social de la vida organizacional española, mostrando satisfactorios valores de fiabilidad y validez, siendo un instrumento robusto y útil como fuente de diagnóstico preciso en investigación y en consultoría; este cuestionario inicial tiene 82 ítems con 7 niveles de satisfacción iguales a las del S20/23, previamente realizaron los autores un diagnóstico sobre los siete niveles añadiendo

el 4 como indiferente debido al muestreo que considera a la persona que lo contesta aspectos que no son de contenido sustancial en su puesto o contexto laboral. El cuestionario S4/82 es muy útil para realizar un diagnóstico minucioso con presencia de ítems específicos aunque debido a la longitud del cuestionario y los costes motivacionales de los empleados en contestar numerosos ítems se vio la necesidad de desarrollar otras formas de cuestionario de satisfacción que fueran sustancialmente más cortas y ligeras evitando la presencia de ítems en los que la respuesta media fuera demasiado neutra sin niveles altos destacables, aun así manteniendo la utilidad diagnóstica, la fiabilidad y la validez como es el cuestionario general de satisfacción de la versión S20/23 que consta de 23 ítems y que puede considerarse la versión reducida más completa estructuralmente a partir de la S4/82, y la tercera versión y más reducida del cuestionario siendo el S10/12 con tan solo 12 ítems.

Este cuestionario determina una estructura empírica a partir de principales factores que se dividen dentro de los 23 ítems, siendo el **Factor I**; *La satisfacción con la supervisión*, como por ejemplo las preguntas en las que los superiores juzgan la tarea, la proximidad de frecuencia de supervisión, el apoyo de los supervisores y las relaciones personales con los superiores. El **Factor II** da cuenta a la *satisfacción con el ambiente físico* por ejemplo, en relación con el entorno físico y el espacio como limpieza, higiene, temperatura, ventilación e iluminación. El **Factor III** representa la *satisfacción con las prestaciones recibidas* por ejemplo, cómo la empresa cumple con los convenios, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y formación. El **Factor IV** es sobre la *satisfacción intrínseca* por ejemplo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que le gusta o en qué destaca, los objetivos, metas y producción a alcanzar. Y finalmente, el **Factor V** que incluye la *satisfacción con la participación* en la que se da cuenta por ejemplo, la participación de las decisiones de grupo de trabajo del departamento o de la propia tarea.

Con relación a la fiabilidad y validez del cuestionario de la escala total muestra un Alfa de 0.92, a pesar de tener 59 ítems menos que el S4/82, el cuestionario S20/23 representa un coeficiente alfa solo 0.03 menor. El S20/23 se considera con una validez que apoya el muestreo de ítems y contenidos de la legislación recogidos del S4/82, aunque el S20/23 no posee un muestreo exhaustivo como el S4/82, de igual manera, se puede utilizar como una versión breve para un correcto contenido y obtención de resultados. Los anteriores datos son un resumen del escrito de J.L Meliá y J.L Peiró sobre su cuestionario en relación con “La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales, el cuestionario de satisfacción laboral S/20/23 Estructura factorial, fiabilidad y validez”

Como consistencia interna, en el caso de la presente investigación y para verificar la confiabilidad de los datos cuantitativos se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach para el cuestionario y fue de 0.93; y para cada una de las escalas del instrumento. El resultado de la aplicación del Alfa de Cronbach se pudo observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 3
Análisis de confiabilidad del instrumento

Escala	Alfa	No. ítems	Ítems
Satisfacción intrínseca del trabajo	0.875	4 ítems	1, 2, 3, 5
Satisfacción con la supervisión	0.890	6 ítems	13, 14, 15, 16, 17, 18
Satisfacción con el ambiente físico	0.843	5 ítems	6, 7, 8, 9,10
Satisfacción con las prestaciones recibidas	0.839	5 ítems	4, 11, 12, 22, 23
Satisfacción con la participación	0.838	3 ítems	19, 20, 21

Fuente: Elaboración propia.

Al interpretar el coeficiente de confiabilidad obtenido se puede inferir que el valor del Alfa para el cuestionario de satisfacción laboral, como se mencionó, es (α 0.931) e implica un nivel de confiabilidad excelente, por lo que se puede afirmar que el cuestionario es fiables.

En lo que respecta al valor Alfa de cada una de las subescalas de satisfacción laboral como se muestra en la tabla, se puede afirmar que estas subescalas también son fiables, es bueno dado que la consistencia interna del instrumento es > 0.8 .

Procedimiento:

Para la realización de la investigación, se dio inicio identificando la población, siendo los trabajadores de la misma empresa, para realizar la identificación inicialmente de manera personal se realizó una previa investigación en relación con otro cuestionario que había realizado previamente, en dónde se obtuvo datos significativos sobre la población, la cantidad de personas dependiendo del departamento o puesto de trabajo, fechas de alta, tipo de compañía, tipo de contrato, rango de salarios según nivel, Igualmente estos datos de todos los trabajadores no serán divulgados en esta investigación por tema de confidencialidad y porque el cuestionario es de manera anónima, sin forzar a responder todos los datos a las personas que realizaron el cuestionario, es por eso que finalmente se redujeron algunas casillas de la primera fase en los datos sociodemográficos.

Al principio de año se había comunicado sobre la intención del proyecto de investigación que se iba a realizar a mediados o finales del año 2017 en donde se dieron a conocer los objetivos, la misión de la investigación, la justificación y la explicación sobre la universidad, al igual redactar un comunicado en donde mencionaba la divulgación de los datos y el nombre de la empresa para obtener los resultados presentes de esta investigación, obteniendo la firma y la aprobación por parte de dirección de la empresa en colaborar con este proceso. De manera principal se había comunicado el proceso de investigación en relación con la satisfacción laboral aunque todavía no se tenía claro el instrumento a utilizar que fuera concorde con lo que buscaba de manera personal para la investigación y que se relacionara con

los valores e intenciones de la empresa. Los tres primeros meses en la empresa se enfocaron más en la compañía de alquiler y a partir del cuarto se profundizó más a nivel corporativo, del grupo en general y en la compañía de venta, así abordando y conociendo los datos relevantes de los trabajadores de todas las compañías relacionadas con el grupo ubicado en el sector de la automoción y turismo.

Continuando con el procedimiento después de conocer la cantidad de trabajadores que podrían llegar a responder el cuestionario, se realizó una reunión con el departamento de recursos humanos para observar qué tipo de cuestionario inicialmente convendría a la empresa y qué modificaciones habría que realizar para adecuarse más a la cultura de la compañía. Después de observar las preguntas que se debía añadir al igual que observar qué preguntas abiertas se deberían colocar para extender el cuestionario y profundizar más en las justificaciones de los trabajadores, se realizó una primera prueba con solo las respuestas de todo el departamento de recursos humanos. Posteriormente de realizar la prueba se le comunicó a dirección sobre la propuesta de la investigación, para que conociera el propósito y los beneficios de lanzar este cuestionario a todos los correos corporativos de todas las compañías tanto como de alquiler, de venta o el grupo. Conjuntamente se lo comunicó a los responsables de las sedes y departamentos o divisiones, comerciales, managers en la compañía de alquiler, responsables de campa (donde se encuentran los vehículos para limpieza), entre otros más, sobre la necesidad de realizar y alentar a su equipo en realizar el cuestionario para aportar con el crecimiento de la compañía. Después del comunicado a los responsables, una semana después se les envió a todos los trabajadores un mensaje por parte del departamento de Recursos Humanos sobre la realización voluntaria del cuestionario de satisfacción laboral, al mismo tiempo que cada trabajador respondía un cuestionario llegaba una notificación de cada uno sobre la realización y así obteniendo un seguimiento de la cantidad y la frecuencia con que las personas respondía el cuestionario al igual que a la hora en la que lo realizaban tanto si era dentro o fuera de su

jornada laboral. El cuestionario para la investigación estuvo abierto inicialmente dos semanas, después se volvió a mandar por correo un comunicado para recordar en diligenciar el formulario otras dos semanas más: en total el cuestionario estuvo abierto un mes de manera online.

Después de la obtención de los resultados se enviaron los gráficos obtenidos a la directora del departamento recursos humanos de la empresa, al igual que a la directora de la presente investigación, el cuestionario siguió abierto otro dos meses más por temas de profundización por parte de la empresa y analizar más justificaciones escritas de cada trabajador que respondía el cuestionario, para continuar con la profundización desde Recursos Humanos para la empresa se modificó algunos aspectos del cuestionario original en donde inicialmente para la investigación se había cerrado con 192 participantes, y se extrajeron más datos sociodemográficos dejando solo la compañía a la que pertenecen y añadiendo un desplegable para señalar la sede, este último dato fue una petición por parte de la directora de Recursos Humanos, en donde no se vio afectada la investigación, ya que para la investigación fue suficiente 192 trabajadores.

A continuación se puede observar en la siguiente tabla las fechas aproximadas de todo el procedimiento en la realización del escrito de la investigación, desde el inicio del proyecto, la aprobación, modificaciones, obtención de datos, comunicados y resultados.

Tabla No. 4

Cronograma proceso investigativo y aplicación

CRONOGRAMA	
Enero 2017	Presentación a la compañía de la idea inicial del proyecto de investigación sobre Satisfacción laboral a realizar en la empresa.
Febrero 2017	Firma por parte de la responsable de Recursos Humanos para la aprobación del proyecto.

Febrero -	Inicio de extensión del escrito inicial presentado el año anterior
Marzo 2017	previamente a la facultad y exploración de antecedentes investigativos sobre el tema a tratar para el proyecto.
Marzo - Abril 2017	Comienzo de resumen, problematización, objetivos, antecedentes y marcos de referencia.
Mayo - Junio 2017	Modificación en el proyecto, excluyendo clima y cultura, enfocado solo en el concepto de satisfacción laboral.
Agosto 2017	Reflexión sobre el tipo de ejercicio investigativo, principios de investigación, diseño, cantidad de participantes, procedimiento para aplicar y tipo de instrumento a utilizar.
Septiembre 2017	Inicio del envío del cuestionario a los responsables y a los trabajadores
Octubre 2017	Envío Figuras de resultados, realización de discusión, aportaciones y referencias.
Noviembre 2017	Presentación de avances finales y finalización del análisis de la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

6. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Con respecto al consentimiento informado y la protección de datos de los trabajadores de la empresa, se evidenció mediante un cuestionario de manera online en donde se envió a todos los trabajadores tanto como de @okgroup, @okrentacar y @okcars. Previamente validado y aprobado por dirección y el departamento de Recursos Humanos de la empresa. Se les abrió un cuestionario de Google Forms, apareciendo la siguiente notificación (Adjunto en anexos):

[CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL:

Este cuestionario es para todos los empleados de OK RENT A CAR, OK CARS y OK GROUP, el propósito es mejorar la satisfacción de los trabajadores y conocer los puntos por mejorar que

necesita la compañía, para que todo #OKteam se sienta satisfecho en su puesto de trabajo.

Es un cuestionario que consta de 23 preguntas en donde debe votar el puntaje desde 1 Totalmente Insatisfecho, 4 Indiferente o 7 Muy Satisfecho. Recordando que este cuestionario es para el beneficio de los empleados, por lo que es mejor que te tomes tu tiempo en cuestionarte y contestar las preguntas para la mejora en tu puesto de trabajo.

Si participas con el cuestionario debes puntuar todas las preguntas, y es posible justificar las respuestas debajo (No es obligatorio añadir un comentario)

No es de manera obligatoria aunque nos ayudaría a conocer los puntos por mejorar que perciben los trabajadores. Toda la información obtenida será anónima, la empresa manejará las encuestas online desde el departamento de Personas. Su participación es completamente voluntaria y se ratifica con la realización del presente formato.

