

# *Trabajo de Diploma*

*Título: Procedimiento para el estudio de satisfacción  
laboral en la Empresa Eléctrica Cienfuegos.*

*Autor: Yanielys Rodríguez Moreira.*

*Tutores: Msc. Damaise R. Pérez Fernández  
Ing. Reinier Bello Suárez del Villar  
Ing. Lazáro R. Fernández Isdray*

*Cienfuegos, 23 de Junio del 2008  
"Año 50 de la Revolución"*



**UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

*Hago constar que la presente investigación fue realizado por la Universidad de Cienfuegos, como parte de la culminación de los estudios de la especialidad de Ingeniería Industrial, autorizando que la misma sea utilizado por los fines que estime conveniente, tanto de forma parcial como total y que además no podrá ser presentado en eventos ni publicado sin la aprobación de la Universidad de Cienfuegos.*

---

*Firma del Autor*

*Los abajo firmantes certificamos que el presente trabajo ha sido realizado según el acuerdo de la dirección de nuestro centro y el mismo cumple con los requisitos que debe tener un trabajo de esta envergadura, referido a la temática señalada.*

---

*Información Científico – Técnica*  
*Nombre y Apellidos. Firma*

---

*Computación*  
*Nombre y Apellidos. Firma*

---

*Ing. Lázaro R. Fernández Isdray*  
*Tutor*

---

*Msc. Damaise R. Pérez Fernández*  
*Tutor*

---

*Msc. Reinier Bello Suárez del Villar*  
*Tutor*

Resumen:

El presente trabajo titulado Procedimiento para el estudio de Satisfacción Laboral en la Empresa Eléctrica Cienfuegos tiene como objetivo general, realizar un estudio para analizar la Satisfacción laboral en la Empresa Eléctrica Cienfuegos a través de la aplicación de un

procedimiento que permita conocer las variables insatisfactoras y estresores que están incidiendo en los trabajadores de la organización mencionada anteriormente.

En esta investigación las técnicas aplicadas se basaron fundamentalmente en las entrevistas, encuestas, observaciones directas y revisiones de documentos, los cuales permitieron obtener como resultados un estudio de satisfacción Laboral, en cuatro áreas consideradas claves en la empresa objetos de estudio, el cálculo del indicador de Satisfacción Laboral, el estudio de estresores, manifestaciones orgánicas en el área de Despacho, que permitió conocer el estado de salud de los trabajadores que laboran en esa área quedando por parte de la organización, el estudio desde el punto de vista médico y psicológico de tal forma que ayude a corroborar lo identificado en la presente investigación.

## Índice

### Resumen

<b>Introducción</b> .....	<b>7</b>
<b>Capítulo 1: Marco Teórico Referencia</b> .....	<b>12</b>
1.1 Psicología como ciencia aplicada en la Ingeniería Industrial.....	<b>12</b>
1.1.1 Aportes de la psicología a la Seguridad y Salud Laboral.....	<b>13</b>
1.2 Motivación y Productividad.....	<b>15</b>
2.1 Estudio de la satisfacción laboral. Su relación con la ergonomía.....	<b>21</b>
2.1.1 El hombre objeto de estudio de la ergonomía.....	<b>21</b>

2.2 Términos y definiciones relacionados con la satisfacción laboral.....	23
2.2.3 Factores que inciden en la satisfacción laboral.....	24
2.2.4 Satisfacción, insatisfacción y producción.....	28
2.2.5 La importancia de estudiar la satisfacción laboral.....	29
3.1 Teorías sobre Satisfacción Laboral.....	30
3.2 Métodos para el análisis de satisfacción laboral.....	35
3.3. Instrumentos, para investigar sobre la satisfacción laboral.....	36
4.1. Resultados de estudio de la Satisfacción Laboral en diferentes Áreas del mundo.....	39
4.1.2.Resultados obtenidos en Europa.....	39
4.1.3. Resultados de estudios obtenidos en EUA.....	40
4.1.4. Resultados de estudios en Latinoamérica.....	41
4.1.5. Resultados de estudios en Chile.....	44
Conclusiones Parciales del Capítulo.....	46
<b>Capítulo II. Propuesta de un procedimiento para el estudio de satisfacción laboral.....</b>	<b>47</b>
2.1 Procedimiento para el estudio de la Satisfacción laboral.....	47
Conclusiones Parciales del Capítulo.....	60
<b>Capítulo III: Aplicación de un Procedimiento para el Análisis de la Satisfacción Laboral en la Empresa Eléctrica de Cienfuegos.....</b>	<b>61</b>
3.1. Implantación de un procedimiento para el análisis de la Satisfacción Laboral.....	61
Conclusiones Parciales del Capítulo.....	91
<b>Conclusiones Generales.....</b>	<b>92</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>94</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>95</b>
<b>Anexos</b>	

## Introducción

La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las organizaciones, donde dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo. Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, hay factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en los trabajadores analizados en dicha empresa.

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla. Hoppock en 1935, publicó la primera investigación donde hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados llegó a la conclusión de que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Posteriormente, Herzberg en 1959, autor mencionado en la presente investigación, sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y de esta manera lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores.

Aunque no está comprobada la correspondencia entre satisfacción y productividad, se supone que a la larga los trabajadores contentos con su tarea ofrecerían mayores garantías de resultados y por ende menos riesgos de sufrir accidentes. Por lo tanto sería necesario asegurar un clima y ambiente de trabajo adecuado y productivo, lo cual reflejaría la clara convicción del impacto que el clima organizacional tiene sobre los resultados finales.

Ante lo expuesto, la insatisfacción laboral, como factor de riesgo, es un trastorno que estaría presente en el lugar del trabajo, y la solución consistiría en suprimirlo y no tratar de que los trabajadores se adapten a esas condiciones desfavorables. La mayor parte de la investigación en Comportamiento Organizacional se ha interesado en tres actitudes (S. Robbins, 1998): compromiso con el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional. Puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

El grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. Según Robbins, el compromiso organizacional es un mejor pronosticador de la rotación que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización.

Por otra parte, en los resultados y metodologías de las investigaciones realizadas hasta este momento se observan confusiones y contradicciones. En muchas ocasiones se confunden cuestiones conceptuales, ya que la conceptualización del término stress, por ejemplo, no queda claro, utilizándose con una falta alarmante de uniformidad.

El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y además, por los siguientes motivos:

- Existen muchas evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del empleado.

Además, la satisfacción laboral es de gran interés "en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales" (Palma, 1999).

Es más probable que los empleados satisfechos sean ciudadanos satisfechos, estas personas adoptarán una actitud más positiva ante la vida en general y representarán para la sociedad personas más sanas, en términos psicológicos.

Actualmente se presta mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores en donde se buscaba la relación con el rendimiento."...subyace la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien; o a la inversa, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio"(Peiró, 1996)

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratado, atascado en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos.

Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno, para el normal funcionamiento de los pulmones y la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor conciente de los jefes. (Atalaya, 1999,)

### **Situación problemática:**

En la Empresa Eléctrica Cienfuegos esta presente la siguiente situación, relacionada con la temática referida a la Ergonomía Cognoscitiva:

- En los certificados médicos, que han presentado los trabajadores en la Dirección de Recursos Humanos de la empresa en un periodo de dos años se registran enfermedades relacionadas con disciplinas de psicología tales como :
  - Trastorno de ansiedad generalizada
  - Trastorno depresivo
  - Síndrome ansioso
  - Estrés laboral.
- Realizando un análisis de la fluctuación en la empresa teniendo en cuenta un periodo de cinco años existe un incremento con respecto al 2007 de este índice, al igual con el índice de ausentismo.
- Resultados de estudios referidos al clima laboral, denotan la presencia de problemas relacionados con: las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y la jefatura en el Área de Despacho, perteneciente a la Empresa Eléctrica Cienfuegos.
- Orientación de la Unión Eléctrica de realizar un estudio de satisfacción laboral para lo cual los especialistas de Seguridad y Salud de la organización no cuentan con las técnicas o herramientas para ello.

**Problema científico:**

- Inexistencia de un procedimiento para el análisis de satisfacción laboral que permita identificar las variables insatisfactoras que están incidiendo en la Empresa Eléctrica Cienfuegos.

**Hipótesis:**

- El procedimiento para el estudio de Satisfacción Laboral en la Empresa Eléctrica Cienfuegos posibilitará identificar variables insatisfactoras que están incidiendo en la empresa, calcular el índice de Satisfacción Laboral por variables establecidas en la encuesta aplicada y los factores del trabajo que constituyen estresores en el área de la empresa escogida para el estudio.

**Objetivo General:**

- Realizar un estudio para analizar la Satisfacción laboral en la Empresa Eléctrica Cienfuegos a través de la aplicación de un procedimiento que permita conocer las variables insatisfactoras y estresores que están incidiendo en los trabajadores de la organización mencionada anteriormente.

### **Objetivos Específicos:**

- Elaborar un marco teórico que ayude analizar los aspectos relacionados con la Satisfacción laboral, los métodos, las técnicas para su análisis y la relación de esta temática de los resultados empresariales.
- Realizar un análisis de la fluctuación laboral y de aspectos que pueden estar relacionados con la Satisfacción Laboral en la Empresa Eléctrica Cienfuegos.
- Realizar un estudio de Satisfacción Laboral que permita identificar variables insatisfactoras, el cálculo del indicador de Satisfacción Laboral y la identificación de estresores en el área de Despacho perteneciente a la Empresa Eléctrica Cienfuegos.

### **Estructura del Trabajo:**

La investigación esta compuesta por tres capítulos:

**Capítulo I:** Se realiza un análisis bibliográfico de temas relacionados con la Psicología en la Ingeniería Industrial, Motivación y productividad del trabajo, el hombre como centro del proceso de trabajo, la ergonomía como disciplina que se encarga del estudio del hombre y dentro de ella la ergonomía cognoscitiva que se encarga del estudio de los procesos mentales, se prosigue analizando diferentes concepciones sobre la satisfacción laboral, métodos e instrumentos para su análisis, así como la importancia del estudio de esta temática, se finaliza abordando un conjunto de resultados internacionales en el área de la satisfacción laboral en diversos sectores empresariales. No se evidenció en la búsqueda realizada la propuesta de un procedimiento que permitiera realizar estudios de satisfacción laboral.

**Capítulo II.** Se propone un procedimiento que permite el análisis de la satisfacción laboral, el cual, consta de un conjunto de aspectos a tener en cuenta en el tema tratado en la presente investigación, entre ellos, encuestas, entrevistas, indicadores para el análisis del mismo, así como un cuestionario que permite identificar factores estresores en el campo de lo laboral.

**Capítulo III:** Se aplica el procedimiento en cuatro áreas claves de la Empresa Eléctrica Cienfuegos, se realiza un análisis que permite identificar la situación actual de la empresa y que denota la necesidad de realizar un estudio de satisfacción laboral. Se aplica un cuestionario, el cual se valida en el capítulo II de la presente investigación, se identifican las variable insatisfactoras, así como la correlación entre estas, se calcula el índice de satisfacción laboral en un conjunto de variables establecidas por la encuesta y se identifican situaciones relacionadas con factores estresores, manifestaciones orgánicas y vulnerabilidad ante el estrés, teniendo como objeto de estudio al área de Despacho de la empresa.

## **Capítulo I: Marco Teórico Referencial.**

En el presente capítulo se realiza a partir de la búsqueda y análisis bibliográficos de diferentes criterios de autores establecidos fundamentalmente a nivel internacional, sobre la relación de la psicología con la ingeniería industrial, papel de esta disciplina en los resultados empresariales, la ergonomía cognoscitiva y su campo de aplicación en el análisis de los sistemas de trabajo, el análisis de la satisfacción laboral, como una manera de mejorar las relaciones entre el hombre y el ambiente que lo rodea y mejorar la calidad de vida a través de estudios de este tema, se consultan diversos criterios relacionados con conceptos, métodos que permiten identificar variables insatisfactorias, así como la importancia del estudio de la satisfacción laboral a través del análisis de estudios realizados en el área internacional en el sector empresarial.

### **1.1. Psicología como ciencia aplicada en la Ingeniería Industrial.**

En ingeniería industrial se sostiene que el hombre tiene una orientación mecánica, y es motivado económicamente, y que la mejor forma de satisfacer sus necesidades es armonizando al individuo y el proceso laboral. La meta de la administración de personal, por ende, debe ser la elaboración del sistema de incentivos más conveniente y la proyección de las condiciones laborales específicas, de tal manera que facilite la utilización eficiente del mecanismo humano. Mediante la estructuración de las tareas a fin de llegar a un funcionamiento más eficiente, el ingeniero de esta especialidad puede obtener la organización óptima del trabajo y las actitudes laborales más convenientes.

En sus inicios, entre los años de 1900 y 1916, la Psicología del trabajo ni siquiera tenía un nombre; era la confluencia de dos fuerzas que habían ido tomando impulso antes de 1900. Una de las fuerzas era la naturaleza pragmática de algunas investigaciones psicológicas básicas. En este momento, la mayor parte de los psicólogos eran estrictamente científicos y evitaban de formar liberada el estudio de problemas que tuvieran que ver fuera de las fronteras de la investigación pura.

La segunda fuerza importante en la evolución de esta disciplina provino del deseo de los ingenieros industriales de mejorar la eficiencia. Estaban preocupados fundamentalmente por la economía de la producción, y por consiguiente, por la productividad de los empleados industriales.

Así, la confluencia de la Psicología con intereses aplicados y la preocupación por incrementar la eficiencia industrial fue el ingrediente para el surgimiento de la Psicología del trabajo. [<http://www.tuobra.unam.mx>].

A criterio del autor de la presente investigación Münsterberg, Hugo (2002) es el que más abarca la psicología como ciencia aplicada en la Ingeniería Industrial, ya que estudia todos los aspectos sistemáticos del puesto de trabajo así como las ventajas económicas resultado de la aplicación de las ideas y métodos de la psicología a problemas de los negocios y la industria.

Durante las guerras mundiales, la Psicología industrial se utiliza en la vida civil. El uso de pruebas de empleo en la industria en este período aumenta considerablemente. La industria descubre que muchas de las técnicas de los psicólogos industriales son útiles, sobre todo en las áreas de selección y capacitación, así como diseño de maquinarias, y los líderes de la industria se interesan en especial en la aplicación de la Psicología Social.

En las guerras mundiales tuvo un gran impacto en la Psicología Industrial, pero de forma diferente. La primera guerra contribuye a formar la profesión y le otorga aceptación social. La segunda ayuda a desarrollarla y refinarla. La época entre 1946 y 1963, en la historia de la Psicología Industrial es testigo de la evolución de la disciplina en subespecialidades, y del logro de niveles elevados de rigor científico y académico

Según análisis bibliográficos realizados en la presente investigación se puede plantear que la Psicología aplicada a la ingeniería es una fusión de psicología experimental e industrial; a su vez la conducta organizacional es una mezcla de psicología industrial y social. Esta combinación de disciplinas es saludable, pues reduce el empleo de medios estrechos, comunes, para enfocar complejas investigaciones en el ámbito laboral.

Dentro de los fundadores de la psicología del trabajo se destacan: Walter Dill Scout, Frederick W. Taylor y Hugo Münsterberg [<http://www.tuobra.unam.mx>].

#### **1.1.1. Aportes de la psicología a la Seguridad y Salud Laboral.**

Los diferentes autores consultados en la presente investigación coinciden ampliamente en la idea de que existe una gran relación de la psicología de la salud y el trabajador, como una respuesta afectiva al mismo hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona.

Por otra parte, la Psicología de la Salud ha aportado grandes conocimientos en la prevención de conductas de riesgo en el ámbito laboral ya que el complejo entramado técnico, psicológico y organizacional que supone la prevención de riesgos laborales, hace necesario conocer las relaciones, tanto las sinérgicas como las antagónicas, de modo que puedan explicar, predecir y corregir las conductas antipreventivas e inasumibles en la empresa actual. Y es que, dentro de esta complejidad que de por sí tiene implícita la prevención del riesgo, al requerir un alto grado de conocimiento de la maquinaria y lo que es aún más difícil, del comportamiento humano, existen múltiples problemas, como señala Niño (1991), muy difíciles de resolver. Es por ello que la Psicología de la Salud tiene un importante papel en descubrir como disolver las resistencias y los rechazos de los trabajadores a su propia prevención.

Actualmente en el mundo de lo laboral han tenido lugar una series de afecciones que se estudian desde el punto de vista de la psicología y la sociología del trabajo, ellos son los factores de riesgos psicosocial y dentro de ellos se destacan dos factores de riesgos que por

sus características y efectos los investigadores de la prevención laboral han decidido analizarlos por separados, ellos son:

- El mobbing
- El burnout

A continuación se hace referencia al mobbing porque se encuentra en la mayoría de los trabajadores a través de conductas laborales caracterizadas por actitudes persecutorias, intimidatorias y hostigamiento, que la gran mayoría de estas consecuencias provienen de personas con nivel superior que el de la víctima en la jerarquía de la empresa.

Según Martínez, de la Teja (2006) el "mobbing", también reconocido como hostigamiento psicológico o acoso moral, es una situación en la que una persona es sometida a agresión o violencia psicológica extrema y de forma sistemática en el lugar de trabajo, que además de inducir al deterioro del ambiente laboral, en forma personal deriva en la degradación anímica del trabajador, su forma de trabajo, al abandono de su actividad e incluso al suicidio.

Freudenberger (1974) describe el burnout como una "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador"

Aquí se puede señalar la relación entre la salud psicológica de la persona y el nivel de satisfacción con el trabajo. Sin embargo, se asume que hay una correlación positiva, para determinar hasta que punto la persona se encuentra satisfecha con su trabajo o lo está con su vida familiar, con sus amigos.

Por otra parte los factores de riesgo psicosocial deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea. Por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

Desde los años ochenta se han publicado numerosos estudios en prestigiosas revistas científicas, realizados en países diferentes como Suecia, el Reino Unido, Japón, Finlandia y en los Estados Unidos, en los que se confirma la relación de la situación de alta tensión, y, fundamentalmente, de bajo control sobre el trabajo, y el bajo apoyo social con enfermedades cardiovasculares. También hay evidencia científica de la relación de estas tres dimensiones con otros trastornos biológicos —lumbalgias, cervicalgias, preeclampsia o úlcera de estómago—, psicológicos —ansiedad, depresión o insatisfacción laboral— y social —reducción de la productividad, ausentismo laboral y pasividad en la vida extralaboral, estos aspectos son estudiados por los factores de riesgos psicosocial.

Según Artazcoz, Lazcano(2003) Desde el punto de vista de la salud hay dos abordajes de

análisis de los factores de riesgo psicosocial que han mostrado evidencia abrumadora de relación con el estado de salud: el que considera como principales determinantes de la salud las exigencias psicológicas, el control sobre el trabajo y el apoyo social de compañeros y superiores (modelo de Karasek 1970) y el que tiene en cuenta el desequilibrio entre el esfuerzo puesto en el trabajo y las compensaciones recibidas (modelo de Siegrist 1990).

Los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos. Cuando se hacen presentes los factores organizacionales negativos pueden generar altos niveles de estrés que llevan a la enfermedad de los trabajadores. Las personas afectadas pueden presentar manifestaciones psíquicas como fatiga, ansiedad, depresión y/o alteraciones fisiológicas de diferentes sistemas, fatiga física, o cuadros de somatización.

Es aquí donde el especialista de seguridad y salud laboral juega un papel importante en la identificación de estos factores, que de ser nocivos provocan una serie de insatisfacciones, que afectan la salud de los trabajadores y como consecuencia los resultados empresariales, luego integrándose con especialistas de la rama psicológica, sociológica y médica proyectan programas de mejoras que conllevan a una calidad de vida mejor de cada trabajador traducida en salud mental y física.

## **1.2. Motivación y Productividad.**

Se puede afirmar que la motivación y la productividad están relacionadas, porque si existe motivación necesariamente hay productividad, aunque en numerosas investigaciones realizadas al respecto han demostrado la existencia de trabajadores motivados y satisfechos, cuya productividad era baja. Cruz, Cordero (1998)

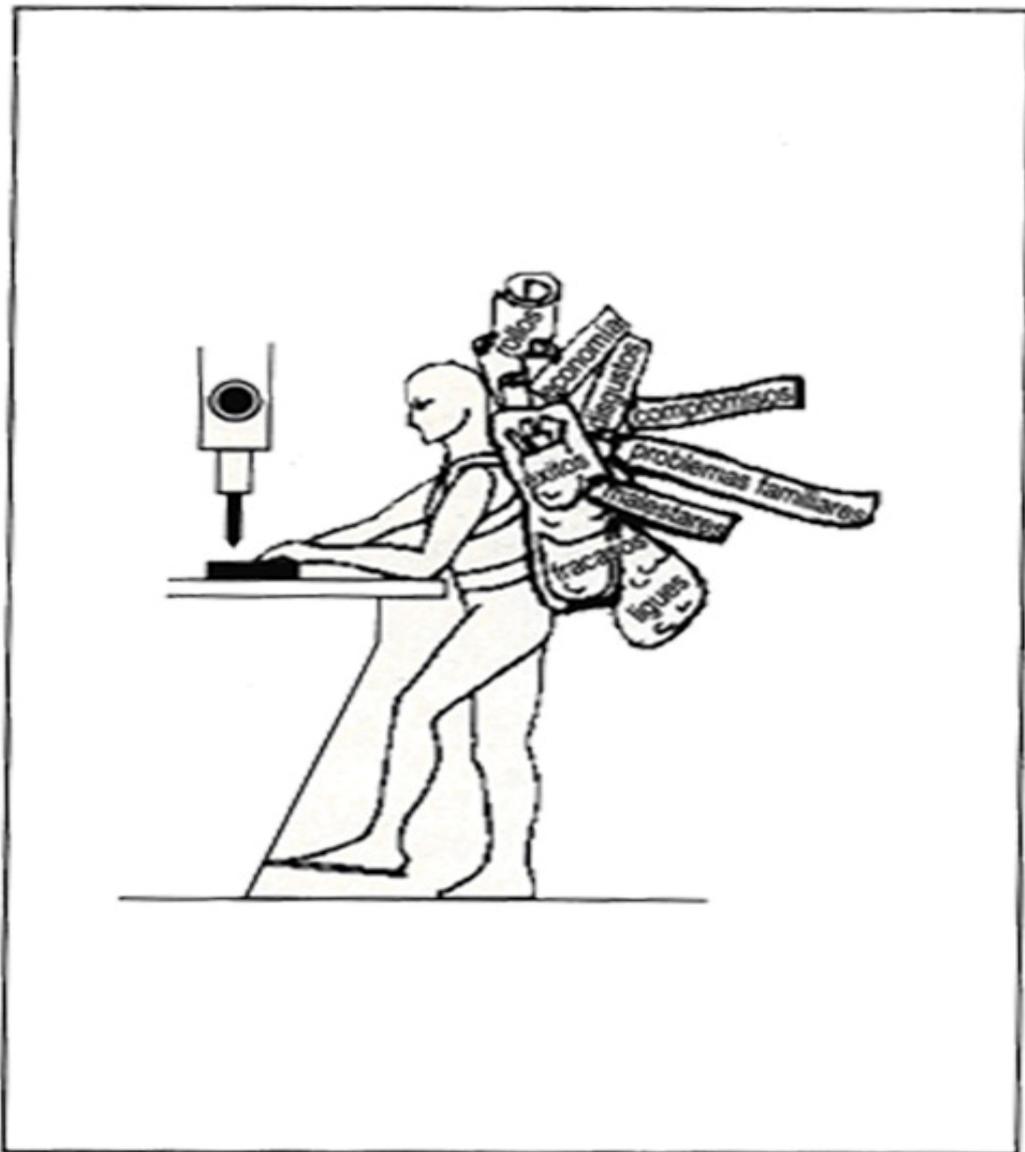
El hombre es el centro del proceso de trabajo para elaborar un producto o prestar un servicio, puede contar con la mejor tecnología en los medios de trabajo(MT) y la materia prima de mejor calidad objeto de trabajo(OT) pero para obtener buenos resultados empresariales (productividad, eficiencia, eficacia), a la vez para llegar a estos resultados se hace necesario estudiar el efecto de los medios de trabajo(MT) y objeto de trabajo(OT) sobre el hombre y de un conjunto de factores intrínsecos y extrínsecos que le afectan, puesto que es él quién pone en funcionamiento el resto de los elementos del proceso y de ahí es la necesidad del estudio de la fuerza de trabajo con el objetivo de optimizarla determinando los factores que inciden de manera negativa sobre ella y proponiendo medidas para su mejoramiento. Antiguamente se trabajaba solo en los aspectos físicos, químicos y los relacionados con los accidentes laborales, olvidando un conjunto de elementos que desde el punto de vista psicológico y sociológico inciden sobre el hombre. Ahora en la era del conocimiento como una herramienta de trabajo más se hace necesario lograr un estado de bienestar físico, social y mental para que el trabajador, principal elemento del proceso de trabajo, dé lo máximo de sí, para lo cual se hace necesario estudiar temas relacionados como la motivación y satisfacción laboral cuestión

tratada a continuación, de lo anterior se deduce la importancia de estudiar estos factores para lo cual se hace necesario la creación de grupos multidisciplinarios que ayuden a estudiar y a mejorar los factores identificados como negativos. En la figura 1.1 puede verse según el criterio Mondelo, Pedro, Torada, Gregori (1996) como un conjunto de factores inciden sobre el hombre influyendo en su motivación y en su satisfacción con lo cual concuerda la autora de la presente investigación.