Señala: (✓) Estoy de acuerdo en participar con el cuestionario].

Los datos demográficos que también fueron añadidos en el cuestionario online fueron: Género, rango de edad, nivel de estudios, sede / departamento, compañía en la que trabaja (Alquiler, venta o servicios generales) y antigüedad en la empresa, como adjunto añadido por decisión del departamento de Recursos Humanos en la última sección se añadió un apartado para responder algunas preguntas abiertas, para conocer de manera subjetiva y poder agregar más información para la mejora de la empresa, sobre temas como qué es lo que más le gusta y menos en su puesto de trabajo, como creen los trabajadores que debía la empresa para mejorar la comunicación interna, que podría realizar la empresa para incrementar la satisfacción laboral de los empleados, si las funciones y responsabilidades están bien definidas y finalmente que tendría que ofrecer otra empresa para que ocurra una finalización en la compañía.

Posteriormente se realizaron sugerencias y aportes para abordar por parte de la empresa una estrategia al finalizar los informes o resultados obtenidos tras la implementación de los

proyectos anteriormente mencionados para la evolución de datos a la empresa, teniendo constancia del trabajo previo realizado y como fue el impacto en la empresa con respecto a la mejora la satisfacción laboral de los empleados.

7. RESULTADOS

Inicialmente la recolección de datos fue mediante la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral en donde los trabajadores seleccionaron de manera voluntaria los siguientes datos: Género, rango de edad (18-24, 25-34, 35-44, 45-54 y más de 55) nivel de estudios (Bachiller, Formación Profesional, Grado superior, Primarios -ESO (Educación secundaria obligatoria) y Titulación media), al recolectar los datos se les preguntó a los empleados en la sede en la que trabajaban, como gran parte de los participantes no contestaron se suprimió esta casilla para los resultados, después se les pidió la compañía a la que pertenecen y finalmente su antigüedad. No se logró colocar todos los datos sugeridos por el cuestionario original de Satisfacción de Peiró, ya que no se podía extender o pedir más información por temas de la empresa y porque los empleados no contestaron tanta información requerida, por la tanto, el cuestionario sufrió algunas reducciones en los datos sociodemográficos, aun así se quedaron las 23 preguntas originales del cuestionario con sus 7 niveles para selección.

De acuerdo con lo planteado en los objetivos, los resultados que se presentan a continuación dan cuenta del objetivo específico 1 siendo: Identificar las características de los datos demográficos en relación con los niveles de satisfacción de los empleados. En relación del primer objetivo propuesto con los resultados, los datos obtenidos fueron los siguientes en referencia con los ítems que resultaron más bajos, estando estos tres ítems dentro del factor III, representando las prestaciones recibidas:

Tabla No. 5

Resultados variables demográficas y nivel de satisfacción de ítems bajos.

Variables demográficas	Cantidad Nivel 6-7 Satisfecho	Cantidad Nivel 1-2 Insatisfecho
ITEM 4 – SALARIO PERCIBIDO		
Hombre	27	8
Mujer	22	9
Edad		
- 18-24	3	2
- 25-34	22	11
- 35-44	14	3
- 45-54	8	1
- 55+	2	0
Nivel Estudios		
- Bachiller	4	1
- Formación profesional	10	4
- Licenciados, masters	4	10
- Primarios	1	2
- Titulación media	3	0
Compañía		
- Venta	4	0
- Alquiler	15	13
- Grupo	3	4
- Soporte Informático	0	0
ITEM 11 – OPORTUNIDADES DE FORMACIÓN		
Hombre	33	10
Mujer	22	10
Edad		
- 18-24	7	4
- 25-34	26	12
- 35-44	10	4
- 45-54	9	0
- 55+	3	0
Nivel Estudios		
- Bachiller	11	2
- Formación profesional	16	2
- Licenciados, masters	16	12
- Primarios	4	1
- Titulación media	8	3
Compañía		
- Venta	10	4
- Alquiler	34	13
- Grupo	10	3
- Soporte Informático	1	0

Variables demográficas	Cantidad Nivel 6-7 Satisfecho	Cantidad Nivel 1-2 Insatisfecho
ITEM 12 – OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN		
Hombre	30	12
Mujer	31	8
Edad		
- 18-24	7	4
- 25-34	26	15
- 35-44	14	1
- 45-54	11	0
- 55+	3	0
Nivel Estudios		
- Bachiller	10	2
- Formación profesional	20	5
- Licenciados, masters	18	8
- Primarios	4	4
- Titulación media	9	1
Compañía		
- Venta	12	2
- Alquiler	38	16
- Grupo	10	2
- Soporte Informático	1	0

Fuente: Elaboración propia.

En la anterior tabla se observa según los ítems más bajos obtenidos en las gráficas de ítem por pregunta, que en el ítem 4 sobre la percepción del salario, fue en menor niveles de satisfacción (1 Muy Insatisfecho – 2 Bastante insatisfecho) con una cantidad de 17 individuos, y la mayoría fueron de un rango de edad de 25-34, al igual que se observa que las personas más insatisfechas con sus salario fueron los de un nivel de estudio alto como licenciados o con masters, infiriendo que los trabajadores en la compañía están insatisfechos con la nómina, y la mayoría insatisfechas en los ítems fueron adultos jóvenes y mediana edad, posiblemente por el factor experiencia. Del mismo modo con el ítem 11 sobre las oportunidades de formación, se observó con los más bajos niveles de satisfacción una cantidad de 20 personas, también destacando el rango de edad de 25-34, el mismo rango de nivel de estudio en los tres ítems. Y finalmente con el ítem 12 sobre las oportunidades de promoción, con un total también de 20 individuos que seleccionaron los más bajos niveles de insatisfacción.

Las siguientes figuras son las que se realizaron finalmente para la obtención de los resultados demográficos de la investigación, reduciéndose a 153 participantes que quedaron después de la sustracción de personas que no habían contestado todas las casillas como se ha comentado anteriormente:

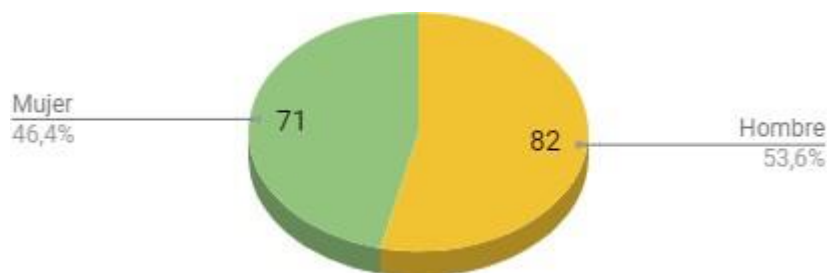


Figura 1.
Género.

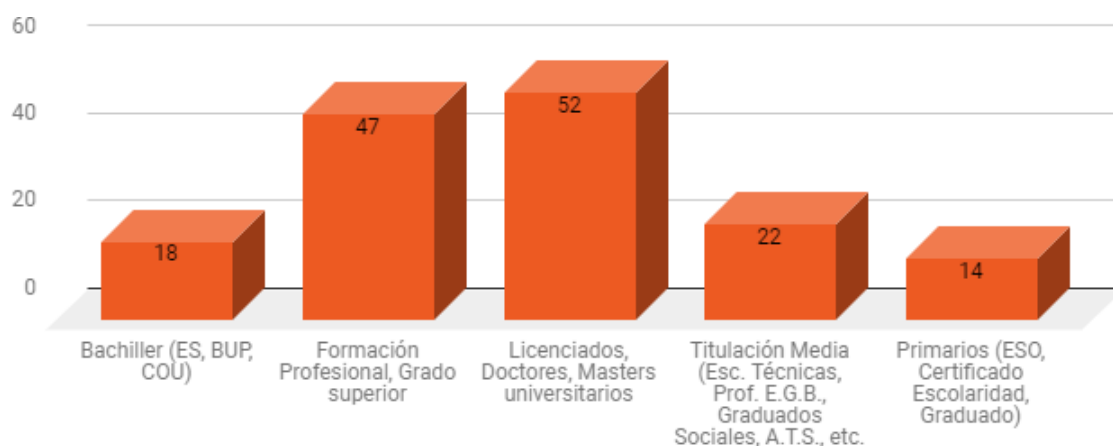


Figura 2.
Nivel de Estudios.

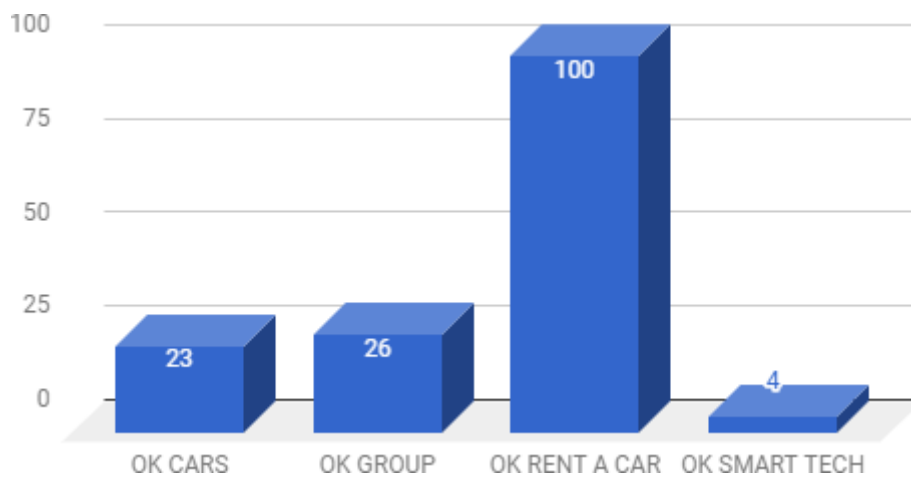


Figura 3.
Trabajadores por Compañía.

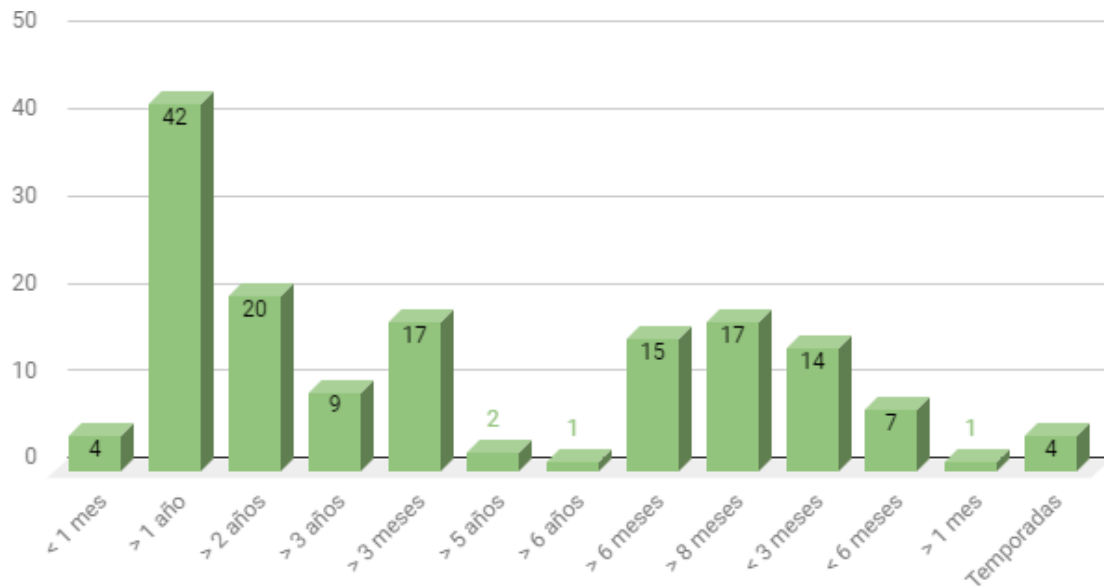


Figura 4.
Antigüedad en la empresa.

Las anteriores figuras representan el sondeo de los 153 trabajadores que contestaron la primera fase del cuestionario que eran los datos sociodemográficos, en la segunda fase del cuestionario son las **23 preguntas**. A continuación, a partir de las siguientes gráficas de columna (próximas figuras), se observarán los resultados de los niveles por cada ítem, aludiendo al objetivo específico 2, siendo la descripción de los niveles de satisfacción laboral

por cada ítem en los trabajadores de la empresa a partir del cuestionario de Satisfacción laboral S20/23. Pudiéndose observar las respuestas de los diferentes niveles que seleccionaron los 192 trabajadores que contestaron por cada pregunta y en qué aspectos están más satisfechos en comparación con otros:

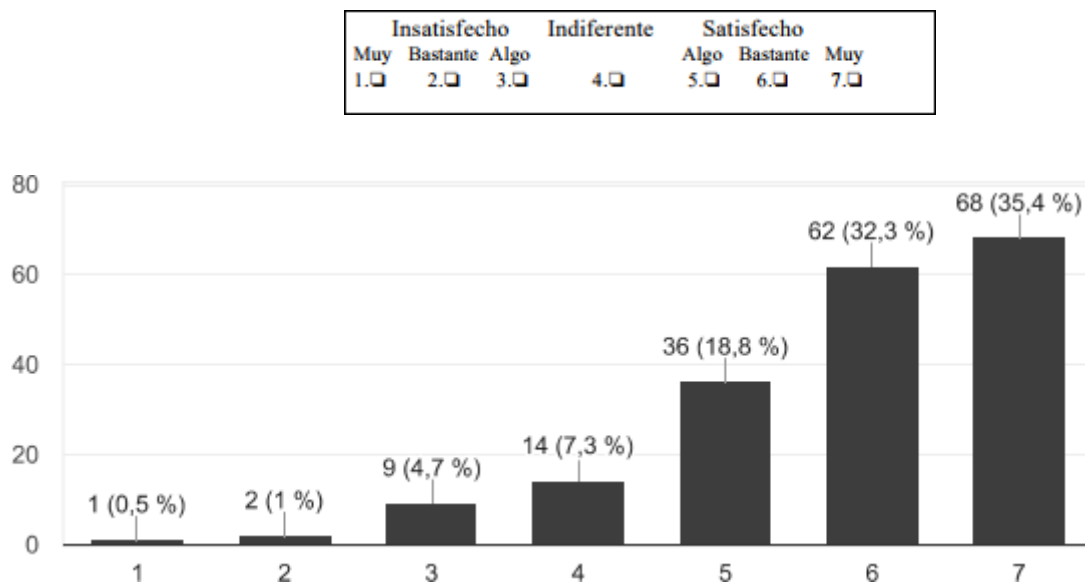


Figura 5.

Ítem 1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.

En la figura 5 se puede evidenciar que la mayoría de los trabajadores se encuentra con niveles altos de satisfacción frente a la realización de su trabajo por cuenta propia, con un 32,3% en nivel 6 y 35,4% en nivel 7 máximo de satisfacción. Significando que produce satisfacción por temas intrínsecos a sus capacidades en sus puestos de trabajo, permitiendo que los empleados utilicen las habilidades aprendidas. Al igual que se evidencia en la próxima figura 6 la satisfacción intrínseca en el trabajo desde las oportunidades que le ofrece la empresa en su trabajo para realizar las cosas en las que destaca, con un 33,3% de nivel 7 de satisfacción.

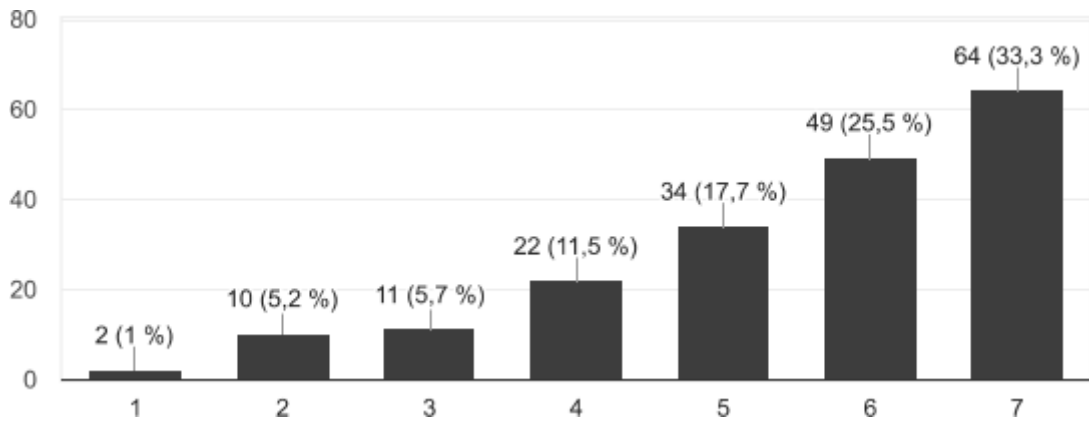


Figura 6.

Ítem 2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en las que destaca.

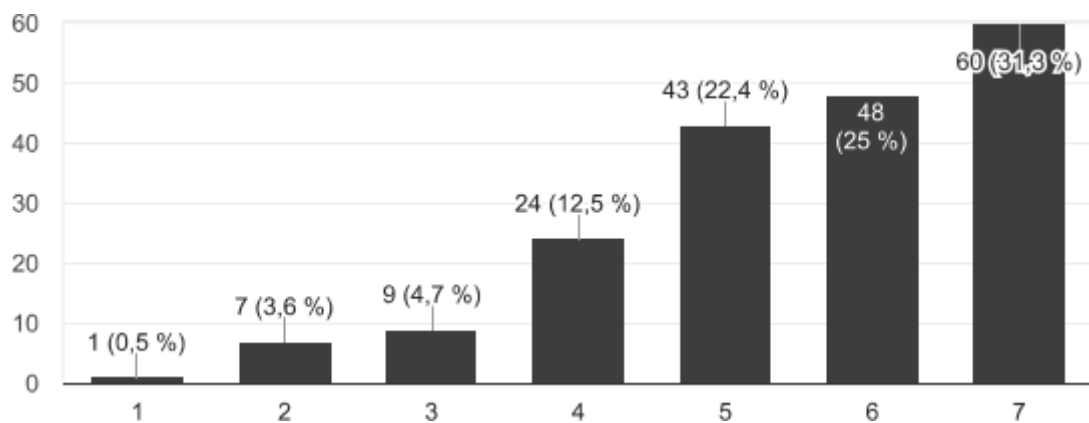


Figura 7.

Ítem 3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan

En la figura 7 se observa un nivel 5 elevado con un 22,4% de algo satisfecho frente a las labores en las que los trabajadores quisieran realizar, o las oportunidades en las tareas laborales en los que les gustaría ejecutar. Aun así la cantidad de satisfacción es alta en esta dimensión con un 31,3% en la totalidad de satisfacción de nivel 7.

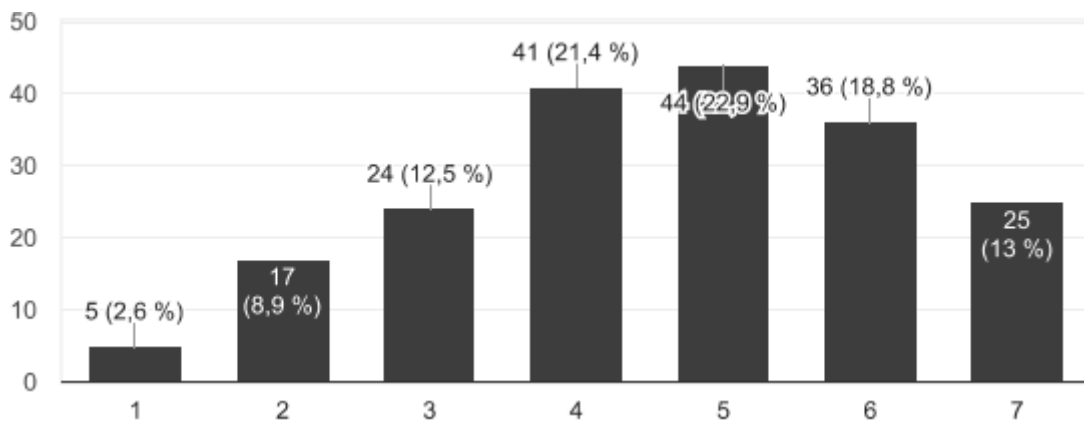


Figura 8.

Ítem 4. El salario que recibe.

En la figura 8, se puede evidenciar la variación del nivel de satisfacción frente a las prestaciones recibidas, con un 21,4% de nivel 4, 22,9% nivel 5 y tan solo un 13% en nivel 7 de satisfacción. Observándose el cambio de las gráficas sin tener una visualización de escalera en ascenso.

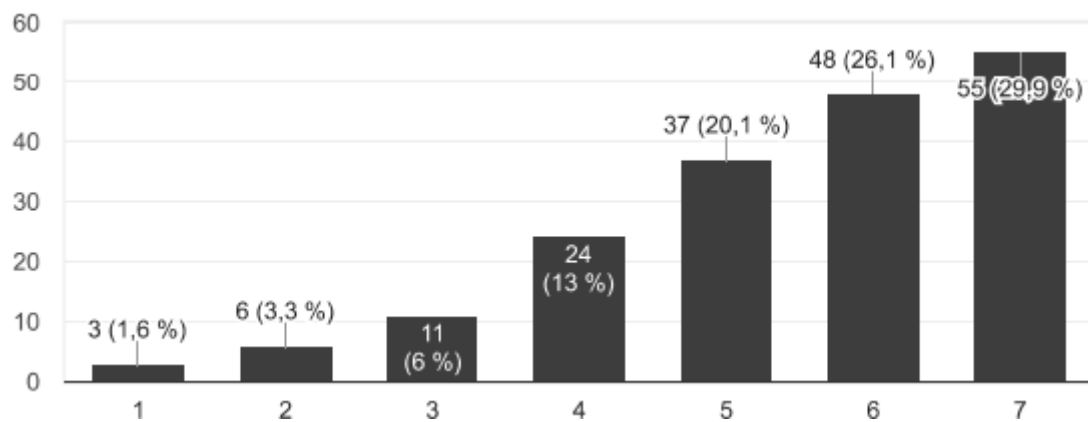


Figura 9.

Ítem 5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.

Con respecto a las próximas figura 10, 11, 12, 13 y 15, sobre la higiene, el entorno físico, la iluminación, ventilación y temperatura en el puesto de trabajo, se observa que la mayoría está satisfecho con este aspecto, aunque se puede observar una cantidad de personas no satisfechas

en temas de ventilación y temperatura siendo mayoritariamente en la compañía de alquiler según las respuestas en las base de datos obtenidas, en donde los empleados comentaban estos aspectos a mejorar en la época de verano.