Investigadores tales como Maslow, Alderfer, MC Gregor, Herzberg, MC Clelland y Vroom se enfocaron a estudiar las necesidades internas que alientan el comportamiento para el esfuerzo de reducir o satisfacer las necesidades de cada persona de ciertas maneras que inciden en el estudio de la motivación.

Maslow (1943) percibió las motivaciones humanas como una jerarquía de cinco necesidades que influye en el comportamiento humano, que van desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más grandes como la autorrealización. De acuerdo con Maslow se debería motivar a las personas para satisfacer cualquier necesidad que sea prepotente, o más poderosa para ello en un momento dado. El predominio de una necesidad depende de la situación actual del individuo y de sus experiencias recientes. Empezando con las necesidades fisiológicas, que son las más básicas, puesto que cada una ha de ser satisfecha por lo menos parcialmente antes que la persona desee satisfacer una necesidad del nivel más alto. Ver Figura 1.2, donde se comparan los dos modelos de motivación realizado por Maslow, (1943) y Herzberg (1966).

## La Ergonomía en la Ingeniería de Sistemas



**Fig.1.1: La Mochila que siempre llevamos encima.  
Fuente: Mondelo, Pedro, Torada, Gregori (1996)**

Según Herzberg (1966) clasifica acerca de su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo, que tuvo en consideración a dos factores distintos en la satisfacción del cargo. Estos factores se encuentran relacionados con las necesidades más elevadas de la jerarquía de Maslow. Los factores satisfactorios o motivadores son: realización, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y trabajo en si, cuando los factores motivacionales son óptimos, suben substancialmente la satisfacción, cuando son precarios, provocan ausencia de satisfacción. Denominó otro conjunto de factores como: higiénico o “insatisfactorios” que actúan en dirección negativa. Tratando siempre de mejorar estos factores para poder remover la insatisfacción, elevando las condiciones por encima de ese nivel adecuado, donde no obtiene ninguna satisfacción y ningún desempeño elevado en ella. (Ver Figura 1.2)

Según Javier Ardouin y colectivo de autores (2000), plantean que en la situación de trabajo el hombre está buscando satisfacer los anteriores tipos de necesidades que se organizan en forma jerárquica. Unas necesidades superiores implican que las anteriores se han satisfecho previamente.

Según análisis bibliográficos realizados en la presente investigación Vroom (1964) desarrolló una teoría de motivación que rechaza nociones preconcebidas y que reconoce las diferencias anteriores. Esta teoría se encuentra actualmente aceptada por los psicólogos y sociólogos contemporáneos. Es bastante percibida en la psicología experimental como la social.

Al igual que para este autor el nivel de productividad depende de tres fuerzas básicas que actúan dentro del individuo, imponiéndose tres condiciones como son:

- Los objetivos personales del individuo.
- La relación percibida entre satisfacción de los objetivos y alta productividad.
- La percepción de su capacidad de influir su productividad.

Estos factores determinan la motivación para obtener en determinado tiempo, la productividad elevada. Este modelo apoya la teoría de la motivación de los objetivos graduales, desarrollada anteriormente por algunos autores, y esta basado en la hipótesis de que la motivación es un proceso que gobierna elecciones entre comportamientos. Este autor define que cada individuo tiene preferencias por determinados resultados finales, a lo que denomino valencia. La teoría de Vroom (1964) es una teoría de motivación y no de comportamiento al cual la denomino Modelo Contingencia de Motivación. (Ver figura 1.3)

Según Torres, Valencia (2001), coincide con la teoría de Herzberg planteada anteriormente en el presente trabajo con lo cual coincide también la autora de la siguiente investigación. Existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados "de higiene o mantención", entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados "motivadores", entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique su comportamiento. En cambio, los segundos son factores cuya satisfacción si motivan trabajar a desplegar un mayor esfuerzo y con ellos aportar más a los resultados empresariales.

Javier Ardouin y colectivo de autores(2000) plantean que la motivación es una fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en la cual logra la mayor preponderancia; al ser la actividad laboral que se desempeña la labor que ocupa la mayor parte de nuestras vidas, es necesario que estén motivados por ella de modo tal que no se convierte en una actividad alienada y opresora; al estar motivado hacia el trabajo, además, trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como lo son la autorrealización, el sentirse competentes, útiles y mantener autoestima.

Los complejos factores que mueven a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación puramente económica. Una afirmación de este tipo es errónea ya que las personas trabajan a pesar de tener sus necesidades económicas completamente satisfechas. Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto, la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad. Si la motivación fuera simplemente económica bastaría con subir los sueldos para motivar a los empleados a subir su productividad, pero la experiencia no muestra que sea así. El trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y sentir un sentido de importancia frente a los ojos propios como frente a los demás.

Si se realiza un análisis del concepto de productividad puede verse que el mismo ha evolucionado, donde ya no solo se habla en éste de eficiencia sino también de mejora de la calidad de vida. El precursor del concepto moderno de productividad es Joseph Prokopenko(1999), con el cual la autora de la presente investigación coincide, para quien la productividad es: *Un factor clave que le permite a la sociedad el incremento del valor agregado, optimizando la combinación de los recursos disponibles en la*

*economía (conocimiento y habilidades del hombre, la tecnología, equipos, materia prima, energía, el capital y los servicios intermedios). Su crecimiento contribuye a la prosperidad de las naciones, hace que las empresas sean más competitivas en el mercado global, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida. Por tanto la meta final de la productividad es el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.* Como antecedente del concepto de productividad, se tiene que la primera vez que apareció formalmente la palabra "productividad" fue en el año de 1776 en un artículo escrito por Quesnay y de ahí en adelante el término adquirió diferentes significados, cada vez más precisos en relación con lo producido y los medios utilizados para tal fin.

Castro, Fidel (2006) plantea que *“En la disciplina esta el secreto de la productividad, en la tecnología, en la organización racional, eficiente de las maquinas, y en los recursos humanos.”*

En la tabla 1.1 puede apreciarse una recopilación de conceptos de productividad dados por diferentes autores en los cuales generalmente todos plantean la necesidad de alguna manera estudiar la fuerza de trabajo.

Autor(Año)	Definiciones
Adam Everett(1994)	Dijo que en el ámbito nacional, la productividad se define como el producto total en relación con el insumo de fuerza de trabajo, pero al nivel de las organizaciones, la fuerza de trabajo debe equilibrarse con otros recursos productivos en una combinación que sea realizable y que sea redituable, Anteriormente, cuando se habló de redituable, se remarca que "la productividad y las utilidades no son la misma cosa, aunque existe una relación estrecha entre ambas".
Machuca(1995)	"la productividad como el indicador por excelencia de la eficiencia (Técnica o económica), midiendo para un cierto periodo de tiempo, la relación entre la producción obtenida y la cantidad de factores empleada para obtenerla"
Marx(SA),	"El aumento de la productividad del trabajo consiste precisamente en disminuir la parte de trabajo vivo y aumentar la del trabajo pretérito, pero de tal forma que disminuya la suma total de trabajo contenido en la mercancía, lo que implica la disminución del trabajo vivo en mayores proporciones que el aumento del trabajo pretérito."
Cordero, Cruz	Consiste en producir con el menor gasto de recursos materiales,

(1998)	humanos y financieros; el considerar que el aumento de la productividad está dado únicamente como resultado del esfuerzo físico y mental del trabajador y como consecuencia del incremento del esfuerzo del mismo es un error.
--------	--

**Tabla 1.1 definiciones de productividad referenciada por diferentes autores. Fuente de elaboración: Propia.**

Herzberg (1966) supone una relación entre la satisfacción y la productividad, pero la metodología de investigación que utilizó se dirigía solamente a la satisfacción, no a la productividad. Este autor plantea que para hacer que dicha investigación sea adecuada, se debe suponer que existe una gran relación entre la satisfacción y la productividad.

## **2.1: Estudio de la satisfacción laboral. Su relación con la ergonomía.**

### **2.1.1 El hombre objeto de estudio de la ergonomía.**

La ergonomía es la disciplina encargada en la Ingeniería Industrial de estudiar el factor humano de ahí su otro nombre "Ingeniería Factor Humano", el tema central de esta investigación es el hombre y la investigación de factores que están provocando su insatisfacción laboral estudiando dentro de estos factores los relacionados con las características del trabajo, los cuales se estudian en la ergonomía, se impone entonces hacer una breve reseña de esta disciplina y su desarrollo hasta los días actuales.

Aunque se reconoce el uso de la ergonomía hace más de veinticinco siglos cuando los estadios de la antigua Grecia se edificaban teniendo en cuenta las capacidades de sus patriarcas ancianos, y donde sus capacidades físicas les permitiera llegar y tuvieran mejor visibilidad, el auge de esta rama del conocimiento es a partir de los últimos veinte años, cuando se introduce en el ámbito de la salud y seguridad en el trabajo.

Cómo es sabido, el término Ergonomía proviene de las palabras griegas "ergos" (trabajo) y "nomos" (ley o norma). La primera referencia a la Ergonomía aparece en el libro del polaco Wojciech Jastrzebowski (1857) titulado: "Compendio de Ergonomía o de la ciencia del trabajo basada en verdades tomadas de la naturaleza". De todas formas, la utilización moderna del término se debe a Murrell y ha sido adoptado oficialmente según la creación, en 1949, de la primera sociedad de Ergonomía: la "Ergonomics Research Society", fundada por ingenieros, psicólogos y fisiólogos británicos con el fin de "adaptar el trabajo al hombre. Se puede reflejar un amplio abanico de definiciones las cuales aparecen en la tabla 1.2, entre las que cabe citar:

Autor(Año)	Definiciones
Murrell (1971)	"La Ergonomía es el estudio del ser humano en su ambiente laboral"
McCormick (1980)	Relacionando las variables de diseño por una parte y los criterios de eficacia funcional o bienestar del ser humano por la otra.
Cazamian (1986)	Es el estudio multidisciplinar del trabajo humano que pretende descubrir sus leyes para formular mejor sus reglas".
Viña (1987) y NC 3000(2007)	"La ergonomía es una ciencia aplicada que estudia el sistema integrado por el trabajador, los medios de producción y el ambiente laboral, para que el trabajo sea eficiente y adecuado a las capacidades psicofisiológica del trabajador, promoviendo su salud y logrando su satisfacción y bienestar".
Pheasant (1988)	Es la aplicación científica que relaciona a los seres humanos con los problemas del proyecto tratando de acomodar el lugar de trabajo al sujeto y el producto al consumidor".
Alonso(2006)	"La ergonomía es una disciplina científico-técnica y de diseño que estudia integralmente al hombre (o grupos de hombres) en su marco de actuación, relacionado con las máquinas dentro de un ambiente laboral específico, y que busca la optimización de los tres elementos del sistema (hombre-máquina-ambiente), para lo cual elabora métodos de estudio de las personas, de la técnica, del ambiente y de la organización del trabajo. Es una disciplina de las comunicaciones recíprocas entre el hombre y su entorno sociotécnico; sus objetivos son proporcionar el ajuste recíproco, constante y sistémico entre el hombre, las máquinas y el ambiente; diseñar la situación del trabajo de manera que ésta resulte plena de contenido y adecuada a las capacidades psicofisiológicas y necesidades del ser humano; aumentar la eficiencia, eficacia y productividad del trabajo".
(MTSS)- Fraternidad Muprespa(2006)	Es el conjunto de Técnicas cuyo objetivo es la adecuación entre el trabajo y la persona. Tradicionalmente ha sido el hombre el que se ha tenido que adaptar a las condiciones de trabajo, y no al revés.

**Tabla 1.2 Definiciones de ergonomía referenciada por diferentes autores. Fuente de elaboración: Propia.**

En definitiva, la Ergonomía estudia cómo las personas, las máquinas y el ambiente se comunican e interactúan entre sí, actuando sobre todos o algunos de sus elementos, para llegar a optimizar los criterios de eficacia, seguridad, comodidad y satisfacción (Pereda, 1993).

Existen diversas clasificaciones de ergonomía, de las analizadas de la presente investigación se destaca (Long, 1993).

- Ergonomía Cognitiva
- Ergonomía Física
- Ergonomía Organizacional

Se hará referencia a continuación a la ergonomía cognoscitiva debido a que el tema tratado de la presente investigación está relacionado con esta clasificación, el cual es la satisfacción laboral que en lo adelante en el presente trabajo se denominará (SL).

La aplicación de la Psicología Cognitiva en el campo de lo laboral ha dado lugar a la llamada Ergonomía Cognitiva, cuyo campo de desarrollo se encuentra centrado en aumentar la compatibilidad representacional entre el usuario y la máquina, poniendo el énfasis en la persona que realiza el trabajo y la forma en que éste se lleva a cabo, en vez de en la tecnología o el entorno (Long, 1993).

Este tipo de ergonomía es la que se interesa en los procesos mentales, tales como percepción, memoria, razonamiento, y respuesta motora, en la medida que estas afectan las interacciones entre los seres humanos y los otros elementos componentes de un sistema. Los asuntos que le resultan relevantes incluyen carga de trabajo mental, la toma de decisiones, el funcionamiento experto, la interacción humano-computadora, la confiabilidad humana, el stress laboral, la satisfacción laboral y el entrenamiento y la capacitación, en la medida en que estos factores pueden relacionarse con el diseño de la interacción humano-sistema.

## **2.2. Términos y definiciones relacionados con la satisfacción laboral:**

El tema central de la presente investigación es la satisfacción laboral, de lo dicho anteriormente se procede a abordar el mismo a partir del análisis de los conceptos, métodos e importancia de su estudio.

Según Briceño (2005), durante la década de los treinta, se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla puede decirse que Hoppock en 1935, publicó la primera investigación hacia un análisis profundo de la satisfacción laboral.

Luego Herzberg en 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 pueda desarrollar con una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico.

En el anexo No.1 pueden verse un conjunto de definiciones de satisfacción laboral dadas por diversos autores.

En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan, la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

La autora de la presente investigación se identifica con el criterio dado por Cantera, López (2006) porque se enfocó de una forma más profunda, analítica con respecto a la satisfacción laboral, especificando al respecto, que la SL es un estado de necesidad que lleva normalmente a la acción, a la búsqueda de soluciones. Esta es la ineludible conexión entre “satisfacción laboral”, “motivación” y “conducta o acción”.

Según Rohmente (1972) plantea que la evaluación de la SL es un criterio de valoración del trabajo, además de incluir la factibilidad, soportabilidad y admisibilidad.

Es válido aclarar que la ergonomía solo puede lograr identificar las condiciones previas en el tema social y psicológico trabajando en la SL y en los riesgos psicosociales, pues las ciencias que atañen estos temas son las psicológicas y las sociológicas según Melo, José (2006).

### **2.2.3. Factores que inciden en la satisfacción laboral.**

Torres, Valencia (2001), indica que los factores más importantes que contribuyen a la satisfacción en el trabajo, son el reto del trabajo, los premios equiparables, las condiciones de trabajo favorables y colegas que gusten apoyar. A esta lista también se debe agregar la importancia de una buena personalidad, la compatibilidad en el trabajo y la disposición genética del individuo, estos se desglosan a continuación.

- Trabajo mentalmente desafiante.
- Recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre la persona y el puesto.
- Cuestión de genes.

Márquez, Pérez (2006), por su parte plantea un conjunto de factores determinantes de satisfacción laboral, de acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados por (Robbins, 1998) se puede identificar un conjunto de factores que inciden en la satisfacción laboral los cuales son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente:

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Otro aspecto a considerar según Márquez, Pérez (2006), es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que se considere que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

Holland (1987) ha trabajado e investigado otro aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

El autor mencionado anteriormente plantea un conjunto de tendencias de satisfacción laboral del grado de satisfacción o insatisfacción varía mucho de persona a persona. Sin embargo, hay ciertas tendencias generales observadas en la población. Halloran y Bentosn (1987), encontraron que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y las variables edad, experiencia laboral y nivel ocupacional.

Sánchez, Hernández (2007), por su parte plantea que los determinantes más importantes en la satisfacción laboral son:

- Edad
- Género

- Experiencia Laboral
- Nivel Ocupacional
- Nivel dentro de la Organización

En el anexo No.2 puede verse la explicación que aporta este autor.

Este autor además expone que existen otros determinantes coincidiendo con el criterio Torres, Valencia (2007) mencionado anteriormente, estos determinantes son:

- Inteligencia
- Trabajo Eventual Desafiante
- Recompensas Justas
- Condiciones Favorable de Trabajo
- Colegas que Brinde Apoyo
- Personalidad
- Genes

En el anexo No. 3 puede verse la explicación dada por el autor de cada factor.

Según la autora Sánchez, Hernández (2007) cita algunos autores y hace una breve reseña de las facetas de la satisfacción laboral. En la tabla 1.3 puede observarse las facetas por las cuales ha transcurrido la satisfacción laboral:

BEER (1964)	LOCKE (1976)	GRAFFIN Y BATEMAN (1986)	JHONS (1988)	PALMA (1999)
Compañía	Eventos o condiciones de trabajo	Trabajo	Reconocimiento	Condiciones Físicas
Trabajo mismo	Salario	Salario	Beneficios	Remuneración
Compañeros	Promoción	Supervisión	Condiciones de trabajo	Políticas administrativas
Objeto del contexto	Reconocimiento	Beneficios	Supervisión	Relaciones Sociales
De trabajo	Beneficios	Oportunidades de promoción	Compañeros de trabajo.	Desarrollo personal

		Condiciones de Trabajo	Políticas de empresa	Desempeño de tareas
	Agentes de Satisfacción:	Compañeros Prácticas de la organización		Relación con la autoridad
	Supervisión			
	Compañeros			
	Compañía			
	Dirección			

**Tabla 1.3 Facetas por las que han transcurrido la Satisfacción Laboral: Fuente de elaboración: Sánchez, Hernández (2007).**

Cabe destacar que los autores consultados plantean de alguna u otra forma que las competencias que impone las funciones del puesto de trabajo al hombre son determinantes en la SL. Actualmente en Cuba las empresas trabajan en función de un nuevo modelo de gestión integral del capital humano, lo que antiguamente se denominaba Gestión de los Recursos Humanos, donde el centro de este modelo son las competencias en diferentes niveles: Organizacionales (distintivas), de proceso y de puesto de trabajo. En el proceso de identificación juega un papel muy importante aplicar herramientas de la ergonomía cognitiva, las cuales también deben tenerse en cuenta para conocer la efectividad de la identificación de las mismas, donde realizar un estudio de la competencias que no sea correspondiente con las funciones del puesto de trabajo, características personales, conocimientos, habilidades y valores de las personas que ocupan el puesto de trabajo pueden ser fuente generadora de estrés y de insatisfacción laboral en el momento en que el trabajador es evaluado en función de lo definido en términos de competencia en todos los niveles organizacionales. La figura 1.4 muestra la necesidad de que exista correspondencia entre lo definido en las competencias y el desempeño del trabajador.

#### **2.2.4-Satisfacción, insatisfacción y producción.**

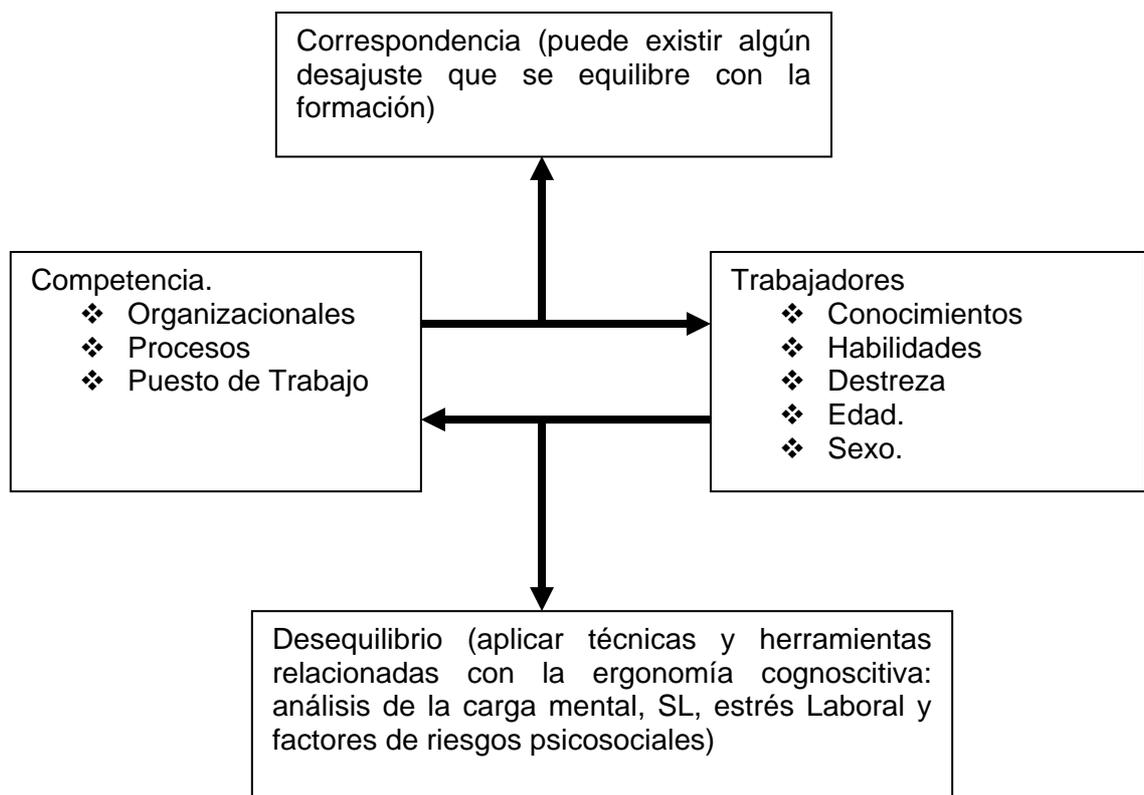
Sánchez, Hernández (2007) plantea que las consecuencias atribuidas al nivel de satisfacción del trabajador en el contexto de la organización son:

- A.-Satisfacción y Productividad.
- B.-Satisfacción y Ausentismo
- C.-Satisfacción y Rotación

#### D.-Satisfacción y salud de la Persona

En el anexo 4 puede verse la explicación de cada factor.