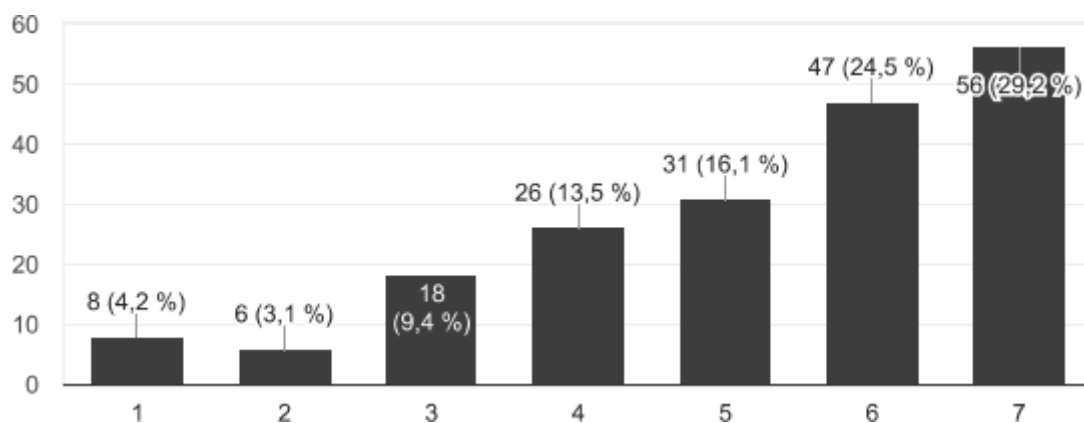


Figura 10.

Ítem 6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

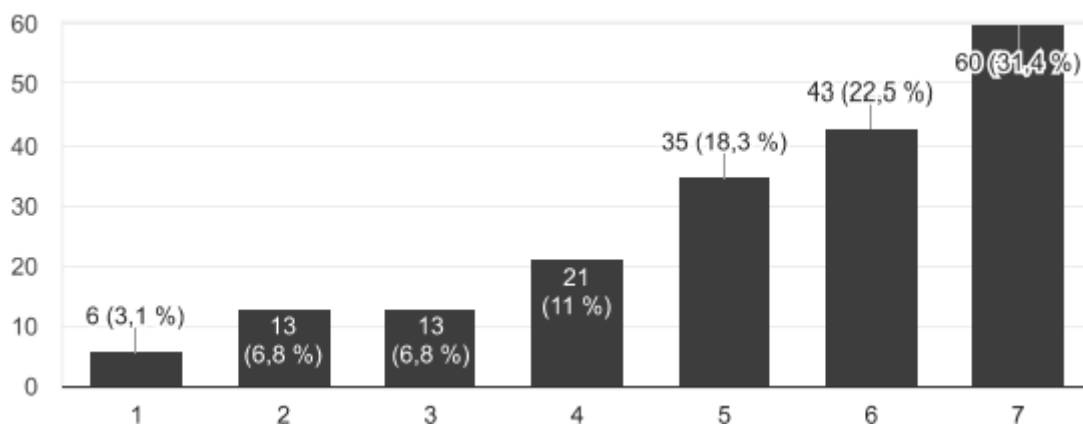


Figura 11.

Ítem 7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.

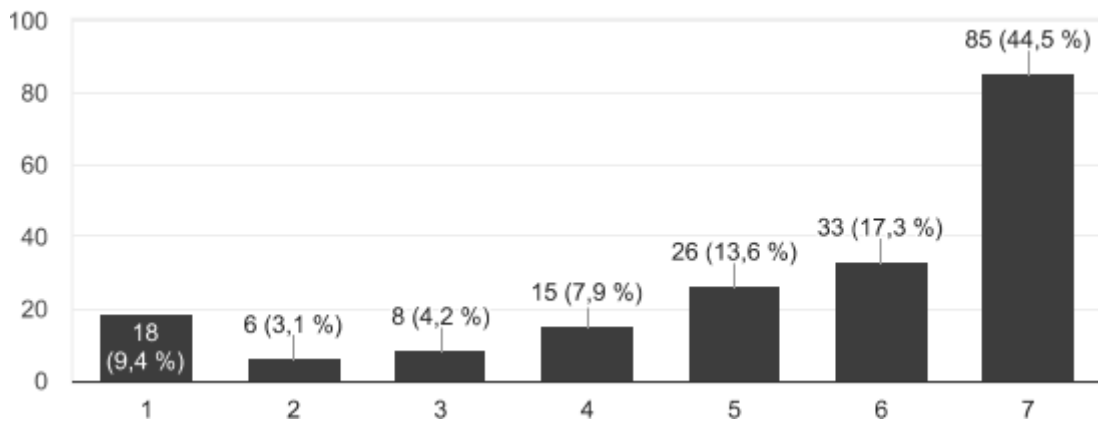


Figura 12.

Ítem 8. La iluminación de su lugar de trabajo.

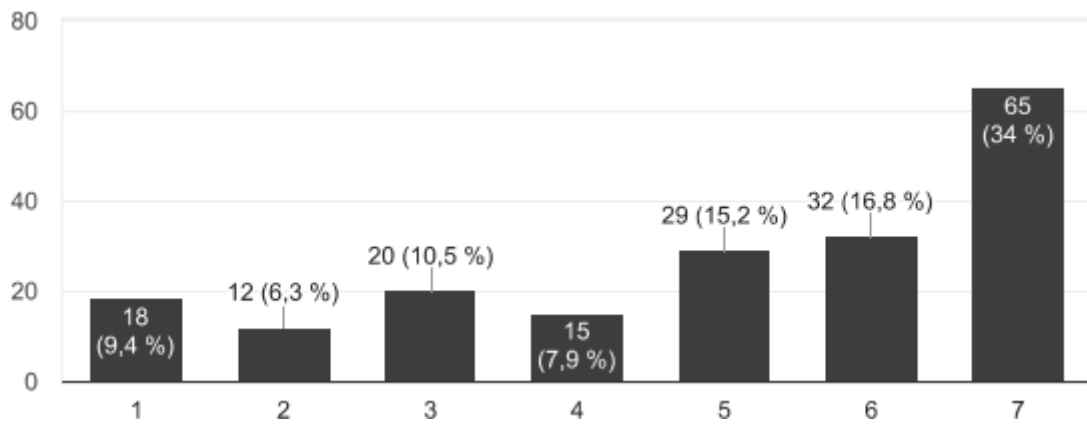


Figura 13.

Ítem 9. La ventilación de su lugar de trabajo.

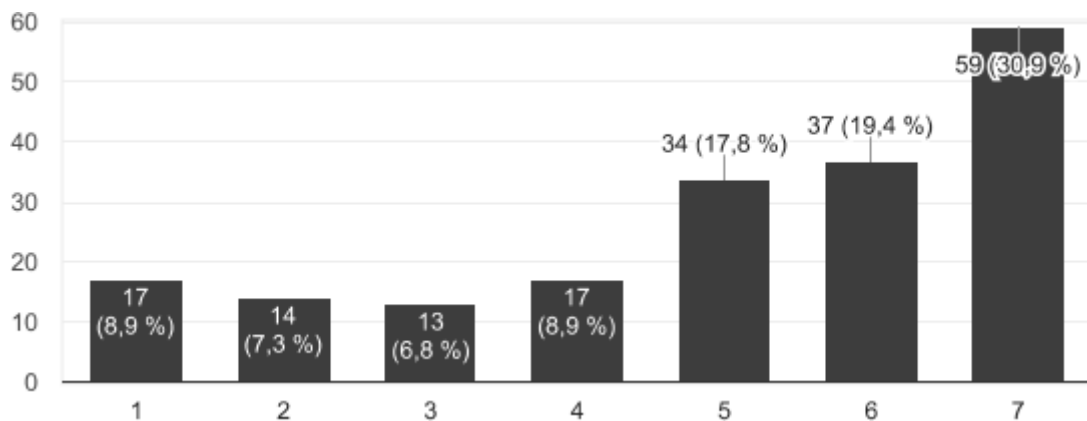


Figura 14.

Ítem 10. La temperatura de su local de trabajo.

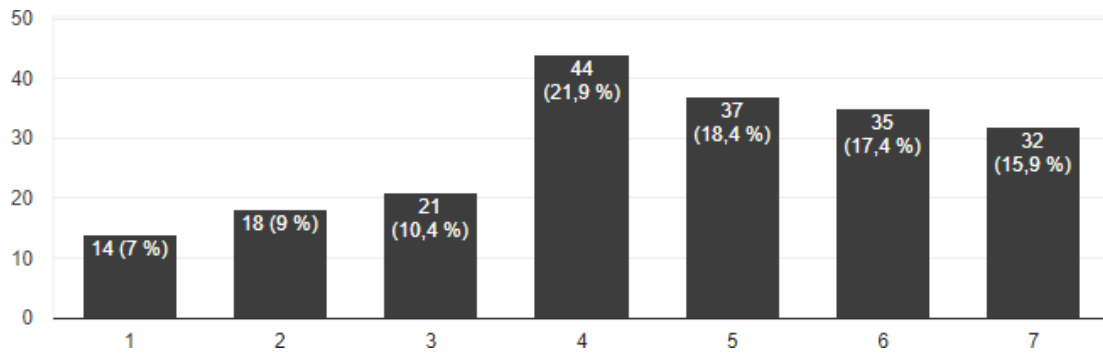


Figura 15.

Ítem 11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

En relación con la anterior figura 15, se evidencia que la mayoría de los trabajadores señalaron el nivel 4 con un 21,9% sobre la necesidad de enfatizar en temas de recursos de formación según sus perfiles profesionales. Del mismo modo sucede con las figuras 16, sobre las oportunidades de promoción que ven necesarios los empleados en realizar un plan de carrera adecuado para tener un crecimiento en la empresa.

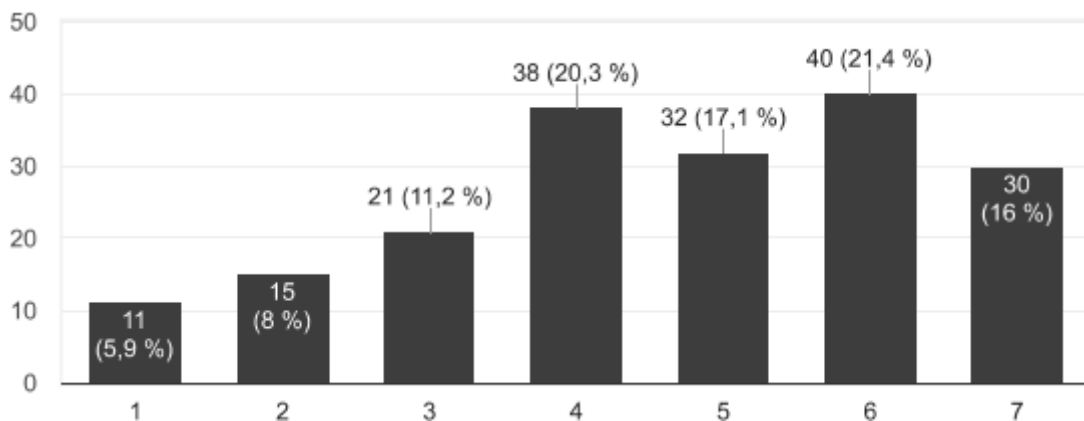


Figura 16.

Ítem 12. Las oportunidades de promoción que tiene.

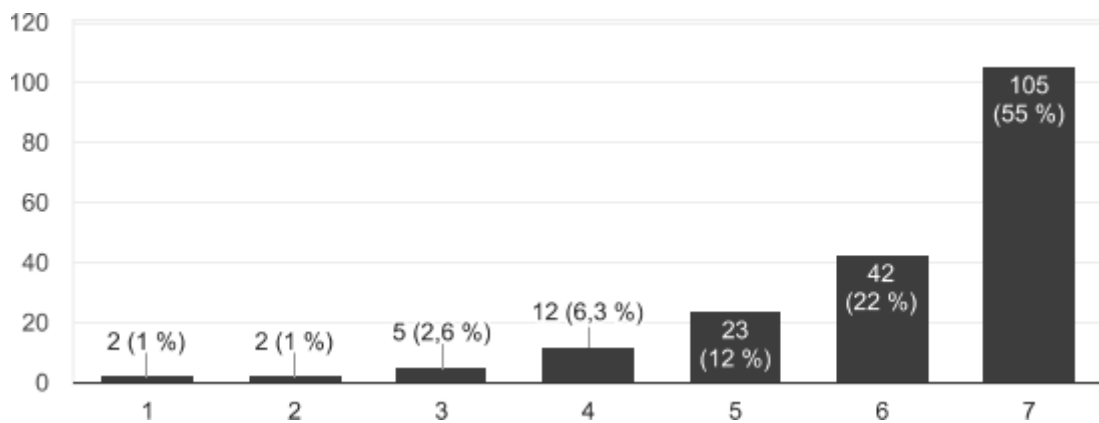


Figura 17.

Ítem 13. Las relaciones personales con sus superiores.

En la figura 17, se representa perfectamente el nivel alto sobre la relación con los superiores que tienen los empleados, con un 55%. Significando que la dimensión con la supervisión al igual con la figura 18 con un nivel 7 de 40,8%, y figura 22 en relación en como juzgan la tarea los superiores, estando con nivel 7 un 50,8% de satisfacción con este aspecto, es un tema importante en la empresa, en donde se destaca la humana relación, el liderazgo apropiado y el buen ambiente de trabajo, siendo un valor incorporado en la cultura y en la misión de la empresa.

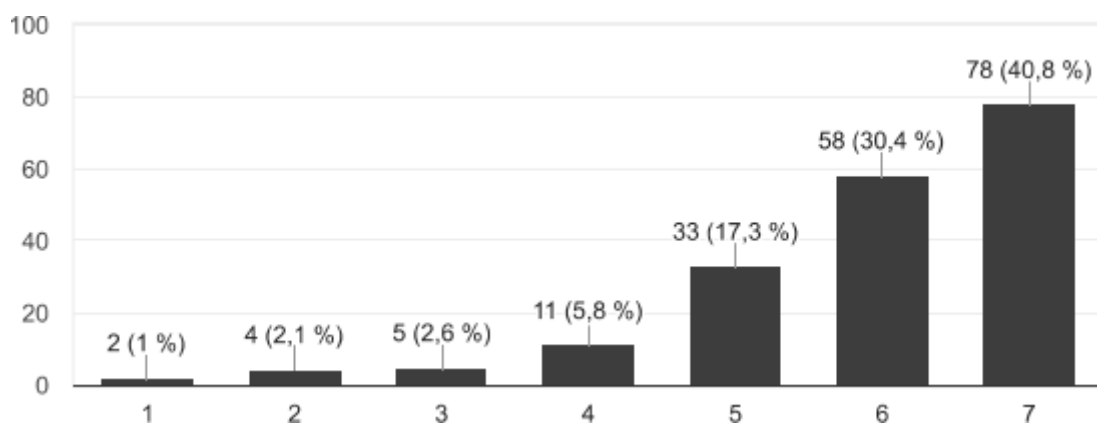


Figura 18.

Ítem 14. La supervisión que ejercen sobre usted.

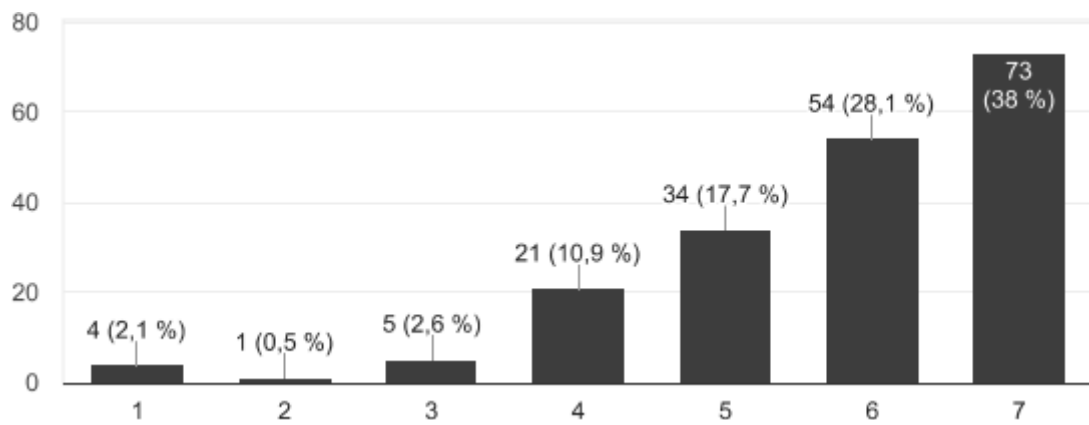


Figura 19.

Ítem 15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

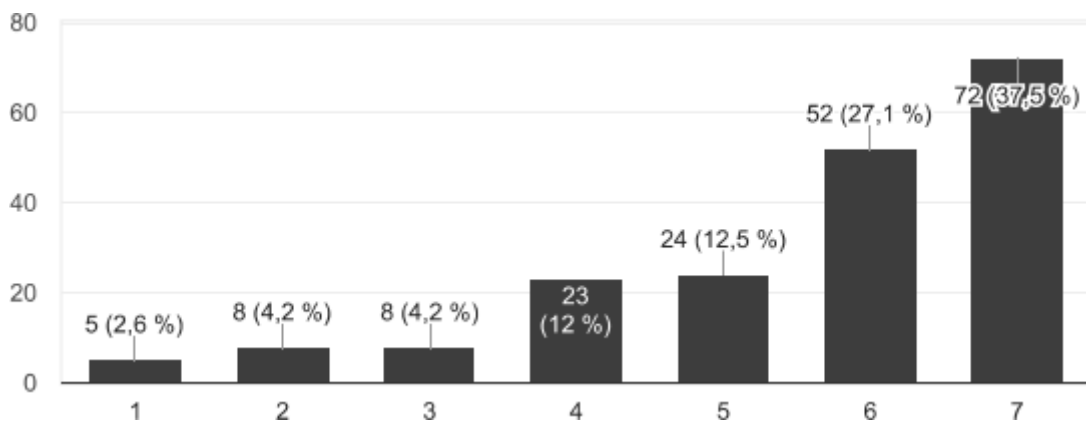


Figura 20.

Ítem 16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.

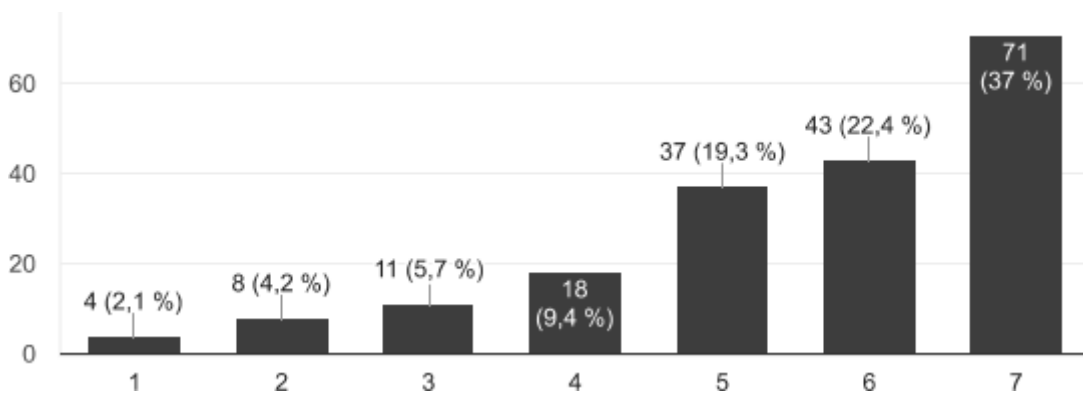


Figura 21.

Ítem 17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.

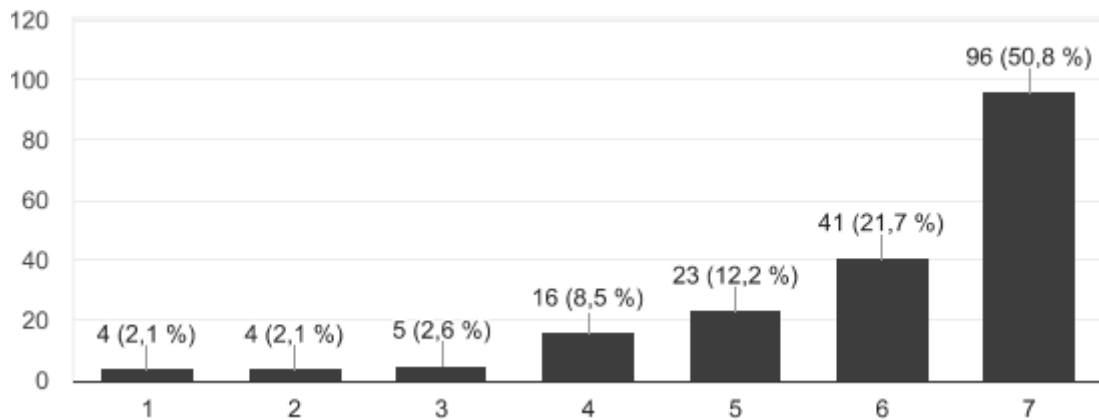


Figura 22.

Ítem 18. El apoyo que recibe de sus superiores.

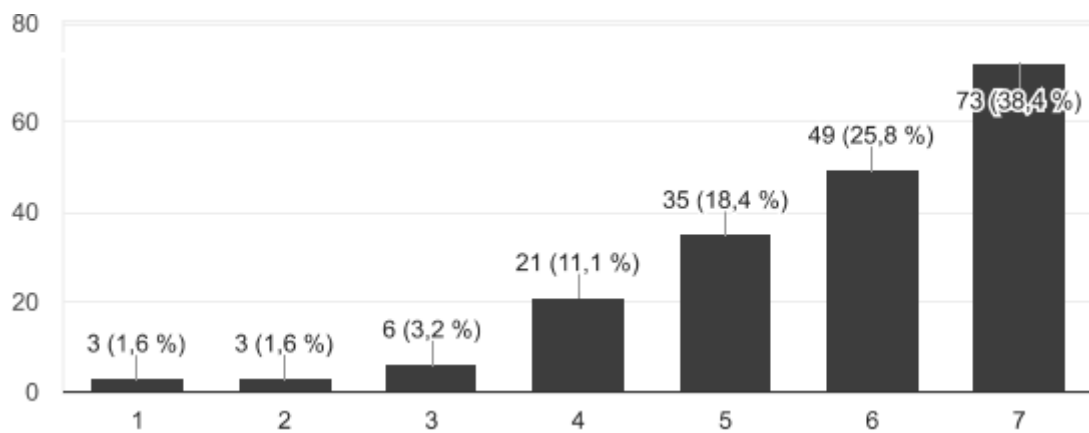


Figura 23.

Ítem 19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.

Finalmente como ultima dimensión, siendo la satisfacción con la participación se evidencia en la figura 23, un alto nivel 7 con un 38,4%. Refiriéndose en que la empresa permite

la participación de toma de decisiones y responsabilidades en el puesto de trabajo, al igual la figura 24 con un nivel 7 de 36,8% en la participación de decisiones en el departamento que le corresponda.

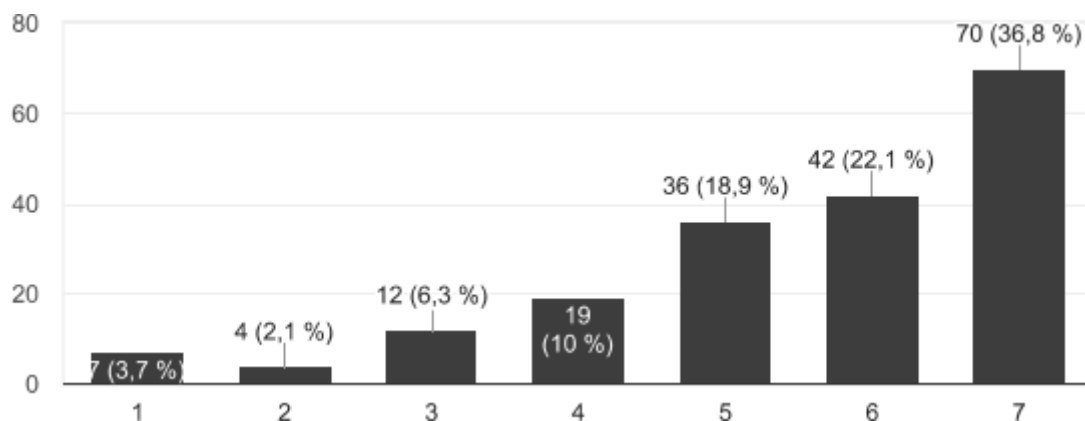


Figura 24.