Márquez, Pérez (2006), por su parte plantea que el rendimiento es el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler-Porter. La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas depresión, deslealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente se puede señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación.



**Fig. 1.4: Necesidades de Correspondencias en la identificación de las competencias. Fuente de elaboración: propia.**

### **2.2.5-La importancia de estudiar la satisfacción laboral.**

Existen un conjunto de criterios de autores los cuales hacen ver la importancia de estudiar la satisfacción laboral, se destacan entre estos la importancia de hacer sentir bien al trabajador en el puesto de trabajo, nueva tendencia que existe actualmente en el mundo lo cual constituye un reto para la seguridad y salud en el puesto de trabajo como área de la ergonomía que se dedica a prevenir por medio de técnicas y herramientas propias de la disciplina, enfermedades profesionales y accidentes laborales.

Según Cordero, Cruz (1998) La importancia de la satisfacción laboral es obvia, a partir del criterio establecido por Robbins, ya que:

- Existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con

más frecuencia y suelen renunciar más.

- Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y

viven más años.

- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

Según Sánchez, Hernández (2007) plantea que el tema de la satisfacción laboral es de gran importancia porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores coincidiendo además con el criterio dado por el autor mencionado anteriormente.

Además, la satisfacción laboral es de gran interés "en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, son indicadores comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales" (Palma, 1999).

Actualmente se presta mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores en donde se buscaba la relación con el rendimiento."...subyace la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien; o a la inversa, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio"(Peiró, 1996)

### **3. 1. Teorías sobre Satisfacción Laboral.**

Como se planteaba anteriormente la satisfacción laboral ha sido estudiada desde los años treinta desde los inicios del siglo veinte con los estudios realizados desde esa época han surgido diversas teorías que ofrece un acercamiento al comportamiento de

las personas relacionado con la satisfacción laboral. En el análisis bibliográfico realizado en la presente investigación se identificaron siete teorías lo cual será tratado a continuación. Según lo planteado por Sánchez, Hernández (2007).

- I. Teoría de la Aproximación Bifactorial: Esta teoría también es conocida como "teoría dual" o "teoría de la motivación- higiene". Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta: "¿Que quiere la gente de sus trabajos?". Estas respuestas se tabularon y se separaron por categorías. El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS			
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN		
SATISFACTORES	SATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización exitosa del trabajo.</li> <li>• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.</li> <li>• Promociones en la empresa, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de responsabilidad.</li> <li>• Trabajo rutinario y aburrido, etc.</li> </ul>	INSATISFACTORES	INSATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Status elevado.</li> <li>• Incremento del salario.</li> <li>• Seguridad en el trabajo, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malas relaciones interpersonales.</li> <li>• Bajo salario.</li> <li>• Malas condiciones de trabajo, etc.</li> </ul>

**Figura 1. 5: Teoría bifactorial de Herzberg, Fuente: Pérez, Bilbao [2000],**

Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las "necesidades de desarrollo psicológico". De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo "ausencia de satisfacción". Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo (política de la compañía y la administración, la supervisión, las

relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo). El deterioro de estos factores –por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado—causaría insatisfacción. Su mejoramiento- aumento de sueldo-eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. (Atalaya, 1995).

Lo interesante es que para motivar al individuo, "se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos" (Atalaya, 1999)

Las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir los datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos (Stoner y Freeman, 1994).

## II. Teoría del Ajuste en el Trabajo:

Esta teoría fue desarrollada por Davis, England y Lofquist, 1964; Davis, Lofquist, 1968; Dawis, 1994. Este modelo ha sido calificado como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría esta centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; es más, Dawis y Lofquist (1984) señalan que la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Dawis(1994) señala que hay tres variables dependientes que son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes serían:

- a. Las destrezas y habilidades personales
- b. Las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada.
- c. La correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades
- d. Las necesidades y los valores de la persona.
- e. Los refuerzos ocupacionales.
- f. La correspondencia entre las necesidades y los valores de la persona y los refuerzos ocupacionales.

### III. Teoría del Grupo de Referencia Social:

Hulen (1966) se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

### IV. Teoría de la Discrepancia:

La teoría de la discrepancia fue elaborada por Locke (1969, 1976,1984), parte del planteamiento de que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de esa persona. En este sentido, Locke (1976,1984) argumenta que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas por Locke como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración. Locke (1969, 1976) señala que la satisfacción laboral resulta de la percepción de que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades de la persona.

### V. Modelo del Procesamiento de la Información Social.

Este modelo fue desarrollado por Salancik y Pfeffer (1978). La premisa fundamental es que los individuos, como organismos adaptativos, adaptan las actitudes, conductas y creencias a su contexto social y a la realidad de sus situaciones y conductas pasadas y presentes. El ambiente social de la persona es una fuente importante de información, dicho ambiente ofrece claves que utilizan los individuos para construir e interpretar los eventos y también ofrece información acerca de como deberían ser las actitudes y opiniones de la persona. El contexto social tiene dos efectos generales sobre las actitudes y necesidades. El primero es el efecto directo de la influencia social de la información, es decir, permite a la persona la construcción directa de significado a través de las guías referentes a las creencias, actitudes y necesidades socialmente aceptables y las razones para la acción que son aceptables. En segundo lugar, un efecto indirecto del contexto social sobre el proceso por el que se utilizan las acciones para construir actitudes y necesidades.

### VI. Teoría de los Eventos Situacionales:

Quarstein, MacAfee y Glassman (1992) intentan responder a tres preguntas. Estas son ¿por qué algunos empleados, aun ocupando puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas (Salario, oportunidades de promoción o condiciones de

trabajo) indican que tienen una satisfacción laboral baja?. ¿por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? Y ¿por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables? La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales.

Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como el salario, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. Como puede verse, esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

#### VII. Modelo Dinámico de la Satisfacción Laboral:

Este modelo fue elaborado por Bruggemann (1974) y Bruggemann, Groskurth y Ulich (1975). Para Bussing (1991) la satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control, para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral.

De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Las seis formas de satisfacción laboral resultantes son las siguientes:

1. La satisfacción laboral progresiva: el individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
2. La satisfacción laboral estabilizada: el individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
3. La satisfacción laboral resignada: el individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
4. La insatisfacción laboral constructiva: el individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones buscando formas de solucionar y dominar la situación sobre la

base de una suficiente tolerancia a la frustración.

5. La insatisfacción laboral fija: el individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas

6. La pseudo-satisfacción laboral: el individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables manteniendo su nivel de aspiraciones.

La autora de la presente investigación llega a la conclusión que en el marco de la Psicología, la "satisfacción laboral" se ha definido de muchas maneras. Coinciden ampliamente en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona.

Se concluye que a través de los estudios de Satisfacción Laboral pueden identificarse factores de riesgos relacionados con el área psicosocial puesto que por medio de los estudios relacionados con la Satisfacción de los Trabajadores se llegan a conocer los elementos que están incidiendo en su bienestar y se analizan con métodos específicos y que variables presentan una mayor incidencia en la organización.

### **3.2. Métodos para el análisis de satisfacción laboral.**

Según Cantera, López (2006), la SL puede medirse a través de sus causas, por sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada. Según ello se hablará en el presente epígrafe de diferentes tipos de métodos. Casi todos coinciden en interrogar de una u otra forma a las personas sobre diversos aspectos de su trabajo.

Desde el que se conoce como el primer intento de estudiar la SL de Hoppock en 1935, se emplean diversos soportes:

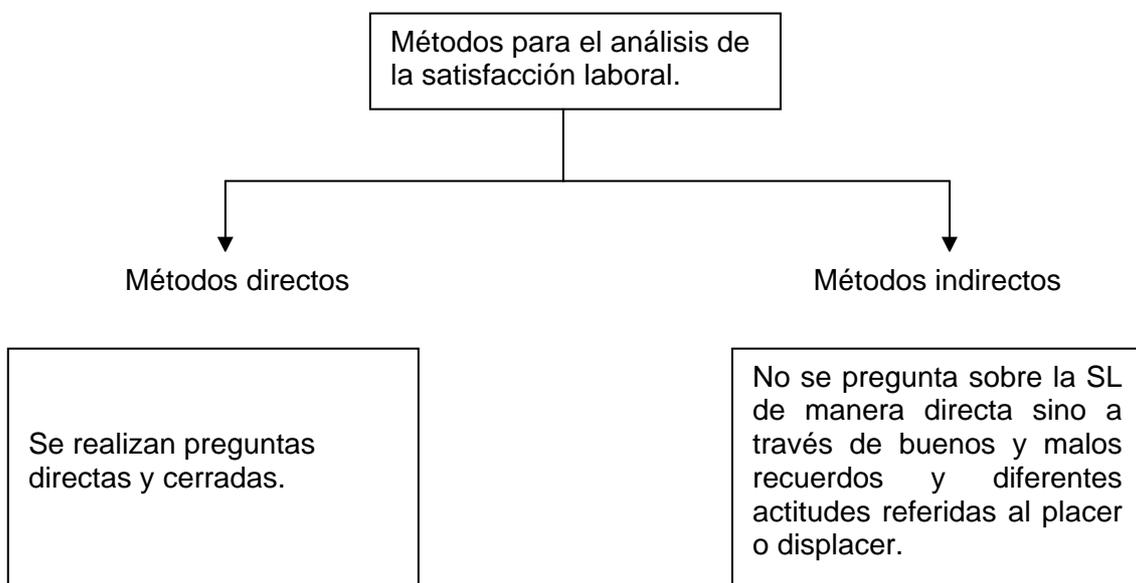
- Autodescripciones verbales con escalas tipo Likert, Thurstone, perfiles de polaridad, o incluso listas con frases afirmativas y calificativos.
- Escalas para la autoevaluación de algunas tendencias de conducta.
- Sistemas para la evaluación propia o ajena de algunas condiciones de trabajo y de algún aspecto de la conducta.
- Entrevista; generalmente individual. En ocasiones soporte de determinados procedimientos como el análisis de la satisfacción laboral e insatisfacción laboral a través de los incidentes críticos.

La técnica más común es el cuestionario generalmente voluntario y anónimo. Se suele distribuir entre los empleados de la planta o la oficina o enviarlo a su domicilio. La

entrevista individual tiene una mayor riqueza cualitativa, pero es costosa en tiempo y medios, exigiendo personal experto para su adecuada aplicación y valoración.

Según Torres, Valencia (2001), los métodos más ampliamente utilizados para la medición de la satisfacción laboral son la escala global y la calificación de la suma formada por numerosas facetas del trabajo. El primer método consiste en nada más pedirle a los individuos que respondan a una pregunta semejante a ésta: Considerando todo ¿cuán satisfecho está con su trabajo? Entonces los participantes contestan encerrando un número entre 1 y 5 que corresponden a las respuestas desde "altamente satisfecho" hasta "altamente insatisfecho". El segundo método es más complejo. Este identifica los elementos clave en un trabajo y pregunta a un empleado acerca de sus sentimientos sobre cada uno. Los factores típicos que estarían incluidos son la naturaleza del trabajo, la supervisión, el salario actual, las oportunidades de ascenso y las relaciones con los compañeros de trabajo. Estos factores se estiman sobre una escala estandarizada y luego se suman para crear una calificación total sobre la satisfacción en el trabajo.

Existen disímiles métodos para el análisis de la satisfacción laboral en la presente investigación se realizó una recopilación de los métodos más utilizados, lo cual puede verse en el anexo 5. Se concluye de este análisis que los métodos de SL pueden clasificar como se expresa en la siguiente figura 1.6.



**Figura 1.6. Clasificación de los métodos para el análisis de la satisfacción laboral. Fuente de elaboración: Propia.**

### **3.3. Instrumentos, para investigar sobre la satisfacción laboral.**

En la búsqueda realizada en la presente investigación se identificaron cinco cuestionarios de SL y dos notas técnicas de prevención de diferentes autores emitido por el Instituto Nacional de Higiene en España, se pudo analizar que el método más utilizado es el directo y que predomina las repuestas en siete escalas, en el anexo 6 pueden verse las características generales de cada una de ellas.

Melia y Peiró [1998] proponen tres cuestionarios para realizar un estudio de satisfacción laboral en las empresas con el objetivo de conocer con mayor precisión el nivel de satisfacción actual existente en la organización, por lo dicho anteriormente el criterio de estos autores será tomando en cuenta para el posterior desarrollo de la presente investigación.

Estos autores diseñaron los cuestionarios S10/12, S20/23 y S4/82 de modo que cada uno de ellos es parte seleccionada del siguiente. Por tanto, cuando administra e introduce los datos de los 82 ítems del S4/82 simultáneamente obtiene e introduce los datos de los 23 ítems del S20/23 y de los 12 del S10/12. Si únicamente administra los 23 ítems del S20/23 también está administrado e introduciendo los 10 ítems del S10/12 que es la versión más sintética.

De estos cuestionarios el mejor acabado (más completo) es el S 4/82 de estos autores J.L Melia y J.M Peiro en el año 1998 y utilizan el método directo que constan con noventa y una preguntas de ellas ochenta y dos en forma de afirmaciones, las respuestas en siete escalas (Insatisfecho-Muy/Bastante/Algo)-Indiferente-Satisfecho(Muy/Bastante/Algo) y con nueve respuestas de forma descriptiva.

Pero se torna un poco difícil en el momento de utilizar la encuesta por la gran cantidad de variables que pueden cansar al trabajador cuando esta respondiendo al formulario, además de la impresión y el procesamiento estadístico de los datos, teniendo en cuenta lo dicho anteriormente se decide escoger el cuestionario S21/23 dado por este mismo autor que contiene veintitrés preguntas las cuales miden aspectos relacionados con las relaciones de trabajo, condiciones laborales y las satisfacciones que le propician las actividades relacionadas en el puesto de trabajo al ocupante.

Cantera, López (2006), planteó que el método más utilizado para medir la satisfacción laboral es el "Instrumento Porter"(1962), como la diferencia que existe entre "la recompensa percibida como adecuada" y la "recompensa efectivamente recibida". Basándose en la teoría de la motivación de Maslow (1943), desarrolla un cuestionario que comprende 15 ítems (características y cualidades del puesto de trabajo) destinados a medir estas necesidades con ligeras variaciones.

En relación con cada uno de los ítems se plantean tres preguntas que obligan al encuestado a clasificar entre una escala mínima y una escala máxima.

Por consiguiente, la SL para Porter está en función de la recompensa que el individuo recibe de su trabajo. O dicho esquemáticamente:

$$SL = \frac{\text{recompensa percibida como adecuada}}{\text{recompensa obtenida efectivamente}}$$

La mayor parte de los instrumentos de medición de la satisfacción laboral que se utiliza en la actualidad, interrogan sobre algunas dimensiones que se pueden aislar del siguiente modo (Cantera, 2003):

- El trabajo como tal (contenido, autonomía, interés, posibilidades de éxito)
- Relaciones humanas (estilo de mando; competencia y afabilidad de compañeros, jefes y subordinados)
- Organización del trabajo.
- Posibilidades de ascenso.
- Salario y otros tipos de recompensa.
- Reconocimiento por el trabajo realizado.
- Condiciones de trabajo (tanto físicas como psíquicas)

Existen otros métodos que no están recopilados en el anexo 5 mencionado anteriormente, Oviedo (1996) en España realizó un estudio para evaluar la satisfacción de los empleados empleó el Job Descriptive Index (J.D.I) de Smith, Kendall y Hulin (1969). Este instrumento es el más empleado para la evaluación de la satisfacción laboral según este autor y es el modelo por el que se ha desarrollado la mayoría de las medidas de (SL). El JDI, que en ocasiones se llama en castellano Inventario de Satisfacción en el Trabajo (IST), evalúa la satisfacción del empleado con los siguientes aspectos del trabajo:

- (1) Los compañeros.
- (2) el trabajo y las tareas,
- (3) las oportunidades de promoción,
- (4) el mando y la satisfacción, y
- (5) el salario.

La fiabilidad por consistencia interna de las escalas calculadas por el método de división por mitades con la corrección de Spearman-Brown es .80, .88, 81, y .70 para trabajo, mandos, compañeros y promoción. En el manual español no se informa de la fiabilidad de la escala de salario.

Cantera, López (2006), Investigador del Instituto Nacional de Higiene - Seguridad y Salud de España por su parte plantea que la medición de la satisfacción laboral puede realizarse por medio de índices cuantitativos y cualitativos generales. Índices fácilmente puntuables y de fácil comparación. Este autor plantea que puede aplicarse la siguiente fórmula.

Aplicar la siguiente fórmula:  $i = (3M + 2B + P) / 300$  , Donde:

- M: representa el porcentaje de las personas que en ese grupo manifestaron estar muy contentas.
- B: el porcentaje de aquéllas que manifestaron estar bastante satisfechas.
- P: el porcentaje de las que contestaron estar poco satisfechas.

Con lo que los índices obtenidos oscilan entre un máximo de ponderación de +1 y un mínimo de cero, sin tener el punto medio (0,5) significación estadística.

Como es fácil ver, lo que se intenta es cuantificar los resultados para poder establecer comparaciones en la intensidad y generalidad de los procesos estudiados.

Los índices calculados por aplicación de la fórmula anterior pueden aplicarse a los siguientes aspectos que se dan en la satisfacción. Se obtiene así los siguientes índices de satisfacción:

- Con el salario percibido.
- Con el tipo de trabajo.
- Con los subordinados.
- Con los directores o superiores.
- Con los compañeros.
- Con la promoción.
- Con la organización.
- Índice general de satisfacción en el trabajo.

Es muy importante insistir en que los valores obtenidos de esta manera no deben

interpretarse como una medida cardinal del fenómeno, sino tan sólo ordinal, debido a la imposibilidad de conocer el nivel cero de la satisfacción y su unidad de medida. De esta forma los resultados de un grupo pueden graficarse de diversos modos. Por lo práctico y fácil aplicación e interpretación de los resultados se escoge este índice para ser objeto de aplicación en el trabajo posterior de la presente investigación.

#### **4.1. Resultados de estudio de la Satisfacción Laboral en diferentes Áreas del mundo.**

Se considera oportuno realizar un análisis de estudios de satisfacción laboral realizados en diferentes partes del mundo para conocer la manera en que se ha estudiado la temática objeto de estudio en la presente investigación y los resultados de los mismos. A continuación se presenta de manera resumida algunos de estos resultados.

##### **4.1.2. Resultados obtenidos en Europa:**

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 2002 realizó una encuesta en donde confirman que los trabajadores españoles manifiestan un nivel medio de satisfacción en el trabajo, al situarse en 6,79 puntos, en una escala de 0 a 10, en la que cero es ninguna satisfacción y 10 muy satisfecho. Los datos anteriores forman parte de los resultados obtenidos por la tercera Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, que el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ha realizado en 2001. El 89,7% de los entrevistados respondieron que estaban satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, lo que significa una mejora con respecto a la valoración sobre el mismo tema de años anteriores: 89,1% en 1999 y un 86,7% en 2000. Las principales fuentes de gratificación laborales que mencionan los entrevistados son: el gusto por la realización de su trabajo (24,5%), el compañerismo (11,8%), el sueldo (7,7%), el buen horario (7,5%) y el desarrollo personal (7,4%).

Muñoz, A. (1989) Universidad Complutense de Madrid: plantea que los resultados lo llevan a suponer que, si bien las personas pueden no estar tan insatisfechas en su trabajo como se suponía, tampoco están satisfechas. Se confirma la existencia de un factor general de satisfacción- insatisfacción laboral y la multidimensionalidad de esta variable - aunque con un contenido diferente para sujetos satisfechos e insatisfechos-. Se encontró una relación positiva entre satisfacción en el trabajo y gusto con la tarea, motivación para el trabajo, moral laboral, proceso seguido por la motivación y voluntad de volver a la empresa, y nula o no significativa con las demás variables laborales. Por último, hallamos que no existe relación significativa entre satisfacción en el trabajo y las variables demográficas y profesionales.

Oviedo, España (1996):

Con respecto a la satisfacción laboral, en términos generales los empleados se sienten satisfechos con los aspectos intrínsecos al puesto (las tareas, el mando y los compañeros), pero se manifiestan algo insatisfechos con las recompensas extrínsecas, es decir, con las posibilidades de promoción que sienten escasas y con el salario que es su fuente de insatisfacción principal. Teniendo presente que en la organización estudiada tanto el clima como la satisfacción parecen, mayoritariamente, valorados positivamente, ¿existen relaciones claras entre las dimensiones de clima y satisfacción?

Los resultados de la presente investigación sugieren que, básicamente, satisfacción y clima son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las relaciones interpersonales. Por extensión del hallazgo anterior, podría darse la aparente paradoja de que una empresa presentase un clima organizacional positivo y, al propio tiempo, una buena parte de sus empleados manifestase un cierto grado de insatisfacción laboral.