Ítem 20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.

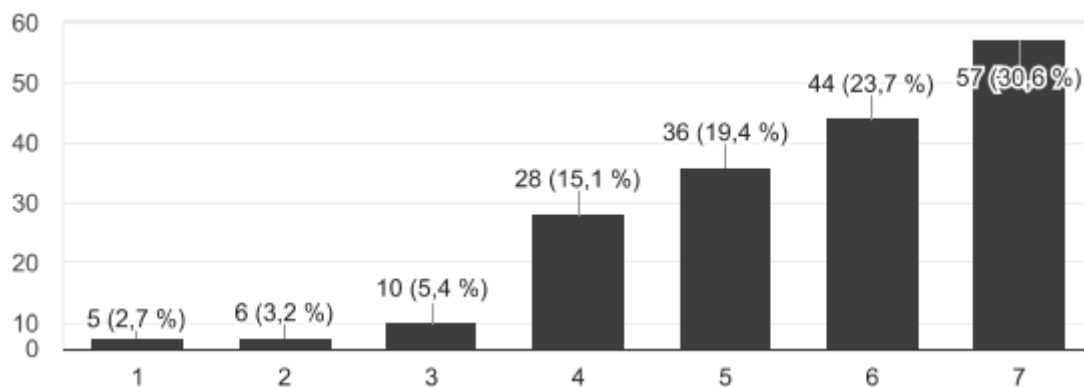


Figura 25.

Ítem 21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

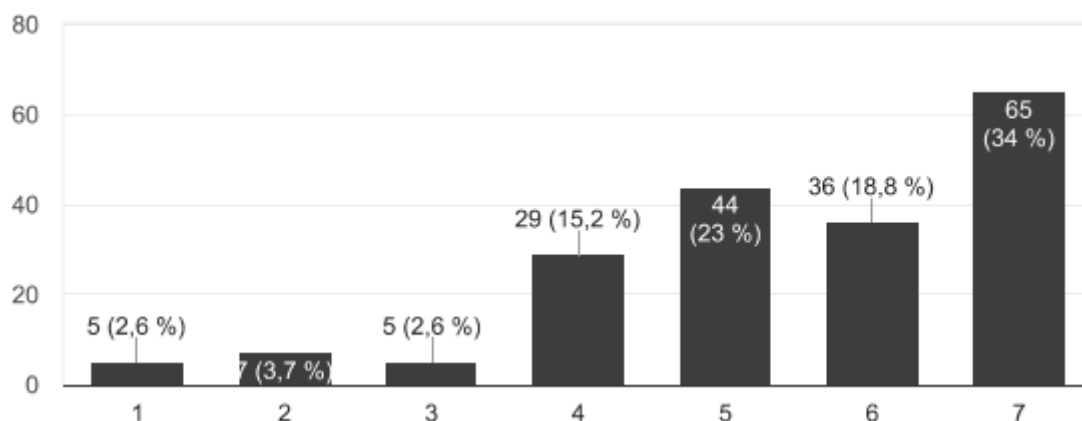


Figura 26.

Ítem 22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

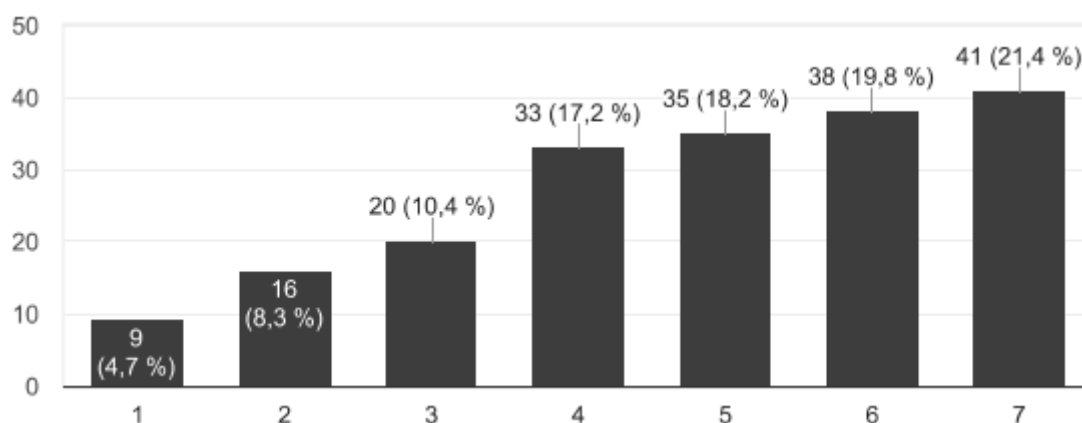


Figura 27.

Ítem 23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Fuente: Elaboración desde google Forms.

Las anteriores figuras representan los 192 trabajadores que contestaron cada pregunta del cuestionario de Satisfacción laboral, como se mencionó previamente para el lanzamiento del cuestionario se incluyeron preguntas abiertas adicionales y pequeñas modificaciones que no generan un cambio en el instrumento de evaluación, como fueron incorporar más preguntas o aclarar algunas preguntas, por ejemplo en la pregunta 23 se cambió el tema de la negociación por la comunicación interna de la empresa con los trabajadores.

A continuación se puede observar los datos estadísticos descriptivos, al igual que las anteriores gráficas, en diferencia que se evidenciándose la frecuencia y el porcentaje según las 23 preguntas del cuestionario de satisfacción laboral pero realizado con los 153 trabajadores:

(Descripción de preguntas cuestionario)

PREG1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.
PREG2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
PREG3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan
PREG4	El salario que usted recibe.
PREG5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
PREG6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
PREG7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.
PREG8	La iluminación de su lugar de trabajo.
PREG9	La ventilación de su lugar de trabajo.
PREG10	La temperatura de su local de trabajo.
PREG11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.
PREG12	Las oportunidades de promoción que tiene.
PREG13	Las relaciones personales con sus superiores.
PREG14	La supervisión que ejercen sobre usted.
PREG15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
PREG16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.
PREG17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.
PREG18	El apoyo que recibe de sus superiores.
PREG19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.
PREG20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.
PREG21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.
PREG22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.
PREG23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

PREG1

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	1	0,7
3	5	3,3
4	11	7,2
5	27	17,6
6	49	32,0
7	60	39,2
Total	153	100,0

PREG2

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	2	1,3
2	7	4,6
3	7	4,6
4	15	9,8
5	26	17,0
6	40	26,1
7	56	36,6
Total	153	100,0

PREG3

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	1	0,7
2	4	2,6
3	5	3,3
4	18	11,8
5	36	23,5
6	39	25,5
7	50	32,7
Total	153	100,0

PREG4

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	5	3,3
2	12	7,8
3	17	11,1
4	34	22,2
5	36	23,5
6	26	17,0
7	23	15,0
Total	153	100,0

PREG5

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	1	0,7
2	4	2,6
3	13	8,5
4	19	12,4
5	27	17,6
6	39	25,5
7	50	32,7

Total	153	100,0
--------------	-----	-------

PREG6

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	7	4,6
2	4	2,6
3	13	8,5
4	22	14,4
5	23	15,0
6	34	22,2
7	50	32,7

Total	153	100,0
--------------	-----	-------

PREG7

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	6	3,9
2	9	5,9
3	11	7,2
4	14	9,2
5	31	20,3
6	31	20,3
7	51	33,3

Total	153	100,0
--------------	-----	-------

PREG8

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	16	10,5
2	5	3,3
3	7	4,6
4	10	6,5
5	22	14,4
6	28	18,3
7	65	42,5

Total	153	100,0
--------------	-----	-------

PREG9

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	16	10,5
2	6	3,9
3	15	9,8
4	14	9,2

5	21	13,7
6	25	16,3
7	56	36,6
Total	153	100,0

PREG10

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	15	9,8
2	11	7,2
3	8	5,2
4	16	10,5
5	27	17,6
6	30	19,6
7	46	30,1
Total	153	100,0

PREG11

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	10	6,5
2	10	6,5
3	17	11,1
4	32	20,9
5	29	19,0
6	25	16,3
7	30	19,6
Total	153	100,0

PREG12

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	8	5,2
2	12	7,8
3	18	11,8
4	28	18,3
5	26	17,0
6	35	22,9
7	26	17,0
Total	153	100,0

PREG13

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
2	2	1,3

3	4	2,6
4	12	7,8
5	16	10,5
6	35	22,9
7	84	54,9
Total	153	100,0

PREG14

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	1	0,7
2	2	1,3
3	5	3,3
4	12	7,8
5	25	16,3
6	44	28,8
7	64	41,8
Total	153	100,0

PREG15

Frecuencia	Frecuencia	Porcentajes
1	2	1,3
2	1	0,7
3	4	2,6
4	17	11,1
5	26	17,0
6	40	26,1
7	63	41,2
Total	153	100,0

PREG16

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	3	2,0
2	7	4,6
3	7	4,6
4	16	10,5
5	18	11,8
6	40	26,1
7	62	40,5
Total	153	100,0

PREG17

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	3	2,0
2	7	4,6
3	5	3,3
4	13	8,5
5	30	19,6
6	35	22,9
7	60	39,2
Total	153	100,0

PREG18

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	2	1,3
2	4	2,6
3	5	3,3
4	13	8,5
5	17	11,1
6	32	20,9
7	80	52,3
Total	153	100,0

PREG19

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	3	2,0
2	1	0,7
3	6	3,9
4	16	10,5
5	25	16,3
6	42	27,5
7	60	39,2
Total	153	100,0

PREG20

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	5	3,3
2	2	1,3
3	10	6,5
4	14	9,2
5	26	17,0
6	35	22,9
7	61	39,9

Total 153 100,0

PREG21

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	4	2,6
2	4	2,6
3	7	4,6
4	24	15,7
5	26	17,0
6	38	24,8
7	50	32,7
Total	153	100,0

PREG22

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	3	2,0
2	7	4,6
3	4	2,6
4	22	14,4
5	33	21,6
6	29	19,0
7	55	35,9
Total	153	100,0

PREG23

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
1	7	4,6
2	11	7,2
3	16	10,5
4	21	13,7
5	29	19,0
6	33	21,6
7	36	23,5
Total	153	100,0

8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los resultados mostrados, se puede reflejar una evidencia de los ítems que tienen menor niveles de satisfacción laboral, como es el ítem del salario (PREG 4), las oportunidades de formación (PREG 11), las oportunidades de promoción (PEG12), al igual que hay otros ítems que tienen menor niveles de satisfacción, sin embargo, para este estudio se destacó tres últimos mencionados ya que hubo mayor cantidad de observaciones por parte de los trabajadores y se puede evidenciar en las gráficas de columnas un nivel más medio y no en escalera en aumento como se ven en otros ítems.

Evidencian estos ítems una insuficiencia y necesidad de tratar estos puntos necesarios para corregir la satisfacción de los empleados de manera general, en donde entra el objetivo específico 3 de la presente investigación, en sugerir estrategias para las áreas de mejora en la organización a partir de los resultados obtenidos con el cuestionario de satisfacción laboral para la organización, en donde se ha iniciado después de la entrega de gráficas, con respecto al objetivo es realizar un plan para el 2018 ejecutando evaluaciones de desempeño a profundidad según el perfil profesional para conocer estos aspectos a partir de las necesidades de cada trabajador y según en qué departamento se encuentre la evaluación del desempeño será diferente y poder abordar a profundidad la necesidad de mejora salarial según perfil, formación necesaria para cumplir de manera eficiente sus labores en la organización, según competencias que necesite cada trabajador mejorar y finalmente apostar por la promoción o plan de carrera de manera interna en trabajadores que hayan tenido un buen desempeño y superen expectativas en su puesto de trabajo, este aspecto ya se está implementando en la empresa para la mejora de calidad de satisfacción tanto como trabajador como empresa.

Del mismo modo se puede evidenciar un nivel alto de satisfacción por parte de la mayoría de los trabajadores con la PREG 13 respecto a las relaciones con los superiores, así reflejándose la cultura en la empresa en relación con el liderazgo de los jefes, siendo un motivo notorio de estabilidad en la empresa por parte de los empleados, al igual que se evidencia una buena relación laboral entre los compañeros de trabajo, la forma en que los supervisores valoran las labores (PREG 16), e igualdad y justicia de trato que reciben en la empresa (PREG 17) son los ítems más destacados con cantidad elevada de satisfacción en el trabajo.

De igual manera, se corrobora la confiabilidad y validez de la prueba en relación con las respuestas y en concordancia con los ítems, ya que cada ítem contribuyen en evaluar la satisfacción intrínseca, en donde la prueba mide de manera correcta según la validez de contenido y de constructo. Es por eso que se evidencia en la siguiente agrupación de dimensiones los ítems que se relacionan en el cuestionario de satisfacción laboral, las más bajas fue la dimensión de satisfacción con las prestaciones recibidas y la de mayor nivel fue la satisfacción con la supervisión.

DIMENSIONES	ITEMS
Satisfacción con la supervisión, 6 ítems	13, 14, 15, 16, 17 y 18
Satisfacción con el ambiente físico, 5 ítems	6, 7, 8, 9 y 10
Satisfacción con las prestaciones recibidas, 5 ítems	4, 11, 12, 22, 23
Satisfacción intrínseca del trabajo 4, ítems	1, 2, 3, 5
Satisfacción con la participación , 3 ítems	19, 20, 21

9. CONCLUSIONES

Se realizó este estudio de satisfacción laboral para entender principalmente las necesidades de los trabajadores en una compañía y conocer cuáles son las motivaciones de permanencia en una empresa, como es en este estudio la preferencia de manera intrínseca, el ambiente en el trabajo, relaciones con superiores, con los compañeros y de manera extrínseca como es el salario, siendo este factor de gran interés para la psicología organizacional ya que es importante comprender cuales son las necesidades que deben desarrollar las empresas para retener el talento humano, eliminar las fugas de talento y no ocurra rotación en los puestos de trabajo o absentismo en la posición.

Finalizando con la culminación del estudio se han podido evidenciar las necesidades por parte de los trabajadores principalmente con el tema del salario, siendo un factor evidente que se ha observado en otras investigaciones de satisfacción laboral, siendo un determinante inicial para el planteamiento de un cambio a una nueva oferta laboral, de igual manera en esta investigación se evidenció que no es un factor clave para la necesidad de cambio de los empleados, en donde enfocan más las carencias en los ítems de formación, promoción y comunicación interna o negociación sobre aspectos laborales, y así destacando y comparando con la investigación, como mencionaba Zubieta y Susinos (1992) sobre la relación de las variables que influyen en el nivel de satisfacción siendo entre ellas, el liderazgo, la promoción laboral, el buen ambiente entre pares y superiores y la aceptación en el grupo de trabajo.

Al igual que en relación con el salario, señalo nuevamente a Bauza, Cruz y Mata (2009) en donde comentaban sobre el sistema de salario o incentivos de pago, que abarca bastante importancia en la satisfacción por parte de los trabajadores en las empresas, siendo un aspecto

básico desde la psicología organizacional, por temas de la seguridad y estabilidad. Del mismo modo como mencionaba Betancourt (1994) desde la promoción de la salud en el entorno de trabajo, se puede ver evidenciada en la presente investigación, con la calidad de buen ambiente en el trabajo que representa la empresa, la relación con los superiores, siendo un factor muy importante para que los trabajadores se sientan cómodos con su puesto de trabajo, siendo como señalaban los trabajadores, en que tenían una mayor preferencia por un buen ambiente de trabajo y buena relación con superiores, en vez que por un mejor salario.

En esta empresa se puede evidenciar como se ha estado señalando en la investigación una cercana relación con los superiores, siendo un factor clave para que los empleados sigan trabajando en la empresa ya que no se ve al jefe como en otros casos un ser inalcanzable, si no en cambio un igual que conoce el término liderar de una manera correcta y cercana, sin llegar a la falta de profesionalidad pero sí con una escucha activa para el desarrollo del equipo y las necesidades que precisen. Es por ello que algunos trabajadores en las respuestas abiertas añadidas en el cuestionario de Satisfacción laboral, mencionan la humana relación en la empresa, en donde prefieren este factor en una empresa antes que las retribuciones.

En relación con los ítems de formación y promoción, se observó una mayor necesidad en la profundización de estos aspectos para prevenir, mejorar, educar y comunicar como profesionales ya sea desde Recursos Humanos o desde el área de Psicología organizacional, sobre los riesgos existentes o posibles que puedan aparecer en los trabajadores insatisfechos en su puesto de trabajo si no obtienen la formación adecuada, ya que tendrán los trabajadores la sensación de falta de pertenencia por la empresa por no tener la profundización necesaria para desarrollar las labores en su puesto de trabajo, y así también perjudicando a la empresa.

Con respecto a la promoción, si es un aspecto a destacar que desde el área de recursos humanos sería importante apostar por los trabajadores que conocen el funcionamiento de la empresa, en diferencia de nuevas incorporación que necesitaran más formación para conocer los procedimientos de la misma, y así aumentar la satisfacción de los empleados con este ítem. Finalmente concluyendo en que estos aspectos que destacan los mismos trabajadores, con las respuestas de los niveles según varios ítems a destacar, muestran el bienestar de los empleados y la productividad en la misma empresa, por lo tanto nos podemos cuestionar en si un trabajador que no tenga la motivación, la responsabilidad y esté insatisfecho con las labores que debe desempeñar en la empresa, no será eficaz para la empresa, en diferencia con un empleado satisfecho en su puesto de trabajo será más productivo en la empresa, tendrá más pertenecía, mayor compromiso y finalmente será más beneficioso para la compañía, preguntándonos para futuras investigaciones ¿Las empresas se preocupan más por la satisfacción de un trabajador o por su rendimiento en la empresa?.

10. APORTES Y SUGERENCIAS

Como recomendaciones es inicialmente dar a conocer a la empresa que el instrumento a aplicar también beneficiará a la empresa por motivos de conocer los puntos de mejora y las percepciones que tienen los trabajadores en su puesto de trabajo, para que así la empresa acepte realizar esta investigación que puede llegar a comprometer a la empresa o a los trabajadores, es por eso para que no ocurra esto previamente se debe evaluar las preguntas que se van a incorporar con el departamento que esté a cargo como ha sido en este caso el departamento de Recursos Humanos, al igual que una comunicación al director general, realizando así una serie de modificaciones que se acerquen más a la filosofía de la empresa. Al igual que es entendible

que no todos quieran participar en responder el cuestionario, debe ser un ejercicio de comunicación y un poco de presión desde el departamento, mostrándoles que este ejercicio no es para culpar o perjudicar a los trabajadores, ya que por experiencia en este ejercicio de comunicación para realizar el cuestionario se ha tenido que hacer un previo aviso a los encargados para que estén al tanto del cuestionario y alienten a su equipo a realizarlo, ya que la mayoría de los comentarios han sido si el ejercicio es anónimo teniendo una precaución de que no sean identificados, es por eso que se tuvo que suprimir varios datos sociodemográficos que se tenían previstos porque de esta manera por la cantidad de personas en la empresa sería una manera obvia de identificarlos, sin ayudar a que respondan la mayoría al cuestionario.

Otra sugerencia en relación es tener un seguimiento y observar cuánta gente ha contestado el cuestionario, ya que en esta investigación hubo un pico de el mismo día contestaron más de 60 personas y a lo largo de la semana fueron disminuyendo, por lo tanto se tuvo que volver a enviar un comunicado a las dos semanas recordando en realizar el cuestionario, estando un mes abierto el cuestionario, ya que se les dio un plazo máximo de tiempo.

Añadiendo que el cuestionario se cerró para la investigación después de pasar el mes, pero se volvió a abrir ya por temas de la empresa estando abierto dos meses más hasta noviembre y los trabajadores han estado contestando de manera esporádica, llegando a contestar de manera online 205 y con formato impreso más de 20 trabajadores que no tenían correo electrónico corporativo y no conocían la existencia sobre el cuestionario de Satisfacción Laboral. Es por eso que como sugerencia es tener en cuenta las personas que no disponían de correo corporativo como son los perfiles no tan altos, por lo tanto aparte de realizar un cuestionario online, se vio la necesidad de realizar y entregar de manera personal cuestionarios de manera impresa.

De igual forma como otra sugerencia al haber realizado la presente investigación, es

necesario estar preparado en realizar dos informes, siendo uno para el estudio académico y el otro enfocado un informe solo para la empresa ya que las empresas solicitaran un informe significativo en relación solo con resultados obtenidos, y no solo para el trabajo académico, ya que usualmente le solicitarán al investigador el conocer los deducciones y en este caso expandir con las preguntas abiertas que fueron añadidas al cuestionario, en donde los trabajadores dieron bastante información específica en mejoras, en diferencia si solo se hubiera añadido los niveles de puntuaciones sin justificaciones adjuntas como lo plantea el autor.

Concluyendo como último aporte, es destacar que ha facilitado en estar dentro de la organización a la vez de realizar la investigación, ya que corroboras los ítems en los que aparecen en la investigación con bajos niveles de satisfacción, con la necesidad que tiene la empresa, así coincidiendo los aspectos que lo trabajadores comentan a recursos humanos. Igualmente con respecto a los datos e información necesaria, contacto con encargados y aprobaciones del estudio, facilitó la difusión de la prueba por estar dentro de la empresa, en diferencia si hubiera sido una investigación de una persona externa, posiblemente el desarrollo de la prueba no se hubiera podido expandir y profundizar tanto como fue en este caso.