#### **4.1.3. Resultados de estudios obtenidos en EUA:**

En una reciente encuesta Gallup (2006) consideró a los estadounidenses de diversas partes para conocer sus actitudes hacia sus trabajos y sus lugares de trabajo. En una escala del 1 al 5 en la que 5 representa "extremadamente satisfecho", 71% de los encuestados calificaron su nivel de satisfacción con su lugar de empleo con 4 o 5, mientras sólo 9% lo calificó con 1 o 2. Consideraron los siguientes factores críticos para su satisfacción y desempeño en el trabajo: La oportunidad de hacer lo que ellos hacen mejor; lograr que sus opiniones cuenten; conseguir la oportunidad de aprender y crecer. Sesenta y dos de los que respondieron indicaron que en los siete días anteriores habían recibido el reconocimiento o la aprobación por un buen trabajo; 84% dijo que había tenido la oportunidad de trabajar para aprender y crecer durante el año anterior. Estos resultados son aplicables a lo largo del tiempo como también a lo largo de las fronteras nacionales. Sin importar los estudios que desee observar, cuando a los trabajadores se les pregunta si están satisfechos con sus trabajos, los resultados tienden a ser muy similares: entre 70 y 80% informan que sí se sienten satisfechos en sus puestos. Estos números tienden a variar con la edad –conforme más maduros son los trabajadores más alta es la satisfacción. Pero aún la gente joven –menores de 25 años – informan niveles de satisfacción excesiva de 70%. Además, estos resultados son generalmente aplicables a otros países desarrollados. Por ejemplo, estudios comparables entre trabajadores en Canadá, Gran Bretaña, Suiza, Alemania, Francia

indican más resultados positivos que negativos.

Tomado de la Revista Electrónica de Medicina Intensiva (2005) del cual su autor es Briceño, Eduardo en un estudio a cincuenta enfermeros , el 70% (n= 35) eran mujeres. La media de edad del grupo fue de 37,8 años, con un rango de edad situado entre 21 y 60 años y una desviación estándar de 9,71. Con respecto al nivel de capacitación del personal encuestado, el 80% (n= 40) eran auxiliares de enfermería, y solo el 16% (n= 8) eran enfermeros profesionales (terciarios y universitarios). También se encuestó a 2 ayudantes de enfermería (4%).

El cual mostró que el grado de satisfacción e insatisfacción es muy variable en función del elemento considerado; así, el grado de insatisfacción es del 100% en lo que respecta al salario percibido o las posibilidades de ascenso, y el 100% refiere poca satisfacción global, y con respecto a la "relación con los jefes y superiores" y la "organización del trabajo", una mayoría se mostraron pocos satisfechos. Sin embargo, una mayoría de los encuestados se muestran satisfechos en relación con el tipo de trabajo realizado y con los compañeros de trabajo.

#### **4.1.4. Resultados de estudios en Latinoamérica:**

Según Sánchez, Hernández (2007) En el Perú se han sustentado planteamientos relacionados con factores intrínsecos del trabajador, León, F (1976) y León y Pejerrey G (1978) coinciden con este criterio.

En una investigación sobre factores considerados por empleados de oficina y trabajadores manuales al "ofrecerles un puesto", pusieron a comprobación la hipótesis de que los empleados de oficina peruanos, en comparación con los trabajadores manuales, son estimulados más poderosamente por los aspectos intrínsecos del trabajo (propiedades de la actividad laboral en sí, particularmente aquellas relacionadas con el crecimiento psicológico del trabajo) y menos poderosamente por los extrínsecos (características del entorno o contexto del trabajo). De los resultados obtuvieron que tanto los trabajadores manuales como entre los empleados de oficina, los factores intrínsecos mostraron ser causas más poderosas de satisfacción-insatisfacción que los factores extrínsecos.

Según Sánchez, Hernández (2007), Izquierdo (1983), en un estudio realizado en el Banco Central de Reserva del Perú, acerca de las actitudes de un grupo de trabajadores de diferente nivel jerárquico, afirma que la satisfacción laboral puede contribuir eficazmente al éxito y desarrollo personales, pero para que los trabajadores se sientan satisfechos, se requiere un alto grado de comprensión e integración del elemento trabajadores con la empresa. Reportó que existe relación entre la actitud

positiva y el cargo jerárquico que se desempeña. No hay relación entre las actitudes positivas con respecto a la edad cronológica, existe independencia entre estas dos variables. No hay relación de la actitud positiva con respecto al género, si existe relación con respecto al grado de instrucción.

Según Sánchez, Hernández (2007), Palma, S (1999), reportó en una muestra de 952 trabajadores en cinco grupos ocupacionales un nivel de satisfacción promedio en trabajadores dependientes en Lima Metropolitana, siendo los factores intrínsecos los de mayor satisfacción, las diferencias por género favorecen a la mujer con un mejor nivel de satisfacción laboral; así también a los trabajadores que atienden directamente al público siendo la remuneración un elemento directamente asociado al grado de satisfacción.

Según Sánchez, Hernández (2007), Velásquez (1982), en un estudio realizado a empleados bancarios que pertenecen a diferentes puesto de trabajo. Afirma que la satisfacción laboral esta en función no sólo de lo que gana por su situación laboral, sino también de donde él esta situado respecto a su nivel de aspiraciones; afirma también que cuando el ambiente ofrece pocas posibilidades para la satisfacción de las necesidades, este tipo de personas serán las menos felices. También halló que ambos géneros tenían actitudes parecidas frente al puesto de trabajo y hacia la empresa. Afirmando también que a mayor grado de instrucción alcanzado por un empleado, éstos puntúan más alto y por ende logran mayor satisfacción, y a menor grado de instrucción tienden a tener puntajes bajos.

Según Sánchez, Hernández (2007) La empresa textil es una organización enmarcada dentro del sector textil, dedicada a la fabricación de prendas en algodón peruano y destinando el 100% de su producción al mercado internacional, contando con tan reconocidos como Reebok Leisure, Adolfo Domínguez, Tommy Hilfiger, Donna Karan, Guess, entre otros y teniendo como destinos países como Estados Unidos, España, Italia, Canadá, Chile, entre otros. Estos clientes exigen a las organizaciones con las que trabajan el cumplimiento de códigos de conducta que tienen como fin asegurar que los trabajadores con los que cuenta la empresa sean bien tratados, que se respete sus derechos y que se les brinde las condiciones mínimas para una adecuada calidad de vida.

Los resultados según la variable categoría ocupacional son los siguientes:

A nivel general los puntajes de los obreros y empleados son comparativamente iguales, es decir, no existen diferencias significativas y por lo tanto las actitudes que tienen frente a la satisfacción laboral son similares. Sin embargo en los factores que

conforman la satisfacción laboral, se aprecia que existen diferencias significativas en el factor de Relaciones Sociales. Los obreros aprecian que sus compañeros no facilitan que su labor sea más placentera y por lo tanto se sienten descontentos con este factor, es necesario observar que de acuerdo a los niveles diagnósticos de la satisfacción laboral también se encontró diferencias significativas en este factor, pues son los obreros los que tienen un mayor porcentaje de evaluados en los niveles de parcial y alta insatisfacción laboral a comparación de los empleados quienes no muestran evaluados en estos niveles diagnósticos y que por lo tanto tienen mayores índices de satisfacción laboral a comparación de los obreros. No se ha encontrado investigaciones anteriores que respalden este resultado pero se asume que tiene que ver con la estructura característica de la organización y con otras variables que pueden estar interviniendo y que más adelante analizaremos con mayor detenimiento.

También se observan diferencias muy significativas de acuerdo al factor de relación con la autoridad, es decir, son los obreros los que muestran insatisfacción con respecto a la apreciación valorativa frente a su jefe inmediato, esto puede deberse al tipo de manejo y de supervisión impartido por los jefes inmediatos o supervisores en la organización, ya que según se tiene referencia, en una encuesta dirigida al personal en el año 2000 sobre el tipo de liderazgo, los trabajadores manifestaron descontento frente al trato de los supervisores.

Asimismo, se aprecia diferencias significativas con respecto al factor de Políticas administrativas, aquí nuevamente son los obreros quienes muestran insatisfacción, esta vez frente a los lineamientos o normas institucionales impartidas por la organización, según fuentes consultadas en la organización esto puede deberse a que se encuentran menos vinculados con las acciones que la empresa realiza para cumplir con los objetivos que se propone, es decir, físicamente son los más alejados a la gerencia general y la forma de retroalimentación es insuficiente pues no permite mantener informado a este sector sobre las metas logradas o sobre los problemas que se presentan dentro del proceso de producción y de exportación de la organización textil.

Finalmente, se observan diferencias significativas con respecto a los Beneficios Laborales y/o remunerativos, es decir, tanto obreros como empleados se muestran insatisfechos con respecto al incentivo económico, pero en mayor proporción son los empleados los que experimentan una mayor insatisfacción laboral, esto puede estar vinculado a otra variable que analizaremos más adelante, pero también es importante apreciar que puede estar influido a que de acuerdo a una escala que elabora el Ministerio de trabajo los sueldos de la empresa textil no son competitivos en el

mercado a comparación de el de los obreros los cuales están dentro del promedio, lo cual puede generar insatisfacción en los empleados a la hora de compararse en otros ambientes laborales del mismo rubro.

Es necesario recalcar que son los factores extrínsecos del trabajo, tales como Relaciones Sociales, Relación con la autoridad, Políticas Administrativas y Beneficios Laborales, los que generan mayor insatisfacción a los obreros de la empresa textil a comparación de los empleados, quienes si manifiestan satisfacción hacia estos factores.

#### **4.1.5. Resultados de estudios en Chile:**

Según Javier Ardouin, Claudio Bustos, Rosa Gayó y Mauricio Jarpa (2000) se estudiaron tres formas las cuales son:

Se aprecia una fuerte presencia del patrón en U con respecto a la edad en la satisfacción con el trabajo en su totalidad en los hombres y una relación más débil en la muestra total y en la de mujeres. Con respecto a la satisfacción con el salario, no se aprecia el patrón en U en las mujeres ni en la muestra total, en tanto que la relación es muy fuerte en los hombres. La fuerte presencia del patrón en U en los hombres y su débil presencia en las mujeres se puede deber a que la submuestra de mujeres incluía un gran número de empleadas de tiempo parcial, las cuales parecieran no tener el patrón de satisfacción relacionada con la edad; si se hacía el análisis sobre las mujeres con trabajo de tiempo completo, existía un fuerte patrón en U para la satisfacción laboral como un todo, aunque se mantenía la no presencia del patrón en U con respecto a la satisfacción con el salario.

Cuando se realiza un análisis multivariado para controlar el efecto de variables extrañas en la satisfacción laboral (género, salud, raza, educación, ingresos, horas de trabajo, tamaño del lugar de trabajo, etc.), se mantiene la robusta relación en forma de U entre la edad y la satisfacción. Se encontraron, con respecto a la satisfacción laboral total, algunas relaciones interesantes: los hombres estaban menos satisfechos que las mujeres, la salud está correlacionada con la satisfacción, las personas más educadas estaban menos satisfechas, los altos ingresos no están significativamente relacionados con la satisfacción laboral total, largas horas de trabajo reducen la satisfacción y la aumenta el trabajar en lugares pequeños; pareciera ser que una larga permanencia en el trabajo no reduce la satisfacción laboral; el aprecio por altos ingresos disminuye la satisfacción laboral, en tanto el aprecio por las buenas relaciones y la seguridad laboral aumentan la satisfacción. La presencia de niños, si bien afecta la satisfacción laboral, no parece estar relacionado con el patrón en forma

de U para la satisfacción en el trabajo.

Con respecto al factor de cohorte (la existencia de un grupo etario de trabajadores que presenta una baja satisfacción laboral), debería ser estudiado a través de un estudio longitudinal, pero la presente investigación parece apoyar la hipótesis del patrón en U.

James Sarros (1988), en un estudio llevado a cabo en Canadá con directores encontró los siguientes factores como elementos que inciden en el Burnout : el trabajo estresante, la sobrecarga en el trabajo, el deterioro en el status y insatisfacción personal en las relaciones interpersonales. David Friesen (1986) extendió su investigación también a profesores, de tal manera que trabajó con dos muestras, una de 1.191 profesores de la enseñanza pública y otra de 190 directores y vicedirectores. David Friesen analizó aquellos factores que consideraba predictores de tal síndrome, como son el stress global en el trabajo, la satisfacción en el trabajo.

Así como la claridad y aceptación del propio rol en su trabajo. En sus resultados es curioso constatar que la satisfacción con el status y con el propio trabajo era un factor determinante del Burnout en sus tres dimensiones, tanto en el cansancio emocional como en las actitudes de despersonalización y la pérdida de realización personal en el trabajo. En esta última investigación ya se reconoce que aspectos como las características del sexo y los años de experiencia son elementos no determinantes en el Burnout, y, como comentaré más tarde, no inciden de modo muy importante en la satisfacción como director.

### **Conclusiones Parciales del Capítulo:**

En la búsqueda realizada en la presente investigación se detecta que:

1. En la búsqueda realizada en la presente investigación se aprecia la necesidad de estudiar al factor humano y su relación con el resto de los elementos que interaccionan en el proceso de trabajo, haciéndose evidente la necesidad de estudiar las capacidades y limitaciones del propio hombre que según los retos actuales de la Seguridad y Salud descansan no solo en aspectos físicos sino en los mentales, temática tratada en ergonomía cognitiva, donde la satisfacción laboral es un elemento de estudio.
2. En los conceptos actuales de productividad del trabajo se habla de la necesidad de estudiar al factor humano y su calidad de vida para lograr los resultados empresariales esperados traducidos en eficiencia, eficacia y efectividad.

3. Se tiene que la satisfacción laboral es una de las áreas de investigación encargadas de estudiar al hombre en la parte psicológica, en el ambiente laboral, en el puesto de trabajo y las necesidades más profunda de motivación y productividad lo cual ha sido estudiado desde el año 1935 y se han realizado estudio en diferentes partes del mundo en todos los sectores, destacándose el prestación del servicio.

4. De los métodos para el análisis de la satisfacción laboral los más utilizados son los directos apoyados en cuestionarios que se realizan con preguntas cerradas, de esta manera se tiene en cuenta para el diseño del procedimiento que será propuesto en la presente investigación los criterios dados por: Meliá y J.M Peiro (1998), Cantera, López (2006) y Berrocal M. Carmen; Vásquez Molina (1995).

Se consultan diferentes estudios y diversos criterios de autores permitiendo analizar el estado del arte y de la práctica en la temática de la satisfacción laboral y no detectándose un procedimiento que en pasos estructurados muestre como pudiera realizarse un estudio de satisfacción laboral.

## **Capítulo II. Propuesta de un procedimiento para el estudio de satisfacción laboral.**

En el presente capítulo se realiza una propuesta de un procedimiento que permite realizar estudios de satisfacción laboral, este procedimiento es fruto del análisis bibliográficos realizados con el objetivo de elaborar el marco teórico de la presente investigación, a raíz de analizar diversos criterios de autores y diferentes instrumentos de evaluación, lo cual permitió realizar la propuesta del mismo. En el siguiente epígrafe se proponen y explican las fases a tener en cuenta para un estudio de esta índole.

### **2.1 Procedimiento para el estudio de la Satisfacción laboral.**

Para la elaboración de la propuesta del procedimiento para realizar estudios de satisfacción Laboral se parte del criterio dado por los siguientes autores: Sánchez, Hernández (2007), Flores (2000), Johns (1998), Díaz, Urbay (2000), Meliá y J.M. Peiró (1998), Cantera, López (2006), Berrocal M. Carmen; Vásquez Molina (1995).

En la Figura 2.1 se muestra el procedimiento propuesto en el presente trabajo, seguidamente se exponen de manera detallada las fases que se proponen para desarrollar el mismo en las organizaciones.

I. Organizar el trabajo.

II. Determinar la Necesidad de realizar el estudio de satisfacción laboral.

III. Realizar estudios de satisfacción laboral

IV. Establecimiento de estrategias para estudios en disciplinas específicas y medición de resultados.

La primera fase ayuda a la preparación del trabajo, asegurando que el resto de las fases siguientes se desarrollen con éxito. La segunda fase constituye en demostrar la necesidad de realizar un estudio de satisfacción laboral a través de un conjunto de aspectos que según la bibliografía internacional demuestran que los trabajadores se encuentran insatisfechos, la tercera fase constituye el trabajo de campo y es donde se identifican las diferentes variables que provocan la insatisfacción en la organización, teniendo en cuenta para ello dos niveles empresarial y de área, por último en la cuarta fase se propone el establecimiento de un programa de intervención donde no solo deben tenerse en cuenta acciones relacionadas con la gestión empresarial, sino, también el concurso de especialistas de las disciplinas relacionadas con la psicología, sociología y medicina general integral, así como se propone la necesidad luego de implementar las acciones realizar nuevamente la medición de la satisfacción para

conocer la efectividad de las acciones establecidas en el programa de prevención de riesgos laborales.

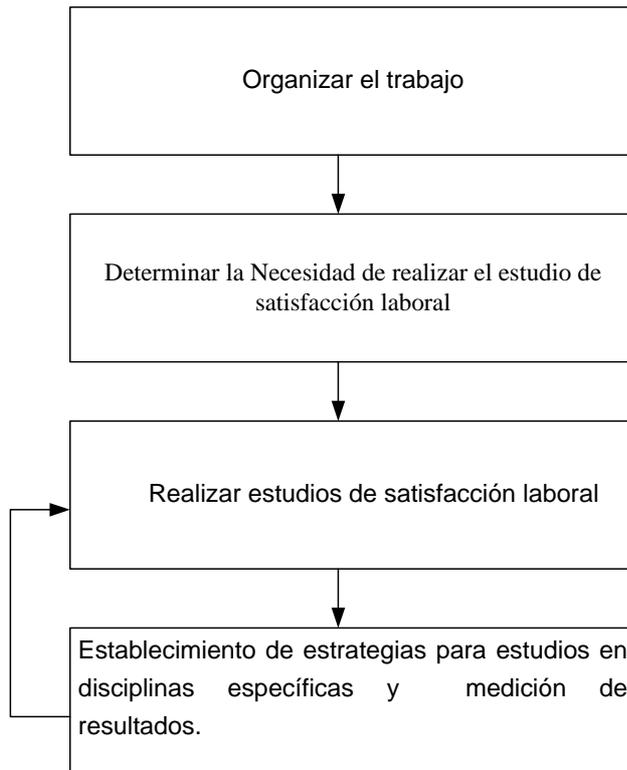


Figura 2.1 Procedimiento para el estudio de la Satisfacción Laboral

**Fuente: Elaboración Propia.**

Una concepción amplia de la satisfacción en el trabajo establece que es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Pero, a este respecto, se sabe que un estado de necesidad lleva normalmente a la acción; a la búsqueda de soluciones. Esta es la ineludible conexión entre "satisfacción laboral", "motivación" y "conducta o acción".

Mediante los índices de Satisfacción Laboral (SL) normalmente se pretende auscultar a una población laboral para ver si tiene algún mal remediable o si todo marcha sobre ruedas. No es posible describir con cierto rigor las situaciones de trabajo sin tener en cuenta lo que dice el trabajador mismo. No suelen ser estos índices unas medidas

extremadamente precisas puesto que se basan en una apreciación personal sobre ese conjunto difuso que forman determinados aspectos del trabajo, principalmente psicosociales y organizativos.

La mayor parte de los instrumentos de medición de satisfacción laboral que se utilizan en la actualidad, interrogan sobre algunas dimensiones que se pueden aislar del siguiente modo:

- El trabajo como tal (contenido, autonomía, interés, posibilidades de éxito).
- Relaciones humanas (estilo de mando; competencia y afabilidad de compañeros, jefes y subordinados).
- Organización del trabajo.
- Posibilidades de ascenso.
- Salario y otros tipos de recompensa.
- Reconocimiento por el trabajo realizado.
- Condiciones de trabajo (tanto físicas como psíquicas).

El objetivo de llevar a cabo este procedimiento es conocer en que nivel los trabajadores de la organización objeto de estudio están satisfechos con este conjunto de variables, debe destacarse además que estas variables mencionadas anteriormente son fuente de origen de factores de riesgos psicosociales, se persigue además conocer que área de la organización presenta problemas relacionados con la temática, área en la cual se pueden presentar factores estresantes.

## **FASE I. ORGANIZAR EL TRABAJO**

Esta fase tiene como objetivo preparar todo el trabajo a desarrollar en el despliegue de las acciones, para asegurar el éxito del trabajo posterior mediante la información, formación, liderazgo y el compromiso desde la alta dirección hasta los niveles inferiores de la organización

Etapas a realizar en esta fase:

### *Etapas 1: Conocer a la Organización*

Debe conocerse cuál es la misión, las estrategias de la organización, los procesos por los cuales esta conformada la misma, la estructura organizativa, cantidad de trabajadores, distribución por edad, integración política, nivel de escolaridad y sexo,

con el objetivo de lograr un conocimiento general sobre la organización objeto de estudio, información que servirá de base para el trabajo posterior.

#### *Etapa 2: Formar equipos de trabajo*

Los equipos serán formados por los especialistas en Seguridad y Salud Laboral de toda la organización. Pueden participar además otros especialistas del área de los Recursos Humanos y personas conocedoras del resto de los procesos de la organización, aunque en el equipo de trabajo las personas responsabilizadas son los especialistas en Seguridad y Salud Laboral.

#### *Etapa 3: Informar a todos los niveles de la Organización*

Se informará a todos los niveles organizativos sobre el trabajo que se va desarrollar, informando objetivos y resultados esperados. Se busca en esta fase también el compromiso de cada nivel organizacional con el trabajo a desarrollar posteriormente.

#### *Etapa 4: Preparar el trabajo*

Preparar entrevistas, encuestas y realizar el cronograma de actividades a desarrollar en la investigación, identificando en cada fase del mismo, fecha, responsable recursos necesarios y tareas a desarrollar.

### **FASE II. DETERMINAR LA NECESIDAD DE REALIZAR EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN LABORAL.**

Según criterios de Sánchez, Hernández (2007), Flores (2000), Johns (1988), los cuales fueron analizados en el capítulo I de la presente investigación, existen un conjunto de indicadores que guardan relación con el hecho de que existe insatisfacción por el trabajo, según estos autores existe una relación directa entre:

- Satisfacción y Ausentismo
- Satisfacción y Rotación
- Satisfacción y salud de la Persona
- Satisfacción y Productividad

De lo dicho anteriormente se deduce que para demostrar la necesidad de realizar un estudio de satisfacción laboral, se hace necesario realizar un análisis de los siguientes aspectos, tomándose en consideración un periodo de 3 a 5 años:

- Análisis de causas por las cuales fluctúan los trabajadores.
- Cálculo de la fluctuación laboral.

La fluctuación de la fuerza de trabajo puede ser calculada a partir de la fórmula que establece Díaz, Urbay [2000] la misma se presenta a continuación:

$$\text{Tasa de Fluctuación} = \frac{\text{Total de Bajas por Fluctuación}}{\text{Cantidad de trabajadores según Nómina en período de análisis (con contrato indeterminado)}} \times 100$$

- Análisis de resultados de evaluación de desempeño, así como reclamaciones del trabajador evaluado por no estar de acuerdo con la evaluación obtenida.
- Análisis del ausentismo en la organización.
- Quejas y reclamaciones de los clientes que reciben el servicio.
- Análisis de certificados médicos, relacionados con efectos nocivos del estrés en el ser humano.
- Resultados de inspecciones y/o de estudios anteriores relacionados con la satisfacción laboral, salud, clima laboral, condiciones laborales, realizados estos estudios con anterioridad en la organización.
- Reclamaciones y/o quejas de los trabajadores relacionadas con algún aspecto de la empresa.

### **FASE III. REALIZAR EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN LABORAL A NIVEL EMPRESARIAL.**

Teniendo en cuenta la necesidad de realizar el estudio, demostrado a partir del análisis de los aspectos tratados anteriormente, se procede al trabajo de campo relacionado con el estudio de satisfacción laboral, para lo cual se tienen en cuenta los aspectos que se explican a continuación.

- Determinación de la muestra, para lo cual debe tenerse en cuenta la siguiente fórmula:

$$nt = \frac{N \cdot \left[ Z_{1-\alpha/2} \right]^2 \cdot p(1-p)}{N \cdot d^2 + \left[ Z_{1-\alpha/2} \right]^2 \cdot P(1-P)}$$

Donde:

$\alpha$  = Error asociado al nivel de confianza en la decisión (0.05).

$d$  = Error absoluto a considerar en el cálculo (0.05).

$p$  = Proporción en función del tamaño de muestra asumido (0.5).

$N$  = Tamaño de población a muestrear (cantidad de trabajadores en la organización)

$nt$  = Tamaño de la muestra.

$$Z_{1-\alpha/2} = 1.96$$

El tamaño de la muestra debe estratificarse por cada área de la organización y por categoría ocupacional.

- Validación del cuestionario.

En el análisis bibliográficos de la presente investigación de identificaron siete cuestionarios que permiten realizar un diagnóstico de satisfacción laboral. De todos los analizados se decidió escoger el establecido por Meliá y J.M. Peiró (1998), de ellos es el que recoge la mayor cantidad de variables (23 variables) lográndose con esto recoger la mayor cantidad de elementos que pueden estar provocando insatisfacción en la organización. En este análisis surgió la duda de si este cuestionario puede ser aplicado en alguna empresa de Cuba, para lo cual se llevó a cabo una sesión de trabajo con expertos para determinar primeramente si el cuestionario se adapta a las características del país. Entre los expertos se encontraban especialistas de seguridad del territorio de Cienfuegos con experiencia en la materia tales: como Profesores del Instituto Provincial de Estudios Laborales, especialistas de empresas de reconocido prestigio en el territorio (IZAJE Cienfuegos, Refinería Camilo Cienfuegos, Cubalse, Materias Primas), especialistas del Grupo Provincial de Inspección perteneciente al Ministerio del Trabajo y Seguridad Social), profesores del departamento de psicología de la Facultad de Humanidades de la Universidad de Cienfuegos. Para ello se aplicó una encuesta (Ver Anexo 7), los pasos dados en el método de experto realizado pueden verse a continuación y el procesamiento de la encuesta puede verse en el Anexo 8. Además en este anexo se presentan las conclusiones del procesamiento del método de expertos. Como resultado final, quedaron establecidas en la presente investigación las variables que

puede ser utilizada por cualquier organización para realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en el sector empresarial.

A continuación se muestran los pasos que se aplican en el método de expertos así como los resultados del mismo. Para el procesamiento de los datos obtenidos en este método se utilizó el paquete de programa estadístico SPSS versión 15.0

Los pasos que se tuvieron en cuenta para aplicar el método son:

1. Concepción inicial del problema:

Radica en que en la bibliografía cubana analizada en la presente investigación no se evidenció un cuestionario diagnóstico en materia de satisfacción laboral, se hace necesario adaptar la encontrada en la bibliografía internacional a las características de las empresas cubanas, por eso se realiza una primera sesión para determinar si los elementos establecidos en dicha encuesta se ajustan a las empresas cubanas y una segunda sesión para determinar de esos elementos que se ajustan cuales tienen un mayor impacto en los resultados del diagnóstico.

2. Selección de los expertos.

Para la selección de los expertos se debe determinar la cantidad de expertos y la relación de los candidatos de acuerdo a los criterios de competencia, creatividad, disposición a participar, experiencia científica y profesional en el tema, capacidad de análisis, pensamiento lógico y espíritu de trabajo en equipo. Se escogieron especialistas de seguridad y salud en el trabajo de empresas del territorio de Cienfuegos, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social con experiencia en la materia.

Se calcula el número de expertos para llevar a cabo el desarrollo de este método:

$$n = \frac{p(1-p)k}{i^2}$$

$$n = \frac{0.03(1-0.03)3.8416}{0.12^2}$$

$$n = \frac{0.11179}{0.0144}$$

$$n = 7.76319$$

$n \approx 8$  Expertos

Donde:

K: Cte. que depende del nivel de significación estadística.

p: Proporción de error que se comete al hacer estimaciones del problema con n expertos. (0.03)

i : Precisión del experimento. (0.12)

n: Número de expertos.

La determinación del coeficiente es acorde del nivel de confianza escogido para el trabajo ( $\alpha=0.05$ ).

$1 - \alpha$	k
99%	6,6564
95%	3,8416
90%	2,6896

En este caso se cuenta con la cantidad de 8 expertos, a los cuales se les entrega una encuesta donde se encuentran las características a seleccionar por cada uno de ellos.

### 3. Procesamiento

El caso en análisis presenta más de siete características (K), por lo que la prueba de hipótesis que debe realizarse es  $\chi^2$

La cual establece:

Hipótesis:

$H_0$ : no hay comunidad de preferencia entre los expertos.

$H_1$ : existe comunidad de preferencia entre los expertos.

Región Crítica:  $\chi^2_{calculada} \geq \chi^2_{tabulada}$

Si se cumple la región crítica se rechaza  $H_0$ , existiendo comunidad de preferencia entre los expertos, con lo cual se cumple en la presente investigación. En este caso puede verse que  $\chi^2_{calculada} = 52,015$  y la tabulada  $\chi^2_{tabulada} 35.172$ . El procesamiento de los resultados se efectúa mediante el paquete de programa SPSS versión 15.0 (Ver Anexo 8). Los resultados muestran que la región crítica se cumple con lo cual se llega a la conclusión que los resultados obtenidos en este procesamiento son confiables y existe comunidad de preferencia entre los expertos.

Aplicación de cuestionarios a una muestra de trabajadores para conocer el nivel de satisfacción en las áreas que componen la organización.

En el anexo No.9 Puede verse el cuestionario mencionado anteriormente, adaptado según el método de experto aplicado en el presente trabajo.

La autora de la presente investigación propone que al aplicar el mismo, se delimiten algunos aspectos que permitan mostrar el resultado del estudio y el área que será objeto de un análisis exhaustivo en cuanto al tema que se desarrolla en la presente investigación. Estos aspectos son:

1. Satisfacción laboral en función del sexo
2. Satisfacción laboral en función de la edad
3. Satisfacción laboral y categoría ocupacional
4. Satisfacción general por cada área de la organización
5. Satisfacción laboral global
6. Variables que son fuente de insatisfacción en la organización.

Se propone además aplicar una entrevista al Directivo de Recursos Humanos y al Director General, propuesta por Gerardo, Crespo y Santiago, Tarasido (2004), la misma puede verse en el anexo 10.

### **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN LABORAL A NIVEL DE ÁREAS QUE COMPONEN LA ORGANIZACIÓN.**

Mediante la evaluación de la primera parte obtenemos un índice de satisfacción general y otros parciales respecto al salario, al tipo de trabajo, a los subordinados, a los directores o superiores, a la promoción y a la organización, todos estos elementos son analizados a nivel empresarial. Cabe aclarar que el equipo que dirige el estudio en la organización, puede decidir por que área comenzar, además de contar con la información anterior, teniendo en cuenta los aspectos relacionados en la Fase II o por qué es de interés en la organización comenzar por el área decidida.

Como resultado de la fase anterior se identificará el área o las áreas donde existe un porcentaje alto de insatisfacción, lo que posibilitará realizar un estudio exhaustivo de satisfacción laboral en la misma a través de los siguientes aspectos:

1. Cálculo del índice de satisfacción laboral
2. Identificación de estresores en el puesto de trabajo.

### **Cálculo del índice de satisfacción laboral:**

Para llevar a cabo esta fase se toma como referencia el método establecido por Cantera, López (2006), el cual plantea que lo que se intenta por medio de este índice es cuantificar los resultados para poder establecer comparaciones en la intensidad y generalidad de los procesos estudiados. De forma que cada índice es una variable unidimensional que nos da la siguiente fórmula:

$$i = (3M + 2B + P) / 300$$

Donde:

M: representa el porcentaje de las personas que en ese grupo manifestaron estar muy satisfechas.

B: el porcentaje de aquéllas que manifestaron estar bastante satisfechas.

P: el porcentaje de las que contestaron estar poco satisfechas.

Los índices calculados a través de la fórmula anterior, pueden aplicarse a los siguientes aspectos que según este autor se dan en la satisfacción. Para este se propone utilizar la encuesta expuesta en el paso anterior.

De esta forma se obtienen los siguientes índices de satisfacción:

- Con el salario percibido.
- Con el tipo de trabajo.
- Con los subordinados.
- Con los directores o superiores.
- Con los compañeros.
- Con la promoción.
- Con la organización.
- Índice general de satisfacción en el trabajo.

Es muy importante insistir en que los valores obtenidos de esta manera, no deben interpretarse como una medida cardinal del fenómeno, sino tan sólo ordinal, debido a la imposibilidad de conocer el nivel cero de la satisfacción y su unidad de medida.

### **Identificación de estresores en el puesto de trabajo:**

Para llevar a cabo esta fase se tiene en cuenta el cuestionario de identificación de estresores y manifestaciones orgánicas dado por Berrocal M. Carmen, Vásquez Molina(1995), el cual permite identificar de una manera más específica los elementos

estresores dados por el propio trabajo, otros relacionados con la sociedad, la familia, además ayuda a identificar sintomatologías de los trabajadores(ver anexo No 11), lo cual luego de ser identificado por el especialista en seguridad, debe ser estudiado por los especialistas relacionados con las disciplinas médicas, psicológicas y sociológicas permitiendo establecer estrategias de mejora de calidad de vida de los trabajadores que conforman la organización. Este análisis debe ser llevado a cabo en cada puesto de trabajo, teniendo en cuenta que un puesto puede estar conformado por varios trabajadores.

#### **IV. ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS PARA ESTUDIOS EN DISCIPLINAS ESPECÍFICAS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS.**

A partir de los resultados anteriores y teniendo en cuenta la identificación de variables insatisfactoras a nivel empresarial, de proceso y de areas de trabajo, se procede a realizar un informe donde se presenten los resultados del diagnóstico en cada nivel, lo cual permitirá definir la necesidad de especialistas en las esferas de la psicología, medicina general integral y sociología, estableciendo un cronograma de acciones que permita ir priorizando las demandas emanadas del diagnóstico realizado en las fases anteriores. Es válido aclarar que se hará también necesaria la implementación de un conjunto de medidas que son relacionadas con la gestión empresarial puesto que hay un conjunto de variables dependen netamente de esta cuestión.

Es en esta fase, a criterio de la autora de la presente investigación, es donde la ergonomía preventiva se entrelaza con el resto de las disciplinas de las cuales se nutre como ciencia aplicada.

Un conjunto de posibles acciones son las establecidas por Ruiz, Karina (2006) las cuales son:

##### **Programa de intervención**

- Planificación preventiva, tratando de reducir o evitar estresores.
- Diagnóstico de las fuentes y niveles de estrés.
- Puesta en marcha de programas de prevención e intervención sobre estrés en aquellas áreas o grupos de personas de mayor riesgo.
- Evaluación de los programas para documentar su eficacia y documentar el progreso de apoyo y modificaciones si hubiera lugar.

##### **Estrategias de intervención**

1. Primarias, dirigidas a reducir o eliminar los factores estresores.

2. Secundarias, dirigidas a favorecer el manejo del estrés.
3. Terciarias, dirigidas a facilitar programas de asistencia a los empleados, tanto grupales como individuales.

En el caso de las dos últimas estrategias se necesita la participación de especialistas en medicina, sociología y psicología puesto que son aspectos propios de esas ciencias, a continuación del análisis bibliográfico realizado para la presente investigación, se proponen una serie de elementos generales que deben tenerse en cuenta por estos especialistas:

- Desde el punto de vista psicológico
  - Valoración psicológica Personal
  - Aplicación de pruebas psicotécnicas
  - Historia Clínica Psicológica
- Desde el punto de vista epidemiológica
  - Conocer la distribución de la enfermedad según variables de persona, tiempo, lugar y otras.
  - Aportar datos para investigaciones de tipo epidemiólogo.
  - Plantear y probar acciones de prevención, control y erradicación de las patologías.

Luego de la implementación de estas acciones se procede a medir la satisfacción para comprobar la validez del estudio, volviéndose a la fase del procedimiento donde debe aplicarse el cuestionario que permite conocer la satisfacción a nivel empresarial.

### **Conclusiones Parciales del Capítulo:**

En la búsqueda realizada en la presente investigación se detecta que:

1. El procedimiento diseñado en la presente investigación con el objetivo de realizar un estudio de satisfacción laboral que persigue en primera instancia determinar si es oportuno realizar este análisis a partir de conocer indicadores económicos y relacionados con la salud de los trabajadores de la organización donde se pretende realizar dicho estudio.
2. En los pasos para realizar un análisis de satisfacción laboral, se propone conocer la situación a nivel empresarial en el tema, identificar el área que presenta problemas a partir del análisis del porcentaje de trabajadores insatisfechos por áreas y luego realizar un estudio de estresores que permita conocer el estado de salud de los trabajadores del área en cuestión.

### ***Capítulo III: Aplicación de un Procedimiento para el Análisis de la Satisfacción Laboral en la Empresa Eléctrica Cienfuegos.***

En el presente Capítulo se implementa un procedimiento con el objetivo de estudiar las variables que inciden de manera negativa en la satisfacción laboral en las diferentes áreas de la organización, para conocer los aspectos del trabajo que están afectando a los trabajadores en la Empresa Eléctrica Cienfuegos, trayendo como resultado el análisis del estado actual con respecto al tema en las áreas escogidas para el estudio.

#### **3.1. Implantación de un procedimiento para el análisis de Satisfacción Laboral.**

A continuación se expone la aplicación del procedimiento expuesto en el Capítulo anterior de la presente investigación, en la Empresa Eléctrica Cienfuegos.

#### **FASE I. ORGANIZAR EL TRABAJO**

##### *Etapas 1: Conocer la organización*

Por Resolución No 014/201 se crea la Empresa Eléctrica Cienfuegos, en forma abreviada OBE Cienfuegos (Organización Básica Eléctrica), a todos los efectos legales, integrada a la Unión Eléctrica subordinada al Ministerio de la Industria Básica. La Dirección Territorial se ubica en la calle 33 # 5602 entre las avenidas 56 y 58 en la Ciudad de Cienfuegos. Dicha empresa tiene como objetivo fundamental hacer llegar la electricidad hasta el lugar más apartado del territorio, desarrollando las actividades de entrega de energía, mantenimiento de redes, construcción y otros servicios de carácter industrial.

La Empresa es una organización Económica, con personalidad jurídica, balance financiero independiente y gestión económica, financiera, organizativa y contractual autónoma, que se crea para la Dirección técnica, económica y comercial de los procesos de elaboración de los productos y/o servicios los que deberán lograrse con la mayor eficiencia económica. Su funcionamiento es en base al principio de autofinanciamiento Empresarial por lo que no solo debe cubrir sus gastos con sus ingresos sino que además debe generar un margen de utilidades.

Su creación, traslado, función o disolución corre a cargo del Ministerio de Economía y Planificación a propuesta del Ministerio de la Industria Básica que la atiende en correspondencia con los procedimientos establecidos.

Por resolución No. 652 del Ministerio de Economía y Planificación de 30 de diciembre del 2004, a la Empresa Eléctrica Cienfuegos se le aprueba el Objeto Empresarial

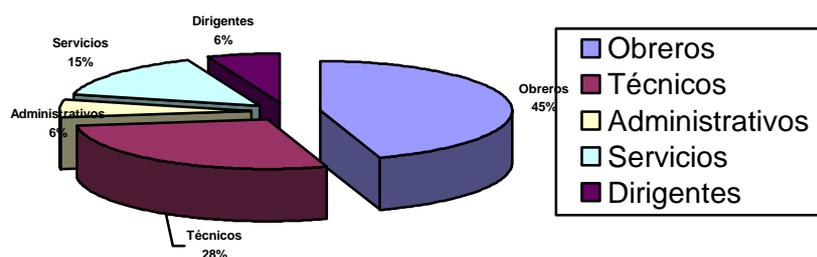
destacándose en su contenido el desarrollo de los procesos de transmitir, distribuir y comercializar la Energía Eléctrica de forma mayorista en Moneda Nacional y Moneda Libremente Convertible, así como minorista en Moneda Nacional, además de la prestación de servicios a otras entidades.

Las cantidades de trabajadores por categorías ocupacionales están referidas en la tabla 3.1:

<b>Estructura Ocupacional</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
Obreros	570	45
Servicio	190	15
Administrativos	74	6
Técnicos	355	28
Dirigentes	76	6
<b>Total</b>	<b>1261</b>	<b>100</b>

**Tabla No. 3.1 Cantidad de trabajadores por categorías ocupacionales**

En la figura 3.1 se muestran los por cientos generales de la empresa por categorías ocupacionales, los cuales quedan representados de siguiente forma.



**Fig. 3.1 Representación de las categorías ocupacionales en la Empresa Eléctrica Cienfuegos.**

La estructura de la Empresa responde a una entidad de Categoría II. En el cumplimiento de la Misión y el desarrollo de sus funciones tiene aprobada una Estructura del tipo burocrática mecánica y una plantilla de personal compuesta por una alta complejidad grupal en la categoría ocupacional, técnica y obrero. A fin de asegurar la continuidad y fiabilidad del servicio que presta, existe en cada municipio una Unidad Organizativa, las cuales tienen asignado los recursos técnicos, humanos, materiales y tecnológicos necesarios para cumplir con éxito la Misión encomendada y la Visión Empresarial acordada.

## **Misión**

*Satisfacer adecuadamente la expectativa en el servicio eléctrico de todos los clientes del territorio, por lo cual, trasmite, genera, distribuye y comercializa la energía eléctrica con eficiencia y calidad; logrando la participación activa y dedicada de todos sus trabajadores en ese empeño.*

## **Visión**

Brindar ininterrumpidamente las veinticuatro horas del día un servicio eléctrico con una eficiencia y calidad similar a los parámetros internacionales.

La Empresa atiende una extensión territorial de 4177.8 Km. donde están instalados 2419.3 Km. de líneas aéreas de las cuales 407.35 Km. son líneas de transmisión, 457.02 Km. de subtransmisión, 1554.93 de distribución primaria. Tiene instalado 5221 transformadores de distribución, 132 subestaciones de 33 Kv y menores y 3 subestaciones eléctricas de 110 kV.

Además son parte también de sus redes eléctricas 6733 instalaciones de alumbrado público, 4443 protecciones por relevadores y 193 equipos de comunicaciones y telemecánica. La suma total de todas estas instalaciones equivale a 25503.78 unidades convencionales.

Hasta abril de 2008 la empresa atiende y ofrece servicios a 122706 clientes de los cuáles 116116 conciernen al sector residencial, 5916 al comercial, 249 al industrial, 413 al agropecuario y 13 al alumbrado público. Este total de clientes registra un consumo de energía de 127491.24 Mwh.

Hoy la Empresa Eléctrica Cienfuegos se convierte en el principal proveedor de Energía Eléctrica de la provincia de Cienfuegos, la estructura de segmentación del mercado por consumo energético muestran los siguientes clientes como los más importantes:

Principales Clientes de la Empresa.

<b>CLIENTES</b>	<b>MON</b>	<b>Año Anterior</b>	<b>Plan Mwh</b>	<b>Real Mwh.</b>	<b>%R/P</b>	<b>%R/R</b>
Cemento	CUC	1700.1	53711.2	33025.7	61.49	1942.5
Acueducto.	MN	8040.6	9861.4	8421.6	85.46	104.7
CAI A. Sánchez	MN	2382.5	4421.4	1369.10	30.97	57.46
Cultivos horquita	CUC	2462.8	2437.2	2459.9	100.93	99.88
Cereales	CUC	3388.3	6642.7	6264.4	94.3	184.88
Papelera Damují	CUC	3075.6	10818.6	1073.2	9.96	30.13
Lácteo Escambray	MN	1583.1	1664.4	1610.5	96.76	101.73
Acueducto Villa Clara	MN	2165.3	3000.0	2148.4	71.61	99.22

Refinería	CUC	2146.3	2346.8	2175.7	92.71	101.37
Combinado Pesquero.	CUC	1643.0	1536.5	1412.3	92.92	85.96

**Tabla No. 3.2 Principales Clientes de la Empresa.**

Agrupación de los clientes de acuerdo al segmento de mercado

<b>Clientes</b>	<b>Cantidad</b>
Estatad MN Mayor de 50 Kwh. de demanda	401
Estatad MN Menor de 50 Kwh. de demanda	4988
Estatad MLC Mayor de 50 Kwh. de demanda	61
Estatad MLC Menor de 50 Kwh. de demanda	625
Privado no residencial	266
Privado residencial	115474
Privado MLC	17

**Tabla No.3.3 Agrupación de los clientes de acuerdo al segmento de mercado.**

Principales Proveedores de la Empresa.

1	Geysel
2	Energoimport
3	OBE Ciudad Habana
4	Grupo. Empresarial Construcción
5	CAI Arroceros Sur del Jíbaro
6	BPA
7	Empresa Provincial de Gastronomía.
8	Comercializadora ITH
9	Corporación Copextel S.A.
10	ETECSA
11	Transimport
12	Emprestur
13	ECIE
14	Cimex
15	SEPSA

**Tabla No. 3.4 Principales Proveedores de la Empresa**

Es una Empresa dedicada a brindar servicios Generación a través de los Grupos electrógenos, mantenimiento y reparación de sus redes eléctricas y además se acometen trabajos que entre otros comprenden: Construcción de líneas eléctricas. Teniendo como objetivo suministrar servicios de reparación que además de ser competitivos, sean adecuados y satisfagan cabalmente los requisitos contractuales de sus CLIENTES, asegurando la mejora continua de todos sus procesos y las condiciones medioambientales dentro de su entorno. La distribución de su fuerza de trabajo así como sus niveles de dirección.

Su capital humano es de 1261 trabajadores, los cuales están distribuidos por un Staff con cinco Direcciones y 20 UEB las cuales son:

- Dirección General
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección Técnica
- Dirección Comercial
- Dirección de Control y Finanzas

Además de las siguientes UEB

- |  |                              |
|--|------------------------------|
| ▪ UEB Administrativa                         | ▪ UEB Despacho               |
| ▪ UEB Auditoria y Control                    | ▪ UEB Formación y Desarrollo |
| ▪ UEB Servicios Comerciales                  | ▪ UEB Cienfuegos             |
| ▪ UEB Informática                            | ▪ UEB Palmira                |
| ▪ UEB Uso Racional de la Energía             | ▪ UEB Cruces                 |
| ▪ UEB Transporte                             | ▪ UEB Lajas                  |
| ▪ UEB Inversiones                            | ▪ UEB Abreu                  |
| ▪ UEB Centro de Operaciones y Mantenimientos | ▪ UEB Rodas                  |
| ▪ UEB Contabilidad y Finanzas                | ▪ UEB Aguada                 |
| ▪ UEB ATM                                    | ▪ UEB Cumanayagua            |
| ▪ UEB Generación Diesel                      | ▪ UEB Generación Fuel Oil    |
| ▪ UEB Generación Emergencia.                 |                              |

*Etapa 2: Formar equipos de trabajo.*

Luego de realizar la etapa anterior se conformó el equipo de trabajo para la entrega de información necesaria y la coordinación de las visitas a la empresa. El equipo se conforma por el Director de Recursos Humanos, así como la especialista en Seguridad y Salud, profesores especialistas en la temática de la Universidad de Cienfuegos, además de la participación de conocedores de las áreas de la organización objeto de estudio.

*Etapa 3: Informar a todos los niveles de la Organización*

Se informó a todos los niveles organizativos sobre el trabajo que a desarrollar, esta información fue emitida en el Consejo de Dirección de la empresa, informando objetivos y resultados esperados. Buscando en esta fase también el compromiso de

cada nivel organizacional con el trabajo a desarrollar posteriormente, se enfatizó en la cooperación de todos los trabajadores, sobre todo de los directivos.

#### **Etapa 4: Preparar el trabajo.**

En esta etapa se definieron las técnicas a utilizar en la presente investigación, fundamentalmente, técnicas de recopilación de información, análisis de documentos relacionados con las áreas objeto de estudio, entrevistas y encuestas. Las mismas son escogidas y diseñadas con anterioridad en el capítulo anterior de la presente investigación, se procedió a la reproducción de las mismas. Se definió que el especialista en Seguridad y Salud de la Organización debía estar presente a lo largo de toda la investigación con el objetivo de la entregar de la información necesaria y la coordinación de las visitas a las diferentes áreas y la emisión de criterios que ayudan a la fundamentación del estudio.

### **FASE II: DETERMINAR LA NECESIDAD DE REALIZAR EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN LABORAL.**

#### **Análisis de la fluctuación**

Para llevar a cabo esta fase se realizan entrevistas, observaciones directas, revisión de documentos con el objetivo de analizar todas las causas y motivos por los cuales los trabajadores fluctúan, dicho estudio se realiza durante el período 2003 – 2007, comprendiendo 5 años.

A petición de la organización se decide realizar dicho estudio en las siguientes áreas: UEB Despacho, UEB Administrativa, UEB Cruces y UEB Generación.

#### 1. Análisis de causas por las cuales fluctúan los trabajadores

Como resultado de lo expuesto anteriormente se pudo conocer que los principales motivos por los cuales causan bajas los trabajadores son las siguientes:

<b>Causa de Baja</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>
Abandono del curso preparatorio	3
Solicitud propia	23
Ruptura del contrato	24
Sanción Laboral	1
Mejoría salarial	1
Jubilación	1

**Tabla No. 3.5: Causas y cantidad de trabajadores que han causado baja en la empresa Eléctrica Cienfuegos. Fuente de elaboración: Propia.**

Se tuvo en cuenta el periodo comprendido entre 2006-2007 para este análisis. Véase que la mayor cantidad de bajas son debido a la ruptura del contrato y solicitud propia, en esta última no queda expuesta una causa explícita de la razón por la cual solicita la baja.

2. Calculo de la fluctuación laboral.

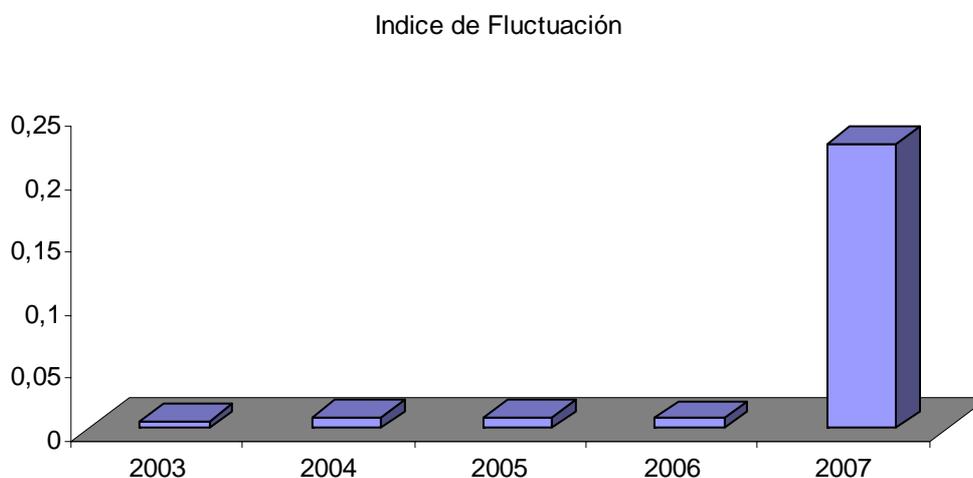
A continuación se presenta el cálculo de la fluctuación laboral, el mismo es tomado del Modelo

Estadístico SRP-1-6707 Registro de la autorización del Fondo de tiempo Laboral.

<b>Años</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
<b>Índice de Fluctuación</b>	0,005	0,009	0,009	0,0079	0,225

**Tabla No. 3.6: Índice de Fluctuación laboral durante el período 2003-2007. Fuente de elaboración: Especialista en Recursos humanos de Empresa Eléctrica.**

La representación gráfica de los mismos se muestra a continuación:



**Figura No. 3.2 Representación gráfica del Índice de Fluctuación durante el período 2003 – 2007.**

Puede verse en este gráfico que la fluctuación de los trabajadores tuvo un incremento en el año 2007, en comparación con el resto de los años que incluye el periodo analizado en la presente investigación.

3. Análisis de resultados de evaluación de desempeño, así como reclamaciones del trabajador evaluado por no estar de acuerdo con la evaluación obtenida.

Con una muestra de veinte expedientes se hizo un análisis profundo y una revisión estricta de los resultados de Evaluación de Desempeño, esta se realiza mensualmente, no se detectó ninguna evaluación de desempeño inferior con la puntuación menos de 60 puntos, lo que indica que los trabajadores son evaluados con resultados satisfactorios y están satisfechos con esto.

4. Análisis del ausentismo en la organización.

En la organización se lleva a cabo el cálculo del índice de ausentismo, se tuvo en cuenta para esta investigación el periodo del 2003-2007 que puede verse a continuación en la siguiente tabla:

<b>Año</b>	<b>Índice de ausentismo</b>
2003	0.79
2004	1.33
2005	1.36
2006	1.41
2007	1.53

**Tabla 3.7 Índice de ausentismo en la Empresa Eléctrica Cienfuegos.(Fuente de Elaboración: especialista en recursos humanos de la Empresa objeto de estudio).**

Véase que en esta tabla el índice de ausentismo ha ido en incremento en el 2007 con respecto al resto de los años estudiados en el periodo.

5. Análisis de certificados médicos, relacionados con efectos nocivos del estrés en el ser humano.

Se hace un análisis de los certificados médicos en el periodo del 2005-2007, en la tabla 3.4 puede verse un resumen de este análisis, puede concluirse que los certificados médicos que presentan los trabajadores están relacionados con efectos nocivos del estrés, incluso existen trabajadores que repiten estos certificados por lo que se puede decirse que en la Empresa existen personas muy afectadas por unas series de causas que le provocan síntomas relacionados con el estrés.

<b>Causas que se presentan en los certificados médicos entregados por los trabajadores</b>	<b>Cantidad de trabajadores por causa.</b>
Trastorno ansiedad generalizada.	26
Trastorno depresivo.	6
Síndrome ansioso.	15
Síndrome depresivo ansioso.	6
Trastorno adaptativo.	7
Trastorno esquizofrénico.	1
Esquizofrenia descompensada.	1
Estrés laboral	4
Crisis adaptación.	1
Trastorno psicossomático.	1

**Tabla 3.8: Causas de presentación de certificados médicos y cantidad de trabajadores. (Fuente de Elaboración: propia)**

6. Resultados de inspecciones y/o de estudios anteriores relacionados con la satisfacción laboral, salud, condiciones laborales realizados en la organización.

El último estudio relacionado con la temática, fue un análisis de clima laboral que se realizó en la Empresa Eléctrica Cienfuegos en el 2005 en el área de Despacho, donde se obtuvo como resultado lo siguiente:

Antecedentes de carácter negativos aportados en estudios de clima en periodos anteriores enfocado en el área del despacho.

- En esta unidad el trabajo de los empleados no es reconocido.
- Lo que aportan los empleados no se reconoce ni se desarrolla.
- Toda decisión que se tome es necesario consultarla con los superiores ante de ponerla en práctica.
- El ambiente que se respira en la unidad es tenso.
- La mayoría de nosotros no estamos tratando de hacer un equipo realmente triunfador.
- En esta empresa no existe un programa de capacitación adecuado.
- Algunos de los trabajadores no tienen sentido de pertenencia de la organización.
- Aquí no se reconoce la eficiencia del trabajo.

- Los trabajadores evitan muchas veces hacer señalamientos críticos solo para evitar mayores conflictos.
- Aquí cada uno trabaja por su lado.
- Lo importante es cumplir los intereses de la organización, lo demás no interesa.
- Cuando el departamento esta reunido se nota que algunos miembros no se escuchan unos a los otros.
- Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (rumores, chisme).
- En esta unidad existen personas que se oponen a todos los cambios.

De lo referenciado anteriormente puede evidenciarse la existencia de problemas relacionados con las relaciones interpersonales y de organización del trabajo.

Como conclusión puede observarse en el análisis de esta fase que todos los elementos analizados denotan la necesidad de realizar un estudio que permita determinar que factores están ocasionando los resultados obtenidos, en cuanto al incremento del índice de satisfacción, del índice de ausentismo y de los certificados médicos presentados, ya que todas las enfermedades plasmadas en los mismos están relacionadas con disciplinas de la psicología, para lo cual se hace necesario un estudio de la satisfacción laboral en la Empresa Eléctrica Cienfuegos que posibilite identificar que elementos del trabajo están afectando a los trabajadores, lo cual se desarrolla a continuación.

### **FASE III REALIZAR EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN LABORAL A NIVEL EMPRESARIAL.**

Teniendo en cuenta la necesidad de realizar el estudio, lo cual se demuestra en la presente investigación, se procede al trabajo de campo relacionado con la satisfacción laboral, para lo cual se tienen en cuenta dos instrumentos de evaluación.

#### **Determinación de la muestra.**

El proceso de cálculo y estratificación del número de encuestas a realizar puede verse en el Anexo No 12.

El cálculo brinda como resultado la realización de 176 encuestas, la estratificación puede verse en la tabla 3.9. Posteriormente, se procede a escoger los trabajadores a encuestar, fundamentalmente los que laboran diariamente dentro de las áreas seleccionadas.

Áreas	Cantidad de encuestados
Administración	42
Despacho	28
Generación	56
UEB Cruces	50
Total	176

**Tabla 3.9 Cantidad de encuestas a aplicar a los trabajadores.**

### Validación del cuestionario

Se validó el cuestionario dado por Melia y Peiró (1998) el cual es una herramienta para realizar un estudio de satisfacción laboral en la empresa con el objetivo de conocer con mayor precisión el nivel de satisfacción actual existente en la organización que sea objeto de estudio, dicho procedimiento es explicado en el capítulo II de la presente investigación.

Las variables que mide la encuesta son:

- Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.
- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.
- El salario que usted recibe.
- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.
- La iluminación de su lugar de trabajo.
- La ventilación de su lugar de trabajo.
- La temperatura de su local de trabajo.
- Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.
- Las oportunidades de promoción que tiene.
- Las relaciones personales con sus superiores.
- La supervisión que ejercen sobre usted.
- La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
- La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.
- La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.
- El apoyo que recibe de sus superiores.
- La capacidad para dirigir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.
- Su participación en las decisiones de su Departamento o sección.

- Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.
- El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.
- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

**Aplicación de cuestionarios a una muestra de trabajadores para conocer el nivel de satisfacción en las áreas que componen la organización.**

Conociendo el tamaño de muestra así como las características del cuestionario, se procede a aplicar el mismo, cuyos resultados se exponen en el Anexo No 13. A continuación se expone la satisfacción laboral de manera general, teniendo en cuenta variables tales como sexo, categoría ocupacional y edades en función de las diferentes áreas administrativas.

**Satisfacción laboral en función del sexo**

DESPACHO

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	M	B	A		A	B	M
	1	2	3	4	5	6	7
Hombres	0	0	0	9 (69%)	4 (31%)	0	0
Mujeres	0	0	0	8 (54%)	5 (33%)	2 (13%)	0

ADMINISTRATIVA

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	M	B	A		A	B	M
	1	2	3	4	5	6	7
Hombres	0	0	2 (11%)	11 (61%)	4 (22%)	1 (6%)	0
Mujeres	0	0	5 (21%)	16 (67%)	3 (12%)	0	0

GENERACION

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	M	B	A		A	B	M
	1	2	3	4	5	6	7
Hombres	1 (2%)	1 (2%)	19 (40%)	9 (19%)	8 (18%)	9 (19%)	0
Mujeres	0	0	2 (22%)	6 (67%)	1 (11%)	0	0

CRUCES

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	M	B	A		A	B	M
	1	2	3	4	5	6	7
Hombres	2 (5%)	10 (27%)	6 (16%)	15 (42%)	2 (5%)	2 (5%)	0
Mujeres	0	0	3 (23%)	4 (31%)	5 (38%)	1 (8%)	0

**Tabla No 3.10: Resultados del procesamiento relacionados con la Satisfacción en función del Sexo.**

Puede verse en la tabla 3.10 que en el área de Despacho y en la UEB Cruces, las mujeres tienden a estar más satisfechas que los hombres de manera general en los aspectos relacionados con el trabajo que se cuestionan en la encuesta aplicada, no siendo así en el resto de las unidades donde la satisfacción tiende a ser superior en los hombres, aunque en todos los casos se aprecian altos porcentajes de indiferencia fundamentalmente en el sexo femenino acentuándose en el área Administrativa y Generación. Puede denotarse que los porcentajes de insatisfacción en todos los casos no se manifiestan como altos, aunque si debe tenerse en cuenta los porcentajes de indiferencias.

### **Satisfacción Laboral en función de la edad**

#### DESPACHO

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	M	B	A		A	B	M
	1	2	3	4	5	6	7
21-30	0	0	0	2 (40%)	2 (40%)	1 (20%)	0
31-40	0	0	0	5 (72%)	1 (14%)	1 (14%)	0
41-50	0	0	0	4 (50%)	4 (50%)	0	0
51-60	0	0	0	6 (75%)	2 (25%)	0	0

#### CRUCE

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	M	B	A		A	B	M
	1	2	3	4	5	6	7
21-30	2 (22%)	4 (44%)	2 (22%)	1 (12%)	0	0	0
31-40	0	2 (17%)	0	7 (58%)	2 (17%)	1 (8%)	0
41-50	0	1 (5%)	5 (26%)	7 (36%)	4 (22%)	2 (11%)	0
51-60	0	3 (30%)	2 (20%)	4 (40%)	1 (10%)	0	0

#### ADMINISTRATIVA

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	M	B	A		A	B	M
	1	2	3	4	5	6	7
21-30	0	0	0	0	2 (100%)	0	0
31-40	0	0	4 (33, 3%)	4 (33, 3%)	4 (33, 3%)	0	0
41-50	0	0	2 (9%)	18 (82%)	1 (4, 5%)	1 (4, 5%)	0
51-60	0	0	1 (17%)	5 (83%)	0	0	0

#### GENERACION

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	M	B	A		A	B	M
	1	2	3	4	5	6	7
21-30	0	1 (8%)	4 (33%)	4 (33%)	1 (8%)	2 (18%)	0
31-40	1 (6%)	0	3 (19%)	5 (31%)	6 (38%)	1 (6%)	0
41-50	0	0	8 (46%)	3 (18%)	2 (12%)	4 (24%)	0
51-60	0	0	6 (55%)	3 (27%)	0	2 (18%)	0

**Tabla No. 3.11: Resultados del procesamiento relacionado con la Satisfacción en función del Edad.**

Como puede verse en la tabla anterior no se aprecia insatisfacción en el área de despacho, denotándose porcentajes altos en la categoría de bastante insatisfecho y algo insatisfecho en el resto de las áreas estudiadas, en las mismas puede observarse que la insatisfacción esta presente en todos los rangos de edades, excepto en el área administrativa donde el rango de 21-30 no presenta insatisfacción, ni indiferencia, estos se encuentran altamente satisfechos. Al igual que en la satisfacción en función del sexo, se aprecian altos porcentajes de indiferencias, excepto en el área de Generación, los rangos de edades en los cuales es percibida indiferencias(incluyendo Despacho) oscilan 31-40; 51-60, excepto en el área administrativa que además de los rangos mencionados anteriormente la indiferencia esta presente en el rango 41-50.

### **Satisfacción en función de la Categoría Ocupacional**

#### GENERACION

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	M	B	A		A	B	M
	1	2	3	4	5	6	7
Dirigentes	0	0	0	1 (100%)	0	0	0
Técnicos	0	0	5 (31%)	8 (50%)	2 (13%)	1 (6%)	0
Administrativos	0	0	1 (100%)	0	0	0	0
Servicio	0	0	0	0	0	0	0
Obrero	1 (3%)	1 (3%)	15 (39%)	6 (16%)	7 (18%)	8 (21%)	0

#### DESPACHO

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	M	B	A		A	B	M
	1	2	3	4	5	6	7
Dirigentes	0	0	0	0	0	0	0
Técnicos	0	0	0	15 (60%)	8 (32%)	2 (8%)	0
Administrativos	0	0	0	0	0	0	0
Servicio	0	0	0	2 (75%)	1 (25%)	0	0
Obrero	0	0	0	0	0	0	0

#### CRUCES

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	M	B	A		A	B	M
	1	2	3	4	5	6	7
Dirigentes	0	0	0	1 (100%)	0	0	0
Técnicos	0	0	1 (13%)	2 (26%)	3 (35%)	2 (26%)	0
Administrativos	0	0	0	2 (50%)	2 (50%)	0	0
Servicio	0	0	4 (29%)	8 (57%)	2 (14%)	0	0
Obrero	2 (9%)	10 (43%)	3 (13%)	7 (30%)	0	1 (5%)	0

#### ADMINISTRATIVA

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	M	B	A		A	B	M
	1	2	3	4	5	6	7
Dirigentes	0	0	0	1 (100%)	0	0	0
Técnicos	0	0	2 (33%)	3 (50%)	1 (17%)	0	0

Administrativos	0	0	1 (100%)	0	0	0	0
Servicio	0	0	3 (16%)	13 (68%)	2 (11%)	1 (5%)	0
Obrero	0	0	1 (7%)	10 (67%)	4 (26%)	0	0

**Tabla No. 3.12: Resultados del procesamiento relacionado con la Satisfacción en función de la categoría ocupacional.**

Puede apreciarse en la tabla anterior que existen porcentajes de insatisfacción en todas las áreas estudiadas excepto en Despacho, aunque éstos no son altos, al igual que los porcentajes obtenidos en las categorías de satisfechos, obteniéndose altos porcentajes de indiferencias en todas las áreas, en la categorías de Dirigentes, técnicos en la mayoría de las áreas teniendo en cuenta estas dos categorías, en la categoría de servicio se aprecian altos porcentajes de indiferencias excepto en el área de Generación, puede verse que la categoría Obrero la indiferencia es menor en el área Administrativa. En todas las áreas los dirigentes encuestados no presentan porcentajes de satisfacción alguna. La categoría más satisfecha es la de técnico, acentuándose altos porcentajes en la UEB de Cruces con un 61%.

#### **Análisis de la satisfacción por preguntas establecidas en la encuesta.**

Se realiza el análisis de la satisfacción laboral por cada variable establecida en la encuesta teniendo en cuenta las cuatro áreas de objetos de estudio (ver anexo No.13), además se aplica una entrevista al director de recursos humanos y al especialista principal de seguridad y salud en el trabajo, que ayudó a corroborar algunos aspectos identificados en las encuestas, de lo dicho anteriormente los resultados más acentuados son los siguientes:

- Los porcentajes de insatisfacción en las cuatro áreas objetos de estudios, estuvieron dados en la categoría de Algo insatisfecho y bastante insatisfecho, aunque en el área de Generación los mayores porcentajes están dados en la categoría de muy insatisfechos. Apreciándose porcentajes de insatisfacción en un rango del 50-60% o cercanos al valor inferior del rango mencionado anteriormente.
- En la variable Salario que usted recibe, se obtienen porcentajes de insatisfacción por encima del 50%, excepto en el área de Generación que el porcentaje obtenido es de un 46.4%.
- En la pregunta relacionada con los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar la UEB Cruces obtiene en el procesamiento un porcentaje superior al 50% y cercano a este valor en la UEB Generación
- En cuanto a la variable relaciones personales con los superiores se aprecian porcentajes insatisfacción cercanos al 30%.

- En la variable Forma en que los superiores juzgan la tarea existe un 54% en la UEB Cruces, no siendo así en el resto de las áreas donde los porcentajes de insatisfacción obtenidos son inferiores al 30%.
- En caso de la pregunta a la cual se hace referencia a la igualdad y justicia de trato se acentúan porcentajes superiores al 50% en la UEB Cruces y cercanos a él en el área administrativa y Generación.
- El porcentaje obtenido en el apoyo que recibe de los superiores se obtuvieron resultados cercanos al 50% en Despacho y Generación, no siendo de la misma manera en el resto de las áreas.
- En la pregunta relacionada con La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, se aprecian porcentajes de insatisfacción superiores al 50% en la UEB Cruces y cercanos a este valor en la UEB Generación. .
- En lo relacionado a la pregunta Satisfacción que le produce el trabajo por si mismo se aprecia un porcentaje superior al 50% en la UEB Cruces, no siendo de esta manera en el resto de las UEB que fueron objeto de estudio.
- En el caso del porcentaje obtenido en la pregunta Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa, se obtienen porcentajes superiores al 50% en Despacho y UEB Cruces y cercanos a este valor en Generación.
- En el análisis de la pregunta relacionada con El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, se aprecian porcentajes superiores al 50% en UEB Cruces, Generación y Despacho, no siendo así en el caso del Área administrativa.
- En el caso de la pregunta relacionada con La forma en que se da la negociación en su forma sobre aspectos laborales en las áreas analizadas se obtienen porcentajes de insatisfacción por encima del 50%, constituyendo esta variable un aspecto que debe ser estudiada, porque es la variable donde existen porcentajes de insatisfacción superiores al 50% en todas las áreas.

#### **Análisis de la Correlación entre variables que establece la encuesta.**

Se realiza un análisis de correlación teniendo en cuenta el coeficiente de Pearson, entre las variables que establece la encuesta aplicada en la presente investigación (23 variables), a partir del procesamiento de los datos por el Paquete de programas estadísticos SPSS V.15.0 (Ver anexo 14). Este procesamiento se realiza para todas las áreas que cubren el alcance de la presente investigación.

Se toma en cuenta para realizar el análisis detallado de la correlación el área de Despacho, ya que a criterio de la dirección de la empresa es un área clave en los resultados organizativos, el resto de las áreas puede observarse a partir del procesamiento obtenido, al cual se hace referencia en el anexo anteriormente expuesto (donde pueden verse señaladas con uno o dos asteriscos las correlaciones fuertes entre variables). El análisis detallado en el área de despacho puede verse en el Anexo No 15.

Puede verse en este anexo que existen correlaciones positivas en la mayoría de las variables y en pocos casos correlaciones negativas, lo que significa que por ejemplo:

- Variable No.3 Oportunidades que tiene el trabajador de hacer las cosas que le gustan: los trabajadores se sentirán más satisfechos con esta variable mientras más satisfacción le produce el trabajo por si mismo, mientras más Oportunidades se le ofrezcan en el trabajo de realizar las cosas en se destaca, mientras más satisfecho este con La igualdad y justicia del trato que recibe de su empresa.
- Variable No. 12. Relaciones personales con sus superiores, en esta existe una relación negativa en cuanto a la variable Salario que recibe, la explicación a esto, consiste en que se sentirán menos satisfechos con relaciones personales que tengan con el superior, mientras menos satisfechos estén con el salario que reciben, este elemento debe ser analizado por la dirección de la empresa. A diferencia del resto de las variables que presentan correlación positiva, por ejemplo mientras más relaciones personales existen con los superiores, mayormente satisfechos están con frecuencia de supervisión, con la Supervisión que se ejerce, con la Proximidad y frecuencia con que es supervisado y con la Forma en que los superiores juzgan su tarea.
- Variable 23 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales, que existe una correlación positiva con las variables: Oportunidades de formación que le ofrece la empresa, Oportunidades de promoción que tiene, Proximidad y frecuencia con que es supervisado, La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa, El apoyo que recibe de sus superiores, Capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo, El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, llegando a la conclusión por ejemplo: que los trabajadores se sentirán satisfechos con la forma de negociación de la empresa mientras más satisfechos estén con la igualdad y justicia de trato reciban de la empresa

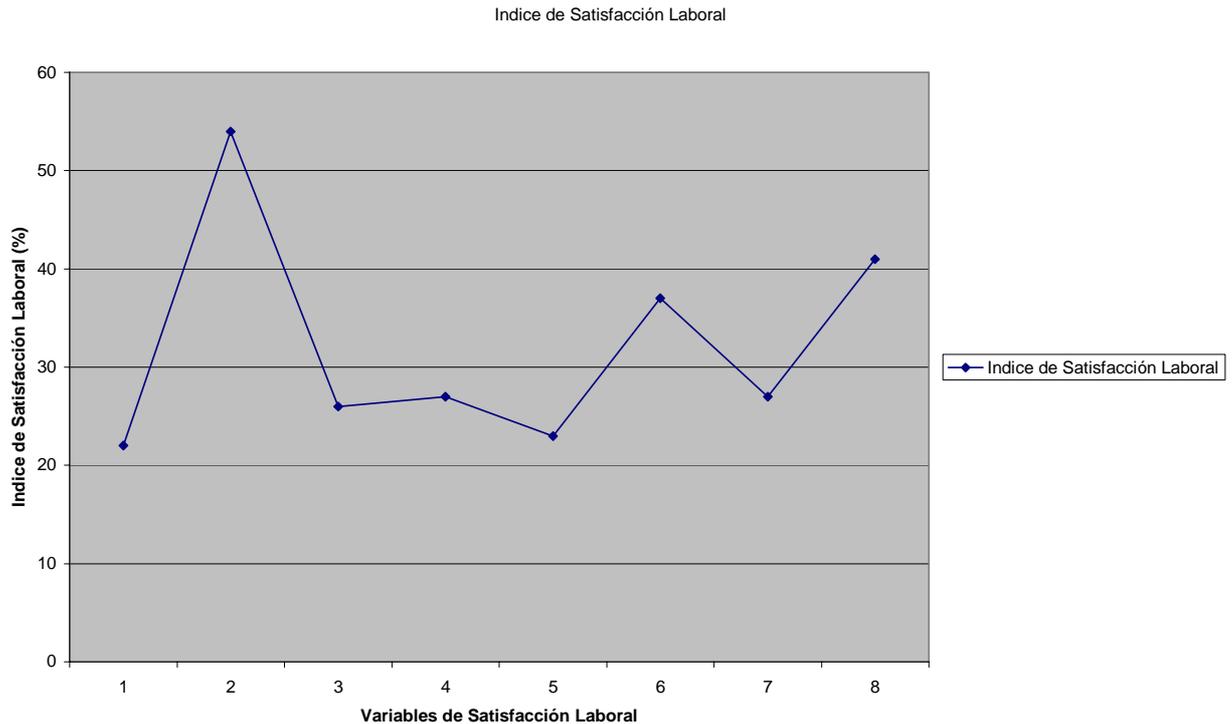
La organización debe realizar un análisis exhaustivo de estas correlaciones que se presentan en los anexos mencionados anteriormente, de igual forma debe proyectar medidas que conlleven a la mejora de las situaciones detectadas, sobre todo en las variables con correlaciones negativas.

### **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN LABORAL A NIVEL DE ÁREAS QUE COMPONEN LA ORGANIZACIÓN.**

A partir de los resultados expuestos en la etapa anterior y a solicitud de la empresa se decide realizar el estudio por el área del despacho, para esto se comienza por el cálculo del índice de satisfacción laboral. En el anexo No. 16 puede verse el procedimiento seguido para el cálculo de este índice. El mismo es tomado a partir del criterio de Cantera, López (2006), investigador del Instituto Nacional de Higiene y Seguridad del Trabajo en España. La fórmula puede verse en el Capítulo II de la presente investigación y en el anexo referenciado en el párrafo anterior.

Este índice mide los porcentajes obtenidos en las categorías de Muy satisfechos, bastante satisfechos y poco satisfechos, en cada variable estudiada en la encuesta, Cantera, López (2006), plantea que es oportuno calcular el índice en las variables que se muestran en el anexo mencionado anteriormente.

La figura 3.3 muestra que la satisfacción es mayor en la variable Satisfacción que le produce el trabajo por sí mismo (54%), seguida por la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa (41%), las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan (37%), Las oportunidades de promoción que tiene el encuestado (27%), debe tenerse en cuenta además que la satisfacción en esta área puede ser catalogada como baja, teniendo en cuenta un estándar del 100%. Téngase en cuenta que al inicio de este capítulo se realizó un análisis de la satisfacción laboral en función del sexo, edad y categoría ocupacional, denotándose porcentajes de satisfacción en la categoría de algo satisfechos y bastantes satisfechos y los porcentajes de indiferencia eran altos.



**Figura 3.3: Índice de Satisfacción Laboral. Fuente: Elaboración Propia.**

**Leyenda**

1. Salario que usted recibe
2. Satisfacción que le produce el trabajo por si mismo.
3. Las relaciones personales con sus superiores.
4. Las oportunidades de promoción que tiene.
5. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.
6. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.
7. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.
8. La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.

**Identificación de estresores en el área objeto de estudio.**

Para llevar a cabo esta fase se tiene en cuenta el cuestionario de identificación de estresores y manifestaciones orgánicas dado por Berrocal M. Carmen, Vásquez Molina (1995), el cual fue objeto de estudio en el capítulo anterior de la presente investigación. Este análisis es llevado a cabo en cada puesto de trabajo, teniendo en cuenta que un puesto puede estar conformado por varios trabajadores.

El mismo se le aplica a la totalidad de los trabajadores (39 trabajadores), que conforman los puestos de trabajo del área objeto de estudio. Los resultados de este cuestionario se encuentran en el Anexo No 17. La encuesta aplicada cuestiona que factores relacionados con el Trabajo, Finanzas, Familia y relaciones sociales afectan a los trabajadores encuestados( en las categorías de Mucho, Poco, Nada), así como la frecuencia con que estos factores afectan en las categorías(frecuentemente, algunas veces, rara vez y nunca), a su vez cuestiona en lo relacionado a manifestaciones orgánicas o afecciones a la salud en las mismas categorías mencionadas anteriormente, así como aspectos relacionados con la vulnerabilidad de las personas encuestadas ante el estrés.

Del anexo mencionado anteriormente se tiene que:

El 76.9 % de los encuestados plantean que el estrés le afecta, téngase en cuenta que el 89.7 % manifiestan que tienen una idea general de lo que es el estrés.

A continuación se analizan los resultados obtenidos con los factores estresores en:

- Trabajo
- Familia
- Finanzas
- Relacione Sociales

### **Factores estresores en el trabajo**

En la tabla 3.13 puede observarse que los mayores porcentajes están representado en la categoría de Poco, identificándose que existen tres factores: Falta Organización del trabajo le estresa al 41% de los trabajadores encuestados (16 trabajadores), obteniendo este porcentaje en la categoría de le estresa mucho y Falta de comunicación de la jefatura y carga excesiva de trabajo ambas con un 41% en la categoría de le estresa poco. Un elemento a tener en cuenta en este estudio y que puede verse en el anexo mencionado anteriormente, es el referido a la pregunta relacionada con la frecuencia con que le estresan los factores relacionados con el trabajo, los porcentajes están dados en algunas veces (48.7 %) y en menor medida frecuentemente (25.6%).

Estresores	Categorías a evaluar	
	Mucho	Poco
Carga excesiva de trabajo	20.5	41
Trabajo rutinario	-	25.6
Sobrecarga de trabajo	20.5	53.8
Falta de claridad en las funciones	10.3	33.3
Trabajo riesgoso	25.6	17.9
Carga con mucha responsabilidad	28.2	30.8
Carga con mucha responsabilidad	23.1	25.0
Poca posibilidad de ascenso	5.1	25.6
Bajos salarios	23.1	25.6
Pocos incentivos	25.6	30.8
Falta de comunicación de la jefatura	2.6	41
Falta de comunicación en general	20.5	38.5
Falta de organización en el trabajo	41	7.7
Mucha improvisación	28.2	17.9

**Tabla No. 3.13: Factores estresores relacionados con el trabajo.**

#### **Factores estresores relacionados con la familia.**

En el análisis de esta pregunta relacionada con la frecuencia con que los factores relacionados con la familia le estresan a los trabajadores encuestados, se observa en el procesamiento que los mayores porcentajes están dados en la categoría de algunas veces (65%), y en menor medida los relacionados con frecuentemente (23.1%) y siempre (7.7%).

#### **Factores estresores relacionados con la finanzas.**

Al analizar la frecuencia con que estos factores estresan a los trabajadores del área de Despacho se observa que la categoría frecuentemente (46.2%) es la mas alta, en menor medida algunas veces (25.6%) y siempre (17.9%).

### **Factores estresores en las relaciones sociales.**

Puede verse en el anexo que los porcentajes se acentúan en la categoría más baja: Nada, oscilando en un rango de 60-100 % llegándose a la conclusión que estos factores no constituyen fuente de estrés en los trabajadores de esta área. A la pregunta relacionada con la frecuencia con que le estresan los factores relacionados con las relaciones sociales, los porcentajes están dados en algunas veces (41 %) y en menor medida frecuentemente (15.4%)

Como conclusión de este análisis puede decirse lo siguiente:

- De las cuatro categorías en las que se evalúa la frecuencia con que los estresores afectan: la categoría **Siempre** esta presente en dos de los cuatro factores analizados, estos son: Factores relacionados con las finanzas y factores relacionados con la familia, aunque estos porcentajes pueden ser considerados como bajos.
- La categoría **algunas veces** esta presente con mayores porcentajes en tres de los factores analizados, excepto en los factores relacionados con las finanzas que se aprecian porcentajes en la categoría de frecuentemente (42.6%). Estos factores mencionados con anterioridad son: Factores estresores en el trabajo, estresores relacionados con la familia, estresores en las relaciones sociales, donde, el primer factor mencionado es el de mayor porcentaje.
- En el análisis de los factores relacionados con el trabajo, en el cual se analizó este factor en las categorías **Mucho, Poco, Nada**, el factor: Falta de organización en el trabajo fue el único que obtuvo un porcentaje alto en la categoría de **Mucho** con un 41%, en la categoría de **poco** se detectaron dos factores con igual porcentaje ellos son: Falta de comunicación de la jefatura y carga excesiva de trabajo ambas con un 41%. En el procesamiento obtenido en este análisis primaron los altos porcentajes en la categoría de **Nada**.

### **Manifestaciones orgánicas o afecciones a la salud de los trabajadores del Área de Despacho.**

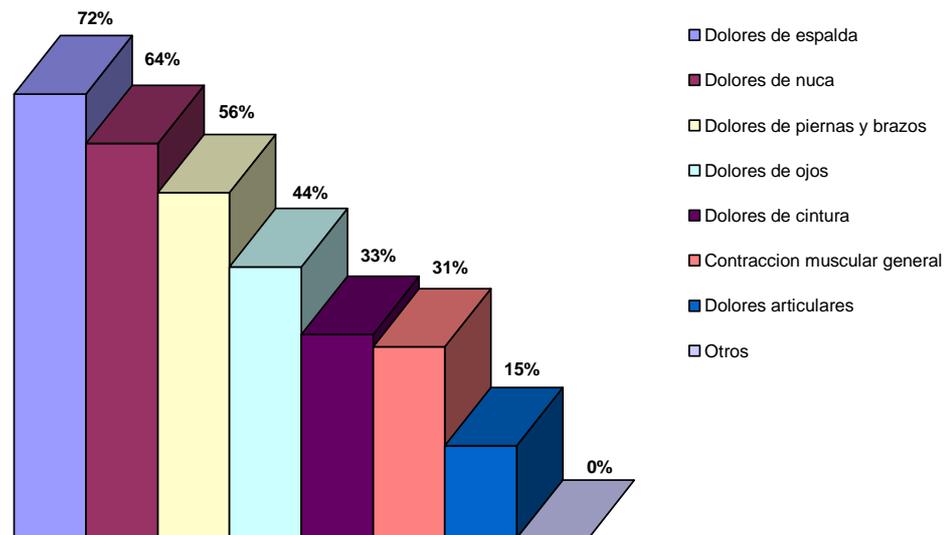
Para llevar a cabo este análisis se le pregunta a los trabajadores sobre diferentes afecciones relacionadas con:

- Sistema osteomuscular
- Sistema Endocrino
- Sistema nervioso
- Sistema emocional

- Sistema digestivo
- Sistema Cognoscitivo

Se representan los resultados del procesamiento en gráficos, los cuales pueden verse a continuación.

### Sistema osteomuscular

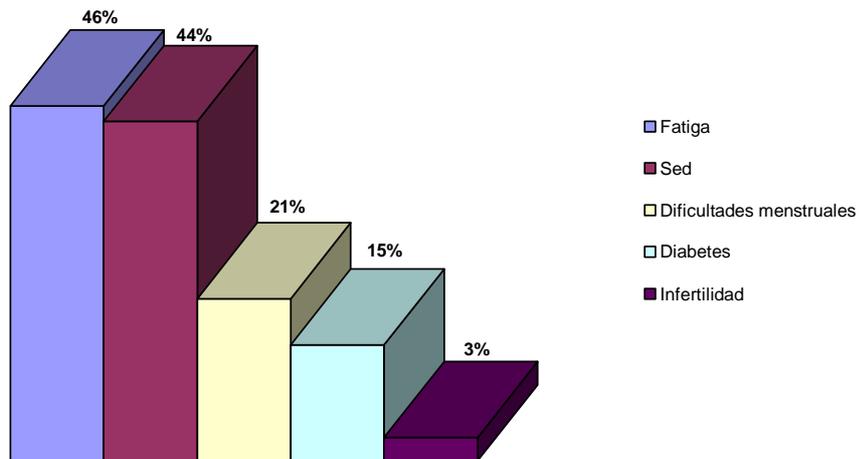


Pregunta 15

**Figura No. 3.4: Afecciones del sistema osteomuscular que padecen los trabajadores del área de Despacho.**

Puede verse en la figura anteriormente expuesta que las mayores afecciones en este sistema están dada en: Dolores de espalda, Dolores en la Nuca, Dolores en piernas y brazos.

- Sistema Endocrino

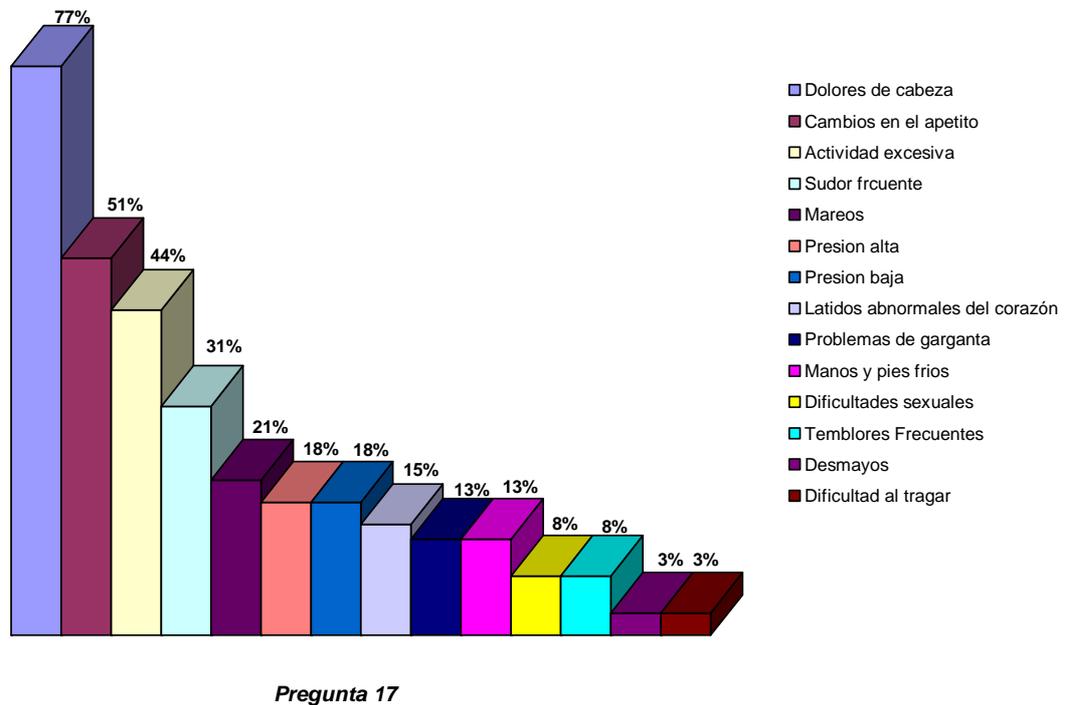


Preunta 16

**Figura 3.5: Afecciones del sistema endocrino que padecen los trabajadores del área de Despacho.**

Puede verse en la figura anteriormente expuesta que las mayores afecciones en este sistema están dadas en: Fatiga y Sed.

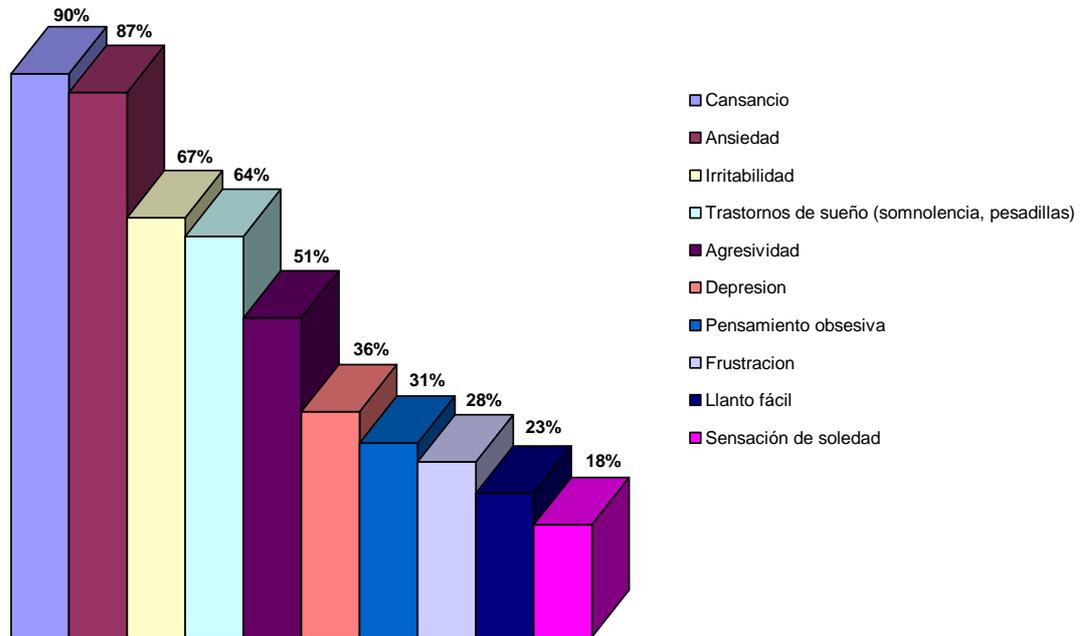
- Sistema nervioso



**Figura 3.6: Afecciones del Sistema nervioso que padecen los trabajadores del área de Despacho.**

Puede verse en la figura anteriormente expuesta que las mayores afecciones en este sistema están dadas en: Dolor de cabeza, cambio en el apetito y actividad excesiva y sudor frecuente.

- Sistema emocional

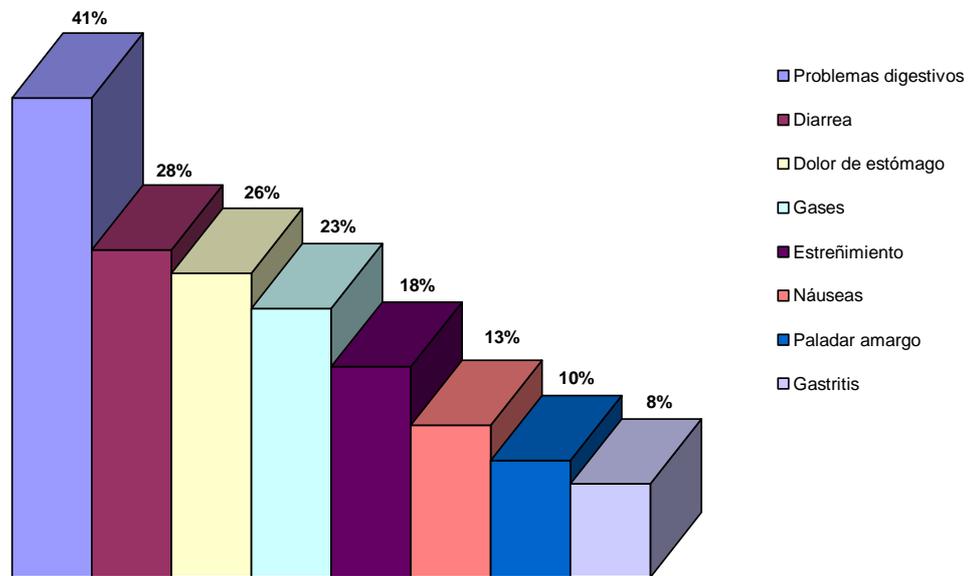


Pregunta 18

**Figura 3.7: Afecciones del sistema emocional que padecen los trabajadores del área de Despacho.**

Puede verse en la figura anteriormente expuesta que las mayores afecciones en este sistema están dadas en: Cansancio, ansiedad, irritabilidad y trastornos del sueño.

- **Sistema digestivo**

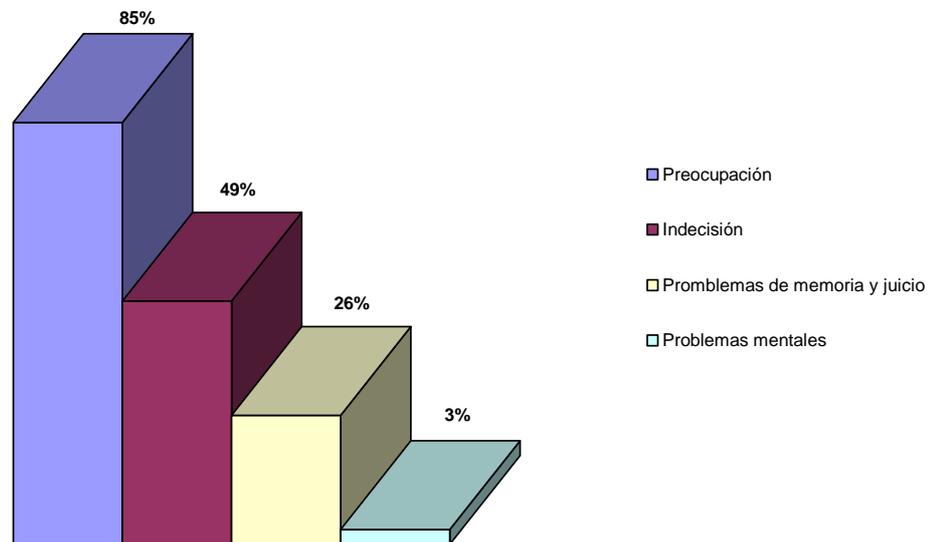


*Pregunta 19*

**Figura 3.8: Afecciones del sistema digestivo que padecen los trabajadores del área de Despacho.**

Puede verse en la figura anteriormente expuesta que las mayores afecciones en este sistema están dadas en: Problemas digestivos, diarreas y dolor de estómago.

- **Sistema Cognoscitivo**



*Pregunta 20*

**Figura 3.9 Afecciones del sistema cognoscitivo que padecen los trabajadores del área de Despacho.**

Puede verse en la figura anteriormente expuesta que las mayores afecciones en este sistema están dadas en: preocupación e indecisión.

Del anexo 17 debe destacarse que solo el 15.4% (6 trabajadores) encuestados presentan enfermedad principal y solo 10.3 % (4 trabajadores) relacionan esa enfermedad de que padece con el estrés, véase en las figuras anteriores que existen altos porcentajes de afecciones en cada sistema analizado, o sea que de los 39 trabajadores del Área de despacho 37 pueden tener afecciones por el estrés, debiendo realizarse un análisis médico y psicológico para corroborar lo dicho anteriormente.

Como conclusión de este aspecto se evidencian afecciones en la salud de los trabajadores en todos los sistemas orgánicos analizados y existen trabajadores con enfermedades crónicas o principales, lo cual puede agravar el estado de salud de éstos, resta por parte de la organización establecer un cronograma donde se concentren actividades relacionadas con exámenes médicos y psicológicos para determinar con objetividad lo detectado en el presente estudio.

## Vulnerabilidad

En este aspecto se analiza como los trabajadores califican su nivel de estrés, véase en el anexo que los mayores porcentajes están dados en la categoría de Moderado (69.2%) y alto (10.3%), un elemento a tener en cuenta en lo dicho anteriormente es que el 82.1 % plantea no haber recibido capacitación para afrontar el estrés, aunque el 74.4% o sea 29 trabajadores plantea que su capacidad para afrontar el estrés es moderada y solo 9 trabajadores califican su capacidad para afrontar el estrés como alta. Debiendo la organización establecer medidas que permitan determinar de manera objetiva la situación planteada en este aspecto, lo cual es a través de establecer estudios relacionados con disciplinas del área de la psicología.

## Conclusiones Parciales del Capítulo:

1. Se realizó un análisis de un conjunto de elementos que permitieron identificar la necesidad de realizar un estudio de Satisfacción laboral en la Empresa Eléctrica Cienfuegos, uno de los elementos detonantes que se analizaron son las enfermedades plasmadas en los certificados médicos en los cuales predominan las relacionadas con las disciplinas de la psicología.
2. Se realiza un estudio de Satisfacción laboral en cuatro áreas de la Empresa Eléctrica Cienfuegos, obteniéndose que los porcentajes de insatisfacción estuvieron dados en la categoría de Algo insatisfecho y bastante insatisfechos, excepto en el área de Generación donde los mayores porcentajes están dados en la categoría de muy insatisfechos. Apreciándose porcentajes de insatisfacción en un rango del 50-60% o cercanos al valor inferior del rango mencionados anteriormente. Se realizaron además, análisis de satisfacción laboral en función del Sexo, de la Edad y de la categoría ocupacional.
3. Se realizó un análisis de correlación teniendo en cuenta el coeficiente de Pearson, entre todas las variables, identificándose que predominan correlaciones positivas en las variables estudiadas y en menor medida correlaciones negativas, este análisis fue realizado en detalle en el área de Despacho, área clave en los resultados de la Empresa Eléctrica Cienfuegos.
4. La categoría **algunas veces** esta presente con mayores porcentajes en tres de los factores analizados, excepto en los factores relacionados con las finanzas que se aprecian porcentajes en la categoría de frecuentemente (42.6%). Estos factores mencionados con anterioridad son: Factores estresores en el trabajo,

estresores relacionados con la familia, estresores en las relaciones sociales, donde, el primer factor mencionado es el de mayor porcentaje.

5. Con la aplicación de la encuesta relacionada con manifestaciones orgánicas y vulnerabilidad de los trabajadores ante el estrés, se evidencian afecciones en la salud de los trabajadores en todos los aspectos analizados, resta por parte de la organización establecer un cronograma donde se concentren actividades relacionadas con exámenes médicos y psicologicos para determinar con objetividad lo detectado en el presente estudio.

**Anexos:**

**Anexo No.1: Definiciones de satisfacción laboral referenciada por diferentes autores.**

<b>Autor(Año)</b>	<b>Definiciones</b>
(Lawton, 1972).	Componente relativamente estable de experiencia subjetiva, influenciada por la personalidad y las circunstancias estables de la vida, pero al mismo tiempo sensible a los cambios que ocurren en el entorno.
Locke (1976)	"estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".
Blum(1976)	El resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con el, y hacia la vida en general.
Weinert(1985)	Las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, Ali como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo).
Emmons, Larsen, Griffin, et al, 1985)	Congruencia entre lo aspirado y lo logrado.
(Diener, Emmons, Larsen, Griffin, et al, 1985.	La medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sea de tipo social, personal, económico o higiénico.
Muñoz Adanez(1990)	"el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permita estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas".
Loitegui(1990)	Constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza.
Gibson(1996)	Predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales.
S.Robbins(1996)	"la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo, una persona que esta insatisfecha con su trabajo tiene actitudes negativas hacia el".
Cordero, Cruz(1998)	La actitud que asume la persona respecto a su trabajo. Si la persona esta muy satisfecha, en término laborales adopta actitudes positivas ante el trabajo y viceversa.
Flores(2000)	La medida que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que este ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, económico o higiénico. Existe una ineludible conexión entre "satisfacción laboral", "motivación" y "conducta o acción".
Torres, Valencia(2001)	Actitud general del individuo hacia su trabajo. Para muchos la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el

	trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta.
K. Caballero(2002)	“el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, con el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, las satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios”.
(Pérez, Noda, García, de Miguel, 2004)	Actitud que asume la persona respecto a su trabajo. Si la persona esta muy satisfecha, en términos laborales adopta actitudes positivas ante el trabajo y viceversa.
Cantera, López(2006)	La medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que este ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sea de tipo social, personal, económico o higiénico.

**Fuente de elaboración: Propia.**

**Anexo No. 2: Determinantes más importantes de satisfacción laboral referenciada por esta autora.**

<b>Determinantes</b>	<b>Descripciones</b>
Edad	<p>La razón por la cual la edad está asociada al nivel de satisfacción es en gran parte desconocida. Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, mientras las exigencias de la organización son aún muy bajas, lo cual produce un buen desempeño y, en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los 30 la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral. Hacia los 60 la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, lo que origina un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo. Así, su desempeño decae y la satisfacción baja.</p>
Género	<p>En investigaciones realizadas en Estados Unidos se ha demostrado que las mujeres se sienten contentas con su trabajo y otros demuestran lo contrario. Algunos resultados de la investigación indican que están más insatisfechas que los varones. Se sabe que les interesan aspectos del trabajo por los que el hombre no muestra ningún interés en absoluto. Por ejemplo, las mujeres con desventajas necesitaban más sentir gusto por su trabajo y tener un buen jefe; en cambio, los hombres con desventajas se preocupaban más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro. Por otra parte, ellas sentían más interés por la calidad de las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.</p> <p>Es natural que haya distintas fuentes de satisfacción para quienes escogen una carrera en el mundo de los negocios y las que trabajan a fin de contribuir al ingreso familiar. Las motivaciones y satisfacciones de las mujeres profesionales se parecen más a los de los ejecutivos. Ellas obtienen más satisfacción con su trabajo...las madres no lo consideran el principal centro de su vida, pues se sienten realizadas en su de madre, esposa y ama de casa. (Schultz, 1998, p.264) Palma, S (1999) en un reciente estudio realizado en el Perú en la ciudad de Lima.</p>
Experiencia Laboral	<p>La misma explicación se aplica para entender la asociación entre la experiencia dentro de la empresa y el nivel de satisfacción logrado. Cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo le ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral. Al comienzo todo le parece nuevo e interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves. Por consiguiente, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto. Es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo cual lo puede llevar a cambiar nuevamente de empleo.</p>

<p>Nivel Ocupacional</p>	<p>En cuanto al nivel ocupacional de la persona. Mientras más complejo es el trabajo mayor será el nivel de satisfacción. En otras palabras, los trabajadores, menos tecnificados tienden a lograr unos niveles más pobres de satisfacción. Esto puede ser una consecuencia del ingreso obtenido por los trabajadores de diferente nivel ocupacional. Como existe una asociación directa entre la cantidad de dinero recibida y el nivel ocupacional dentro del que la persona se ubica, la satisfacción podría deberse al salario más que al nivel de calificación. "En términos generales a un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras (descritas por Herzberg) y más autonomía, interés y responsabilidad "(Dunnette, 1998, p.266).</p>
<p>Nivel dentro de la Organización</p>	<p>Finalmente, la relación de la satisfacción laboral con el nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a la que existe con el nivel ocupacional. Si bien el salario puede causar esta relación, hay otros factores que también intervienen. En primer lugar, los profesionales y gerente –muchos de los cuales son también propietarios- gozan de mucha mayor autonomía que los empleados de menor nivel. En segundo lugar, los profesionales y gerentes obtienen refuerzos intrínsecos al realizar su trabajo, lo cual ocurre en menor medida con los trabajadores de nivel inferior. Podemos concluir que la autonomía permite concentrar el esfuerzo en aquellas actividades en las cuales uno encuentra mayor posibilidad de satisfacer las necesidades intrínsecas. Como esta orientación significa adicionalmente un mayor ingreso, entonces el nivel organizacional más alto permite lograr una mayor satisfacción.</p>

**Fuente de elaboración: Propia.**

**Anexo No. 3: Determinantes más importantes de satisfacción laboral referenciada por esta autora.**

Determinantes	Descripciones
Inteligencia	<p>La inteligencia en sí no parece ser un factor que repercuta profundamente en la satisfacción del empleado. Pero es importante, si se tiene presente el tipo de trabajo que va a ejecutar. En muchas profesiones y ocupaciones, hay un límite de inteligencia necesario para un buen rendimiento y satisfacción con el trabajo. En muchas investigaciones se ha demostrado que aquellos cuya inteligencia es demasiado alta para el trabajo que desempeñan, lo juzgan monótono y terminan por sentir tedio y descontento. De manera análoga, cuando alguien desempeña un cargo que requiere una inteligencia superior a la que posee, sentirá frustración si no logra cumplir con las exigencias.</p> <p>La escolaridad es otro factor que suele relacionarse con la inteligencia. En varios estudios se ha comprobado que los de escolaridad más alta experimentan más satisfacción general con su trabajo. Es posible que consigan puestos más interesantes y de mayor autonomía, que ofrecen mejores oportunidades de satisfacer las necesidades de crecimiento,</p>
Trabajo Eventual Desafiante	<p>Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad retroalimentación de cómo se están desempeñando. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento pero un reto moderado, la mayoría de los empleados experimentará placer y satisfacción.</p>
Recompensas Justas	<p>Los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro no todo el mundo busca el dinero. Mucha gente acepta con gusto menos dinero a cambio de trabajar en un área preferida, o en un trabajo menos demandante, o de tener mayor discreción en su puesto o de trabajar menos horas. Pero la clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción justicia. De igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción.</p>
Condiciones Favorable de Trabajo	<p>Los trabajadores se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo-por ejemplo, tener demasiado o muy poca luz. Además, la mayoría de los empleados prefiere trabajar relativamente cerca de la casa, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipo adecuado.</p>
Colegas que Brinde Apoyo	<p>La gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. No es de</p>

	sorprender, por tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. El comportamiento del jefe de uno es uno de los principales determinantes de la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos.
Personalidad	Holland expone que la gente con tipos de personalidad congruentes con sus vocaciones escogidas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Por tanto, es probable que sean más exitosos a esos trabajos y, debido a este, tengan una mayor probabilidad de lograr una alta satisfacción en su trabajo.
Genes	Es cuestión de genes, cuando mucho 30% de la satisfacción de un individuo puede explicarse por la herencia análisis de los relativos a la satisfacción de una muestra de individuos, llevado a cabo durante un período de más de 50 años, encontró que los resultados individuales eran estables con el tiempo, aun cuando estas personas cambiaban de empresa y de ocupación y que por lo tanto la satisfacción de algunas personas se determina genéticamente, es decir, la disposición que pueda tener una persona sea positiva o negativa viene determinado genéticamente se mantiene con el tiempo y se transporta sobre su disposición en el trabajo. Si usted quiere trabajadores satisfechos, "asegúrese de filtrar a los negativos, los inadaptados, los buscadores de problemas, los frustrados, quienes encontrarían poca satisfacción en cualquier aspecto de su trabajo" (Robbins, 1999, p. 153).

**Fuente de elaboración: Propia.**

**Anexo No.4: Efectos que influye la satisfacción laboral referenciada por Sánchez, Hernández (2007).**

Efectos	Descripciones
Satisfacción y Productividad.	<p>Una revisión cuidadosa de la investigación indicó que sí existe una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, las correlaciones son consistentemente bajas-cercanas a +0.14. Esto significa que no más de 2% de la varianza en la producción puede tomarse en cuenta para la satisfacción del empleado. Sin embargo, la de variables modernas ha mejorado la relación. Un ejemplo de esto se da que la relación es más fuerte cuando el comportamiento del empleado no está restringido por factores externos. En el caso de los trabajadores que laboran con máquinas la productividad va ha estar más influenciado por la velocidad de la misma que por su nivel de satisfacción. El nivel de trabajo también parece ser una variable moderadora importante. Las correlaciones entre la satisfacción y el desempeño son más fuertes para los empleados con niveles más altos.</p> <p>Una de las razones por las que no se ha obtenido un fuerte apoyo para la de que la satisfacción estimula la productividad es que los estudios se han enfocado en los individuos más que en la organización y que las mediciones de la productividad a nivel individual no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo.</p>
Satisfacción y Ausentismo	<p>El ausentismo se manifiesta mediante "enfermedades", "problemas familiares", etc. El ausentismo hace que se incurra en mayores gastos médicos, baja de productividad, incremento en costos por personal de reemplazo, etc. Múltiples estudios han sugerido que la insatisfacción conduce al ausentismo. Se ha encontrado en los estudios una correlación moderada –por lo común menos de 0.40. El hecho de faltar al trabajo puede representar una forma tentativa y breve de alejarse de él. "La causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la propia realización del trabajo" (Flores, 2000, p184.)</p> <p>Otro factor que causa ausentismo son las actividades ajenas a la empresa que ejercen una atracción mayor que el trabajo en sí mismo. Uno puede estar feliz con su trabajo, pero goza más practicando un determinado deporte, y en ocasiones falta. Un determinado nivel de ausentismo es ciertamente inevitable debido a enfermedades, condiciones del clima, problemas de transporte, etc. El punto es determinar cuánto ausentismo es aceptable para la organización. Si bien existe una relación directa entre la satisfacción y el ausentismo, no todo el ausentismo es por causa de la insatisfacción laboral.</p>
Satisfacción y Rotación	<p>La satisfacción está relacionada negativamente con la rotación. Los costos de la rotación crecen significativamente a medida que los trabajadores son más calificados o de mayor nivel jerárquico. La rotación demanda mayores gastos en selección de personal y en entrenamiento hasta que la persona alcanza el nivel de competencia requerido. Además, afecta el nivel de productividad y otros aspectos menos obvios, como son las relaciones interpersonales. Si bien existe relación entre</p>

	satisfacción y rotación no toda la rotación se debe a la insatisfacción laboral.
Satisfacción y salud de la Persona	La relación entre la salud psicológica de la persona y el nivel de satisfacción con el trabajo no ha sido muy bien investigada. Sin embargo, se asume que hay una correlación positiva. Es necesario determinar hasta que punto la persona satisfecha con su trabajo lo está también con su vida familiar, con sus amigos, etc. Sólo así se podría determinar si la salud mental es una causa o consecuencia de la satisfacción laboral. Como lo señala Johns (1988), diferentes estudios han mostrado que los trabajadores que describen su trabajo como insatisfactorio tienden a sufrir múltiples síntomas y enfermedades físicas. La asociación entre salud y satisfacción no indica que una causa la otra. Si bien no existen muchas evidencias que respalden esta postura es necesario tener en cuenta que una persona que se encuentra satisfecha en su trabajo tendrá actitudes más positivas hacia la vida lo que influirá en el equilibrio de su salud y psicológica.

**Fuente de elaboración: Propia.**

**Anexo No.5: Método para la evaluación de satisfacción laboral.**

<b>Nombre del Método o Instrumento</b>	<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>País</b>	<b>Descripción</b>
<b>Método comparativo</b>				Teoría de las diferencias y funciones individuales.
	Lucas M.			- Pretenden conocer la satisfacción o la insatisfacción mediante análisis comparativos o correlacionados de las condiciones en las que éstas se desarrollan y sus efectos a nivel de absentismo a inestabilidad. - Se comparan grandes categorías de variables; bien profesionales (cuadros, profesionales, liberales, oficinistas, etc.), de sector productivo (textil, agrícola, químico...) o individuales (nivel educativo, sexo, edad, etc.).
<b>Método Directo</b>				Analizan actitudes generalmente a través de preguntas directas cerradas
<i>Índice general de la SL</i>	Brayfield A. Rothe H.	1951		- Construyen y validan un índice cuantitativo de SL general - El encuestado deberá expresar su acuerdo o desacuerdo en una escala Likert de cinco grados (totalmente de acuerdo; de acuerdo; dudoso; en desacuerdo; totalmente en desacuerdo).
<i>Índice Descriptivo del Trabajo- JDI.</i>	Smith, Kendall y Hulin			Parten del análisis de la actitud del individuo frente a diferentes facetas de su trabajo. Tratan de unas dimensiones de la satisfacción definidas a priori
<i>SRA-Employee Inventory (Instrumento)</i>	Science Research Associates	1952	Estados Unidos	
<i>General Motors Faces Scale (Instrumento)</i>	Junin	1955		
	Lucas A.	1981	España	
	Crozier	1970	Francia	
	Survey Research Center de Michigan		Estados Unidos	
	Weinert	1985	Alemania	

<b>Métodos aditivos o sustractivos</b>				Estiman la SL en función de la diferencia existente entre el grado en que en realidad se colman las necesidades y el grado en que idealmente deberían colmarse.
<i>Instrumento Porter</i>	Porter	1962		- Recompensa que el individuo recibe de su trabajo. - Diferencia que existe entre "la recompensa percibida como adecuada" y la "recompensa efectivamente recibida"
<i>Índice de Ian C. Ross y Alvin Zander</i>	Ian C. Ross y Alvin Zander			- Mide las necesidades de reconocimiento, logro y autonomía, formulando dos preguntas para cada necesidad. - Una, medía la fuerza de la necesidad: "¿En qué medida es importante para Vd. saber que lo que ha hecho está bien?" (para la necesidad de reconocimiento); y la otra, medía el grado en que dicha necesidad de reconocimiento se veía satisfecha por su situación de empleado: "¿En qué medida está Vd. enterado acerca de la calidad de su trabajo?". - Los grados de la escala oscilaban de 0 a 9. La cantidad de insatisfacción se calculaba restando el grado de satisfacción, de la fuerza de la necesidad indicada.
<b>Método Indirecto</b>				Se llaman así por no analizar de forma tan directa la variable satisfacción, sino a través del análisis de los buenos y malos recuerdos y a veces de diferentes actitudes referidas al dipolo placer-displacer
<i>Método de los incidentes críticos (o Teoría Biofactorial de la Satisfacción)</i>	Herzberg	1959	Estados Unidos	- Postula que la SL y la ISL representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la vida laboral; que se desarrollan a partir de fuentes diferentes, ejerciendo distintas influencias sobre la conducta del trabajador. - Factores extrínsecos e intrínsecos que se relacionan con el trabajo. - En este método, generalmente se pide a los entrevistados que

				cuenten acontecimientos concretos en los que se han sentido excepcionalmente satisfechos o insatisfechos en su trabajo.
<i>Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction)</i>	Warr, Cook y Wall	1979		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.</li> <li>- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.</li> </ul>

**Fuente de elaboración: Propia.**

**Anexo No.6: Recopilación de cuestionarios utilizados para el análisis de satisfacción laboral.**

<b>Nombre</b>	<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Descripción</b>	<b>Método</b>
Satisfacción laboral S 4/82.	J.L Melia y J.M Peiro.	1998	-Cuestionario de ochenta y dos preguntas en forma de afirmaciones. -Las respuestas en siete escalas (Insatisfecho-Muy/Bastante/Algo)-Indiferente-Satisfecho (Muy/Bastante/Algo) -y nueve respuestas de forma descriptiva.	Directo
Satisfacción laboral S 10/12.	J.L Melia y J.M Peiro.	1998	-Cuestionario en forma de doce afirmaciones. -Las respuestas en siete escalas (Insatisfecho-Muy/Bastante/Algo)-Indiferente-Satisfecho (Muy/Bastante/Algo).	Directo
Satisfacción laboral S 20/23.	J.L Melia y J.M Peiro.	1998	-Cuestionario en forma de afirmaciones. -Las respuestas en siete escalas (Insatisfecho-Muy/Bastante/Algo)-Indiferente-Satisfecho (Muy/Bastante