11. REFERENCIAS

- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J.M. y Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Universidad Autónoma de Baja California. México.
- Ayala, Y., Peiró, J.M., Tordera, N., Lorente, L. y Yeves, J. (2016). Job Satisfaction and Innovative Performance in Young Spanish Employees: Testing New Patterns in the Happy." *Journal of Happiness Studies*.
- Betancourt, O. (1994). Reflexiones para la investigación de la salud de los trabajadores. *Salud de los trabajadores*, 2 (1), 35-48.
- Blanch, J. (1996). Psicología social del trabajo. En: Álvaro, J., Garrido, A. y Torregrosa, J. (Ed.), *Psicología social aplicada*, 85-119. Madrid: McGraw-Hill.
- Chiang, M. et al. (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. *Bibliotecas Comillas*. Universidad Pontificia Comillas. Madrid. ISBN: 978-84-8468-pp. 305-6.
- Claire Wallace, Florian Pichler and Bernadette C. Hayes. (2007) First european quality of life survey: qualitu of work and life satisfaction.
- Código Deontológico del Psicólogo (2009) Normativa colegial; Ley de colegios profesionales. Comisión Deontológica Estatal. Madrid, España.
- Dev S. Pathak, (1976) "Measurement and Prediction of Job Satisfaction", The Ohio State University, *Journal of Management*, Vol. 2, No. 1, 9-18.
- Endered Iese business school (2010) Barómetro Edenred - Iese de Clima Laboral.
- Evans, Martin G. "Conceptual and Operational Problems in the Measurement of Various Aspects of Job Satisfaction," *Journal of Applied Psychology*, 1963, pp. 93-101

- Fineman, S. (1996). Emotion and organizing. En S. Clegg, C. Hardy y W. Nord (Eds.),
Handbook of organizational studies, 543-564. London: Sage.
- Gonseth, Jonás. (2006) Confidencialidad y ética en el manejo de datos en las investigación.
Oviedo, España.
- Gordillo, M^a. V. (1998) La satisfacción profesional del profesorado: Consecuencias para la
orientación educativa. En VILLA, A. (Coord.) Perspectivas y problemas de la función
docente. II Congreso Mundial Vasco. Madrid: Narcea, pp. 259-266.
- Guillen, C. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales, clima, motivación, cultura
y selección. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación.
México: McGraw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1967) The motivation to work. (2a ed.). New
York Wiley.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) www.insht.es
- Lawler, E. E. (1973) Motivation in Work Organizations.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1967). Motivation and Organizational Climate. Boston. USA:
Harvard Business School Press.
- Loitegui Aldaz, J.R. (1990) Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la
Administración Foral de Navarra. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología,
Universidad Complutense de Madrid.
- Locke, E.A., (1976) "La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo", en Dunnette.
Manual de psicología industrial y organizacional. Rand McNally College Ed., Los
Estados Unidos, Chicago. Pág.165-166
- Lorenzo, M. Sáenz, O. y Col. (1991) Evaluación de la satisfacción del profesorado
universitario. En Actas del I Congreso Internacional sobre calidad de Enseñanza

- Universitaria. ICE, Universidad de Cádiz, pp. 245-260.
- Luthans, Fred y Col. (2007) Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. Leadership Institute Faculty Publications. University of Nebraska.
- Malvezzi, S (2014) Psicología de las organizaciones y el trabajo. Universidad de Buenaventura Cali. Colombia.
- Meliá, J.L., y Peiró, J.M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez [The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4,179-187.
- Meliá, J.L., y Peiró, J.M. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Línea de investigación de Psicología de la Seguridad. Universitat de València.
- Muñoz, A. (1990) Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.
- Ortiz, P y Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. Versão On-line ISSN 1870-350X.
- Packer, M. J. (2000): “An interpretive methodology applied to existential psychotherapy”, *Methods*, Annual Edition 2000, 5-28.
- Padrón, M. (1994) Satisfacción profesional del profesorado. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna.
- Perilla, Lydia. Gomez, Viviola. (2017) Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder. *Journal of Work and Organizational Psychology*.
- Pérez, V. Gutiérrez, M. García, A. & Gómez, J. (2005). Procesos psicológicos básicos: Un análisis funcional. Pearson: Madrid.

- Pérez, Isabel de Maldonado, María Isabel Maldonado Pérez y Suleima Bustamante Uzcátegui (2006) *Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional*. Investigación y Postgrado. Vol. 21, No. 2.
- Pérez, Jesús. y Manuel Fidalgo Vega. (1999) NTP 394: Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción. Ministerio de Trabajo y asuntos sociales España. Centro nacional de condiciones de trabajo.
- Publicaciones Didácticas (2013) *El sector terciario en España*. Pags. 11 – 16. Nº 40
Noviembre.
- Salanova, Marisa. (2016) *Organizaciones Saludables: Una aproximación desde la Psicología Positiva*. Equipo de Investigación WONT. Área de Psicología Social. Castellón)
- Salgado, Jesús F., Carlos Remeseiro y Mar Iglesias. (1996) Universidad de Santiago de Compostela. Universidad de Oviedo.
- Sparks, K, Faragher, B & Cooper (2001). Wellbeing an occupational health in the 21st Century work Place. *Journal of occupational and organizational Psychology*. 74. 489-509.
- Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*. Spector, P. (2002) *Psicología Industrial y Organizacional*. México: Manual Moderno.
- Soberanes R., L. T., y De la Fuente I., A. H. (2009). *El Clima y el Compromiso Organizacional en las Organizaciones*. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional* Año 5 No. 9 Julio-Diciembre , 120-127. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Vega Diana, Alejandra Arévalo, Jhennifer Sandoval, Ma Constanza Aguilar y Javier Giraldo (2006) *Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia*. Universidad Santo Tomás.
- Wallace, C., Pichler, F., y Hayes, B. (2007). *First European quality of life survey. Quality of work and life satisfaction*. Luxembourg: European Foundation for the Improvement of

Living and Working Conditions.

Watson, Aaron M. Lori Foster Thompson, and Adam W. Meade. (2007) Measurement

Invariance of the job satisfaction survey across work Contexts.22nd Annual Meeting

of the Society for Industrial and Organizational Psychology, New York. North

Carolina State University

Westover, J.H. (2012). Comparative welfare state impacts on work quality and job

satisfaction. A cross-national analysis. International Journal of Social Economics, 39,

503-525.

Zubieta, J.C. y Susinos, (1992) T. Las satisfacciones e insatisfacciones de los enseñantes.

Madrid: CIDE.

12. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)



SAFETY PSYCHOLOGY
PSICOLOGIA DE LA SEURETAT
PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD
<http://www.uv.es/seguridadlaboral>

José L. Meliá/ José M. Peiró
CUESTIONARIOS DE SATISFACCION LABORAL

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

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

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐

6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐

11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy 1. ☐ Bastante 2. ☐ Algo 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo 5. ☐ Bastante 6. ☐ Muy 7. ☐
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy 1. ☐ Bastante 2. ☐ Algo 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo 5. ☐ Bastante 6. ☐ Muy 7. ☐
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy 1. ☐ Bastante 2. ☐ Algo 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo 5. ☐ Bastante 6. ☐ Muy 7. ☐
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy 1. ☐ Bastante 2. ☐ Algo 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo 5. ☐ Bastante 6. ☐ Muy 7. ☐
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy 1. ☐ Bastante 2. ☐ Algo 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo 5. ☐ Bastante 6. ☐ Muy 7. ☐

16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy 1. ☐ Bastante 2. ☐ Algo 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo 5. ☐ Bastante 6. ☐ Muy 7. ☐
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy 1. ☐ Bastante 2. ☐ Algo 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo 5. ☐ Bastante 6. ☐ Muy 7. ☐
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy 1. ☐ Bastante 2. ☐ Algo 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo 5. ☐ Bastante 6. ☐ Muy 7. ☐
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1. ☐ Bastante 2. ☐ Algo 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo 5. ☐ Bastante 6. ☐ Muy 7. ☐
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy 1. ☐ Bastante 2. ☐ Algo 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo 5. ☐ Bastante 6. ☐ Muy 7. ☐
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy 1. ☐ Bastante 2. ☐ Algo 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo 5. ☐ Bastante 6. ☐ Muy 7. ☐
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy 1. ☐ Bastante 2. ☐ Algo 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo 5. ☐ Bastante 6. ☐ Muy 7. ☐
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy 1. ☐ Bastante 2. ☐ Algo 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo 5. ☐ Bastante 6. ☐ Muy 7. ☐

- URL (Formato online corporativo de la empresa):

<https://goo.gl/forms/2HweFey97U3NeODP2>

- Formato Impreso Cuestionario (Siguiendo página):

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Este cuestionario es para todos los empleados de OK RENT A CAR, OK CARS y OK GROUP, el propósito es mejorar la satisfacción de los trabajadores y conocer los puntos por mejorar que necesita la compañía, para que todo #OKteam se sienta satisfecho en su puesto de trabajo.

Es un cuestionario que consta de 24 preguntas en donde debe votar el puntaje desde 1 Totalmente Insatisfecho, 4 Indiferente o 7 Muy Satisfecho. Recordando que este cuestionario es para el beneficio de los empleados, por lo que es mejor que te tomes tu tiempo en cuestionarte y contestar las preguntas para la mejora en tu puesto de trabajo.

Si participas con el cuestionario debes puntuar todas las preguntas con honestidad, y es posible justificar las respuestas debajo (Es opcional si deseas añadir comentarios o respuestas en las preguntas abiertas)

No es de manera obligatoria aunque nos ayudaría a conocer los puntos por mejorar que perciben los trabajadores desde todas las posiciones, cargos y departamentos.

¡Muchas Gracias!

Toda la información obtenida será anónima, la empresa manejará las encuestas online desde el departamento de Personas en Asima. Su participación es completamente voluntaria y se ratifica con la realización del presente formato.

1. Señala:

☐ Estoy de acuerdo en participar con el cuestionario.

Antes de empezar necesitamos algunos datos previos.

2. Selecciona tu género

Marca solo un óvalo.

☐ Hombre

☐ Mujer

3. Señala tu rango de Edad

Marca solo un óvalo.

- ☐ 18-24
- ☐ 25-34
- ☐ 35-44
- ☐ 45-54
- ☐ 55+

4. Señala aquellos estudios de mayor nivel que has llegado a completar:

Marca solo un óvalo.

- ☐ Ninguno
- ☐ Sabe leer y escribir
- ☐ Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- ☐ Bachiller (ES, BUP, COU)
- ☐ Formación Profesional, Grado superior
- ☐ Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- ☐ Licenciados, Doctores, Masters universitarios

5. Si deseas colocar tu sede y departamento.

6. Selecciona la compañía.

Marca solo un óvalo.

- ☐ OK RENT A CAR
- ☐ OK CARS
- ☐ OK GROUP
- ☐ INFINITI
- ☐ OK SMART TECH

7. ¿Cuál es tu antigüedad en la empresa?

¡Comencemos con el cuestionario!

Las satisfacciones que produce tu trabajo por cuenta propia.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

Las oportunidades que te ofrece tu trabajo en realizar las cosas en que te destacas.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

Las oportunidades que te ofrece tu trabajo de hacer las cosas que te gustan.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

El salario que recibes.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

Los objetivos, metas y tasas de producción que debes alcanzar.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

La limpieza, higiene y salubridad de tu lugar de trabajo.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

El entorno físico y el espacio de que dispones en tu lugar de trabajo.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

La iluminación de tu lugar de trabajo.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

La ventilación de tu lugar de trabajo.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

La temperatura de tu sitio de trabajo.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

Las oportunidades de formación que te ofrece la empresa para desarrollar tus tareas.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

Las oportunidades de promoción que tienes.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

Las relaciones personales con tus superiores.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Las relaciones personales con tus compañeros.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

La supervisión que ejercen sobre ti.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

La proximidad y frecuencia con que la que eres supervisado.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

La forma en que tus supervisores valoran tu tarea.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

La "igualdad" y "justicia" de trato que recibes en tu empresa.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

El apoyo que recibes de tus superiores.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a tu trabajo.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

Tu participación en las decisiones de tu departamento.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

Tu participación en las decisiones de tu grupo de trabajo relativas a la empresa.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

El grado en que tu empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Si deseas añadir un comentario

La forma en que se da la negociación en tu empresa sobre aspectos laborales.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Insatisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Satisfecho

Preguntas Abiertas.

¿Que es lo más te gusta y menos de tu trabajo?

¿Como crees que debería mejorar la comunicación interna dentro de tu departamento o en la empresa?

¿Que podría realizar la empresa para incrementar tu satisfacción laboral?

¿Tus funciones y responsabilidades están bien definidas?

¿Que tendría que ofrecerte otra empresa para que ocurra una finalización con nosotros?

Finalmente, agradecemos tu participación y disposición. Si deseas colocar un comentario extra de algún tema importante a tratar: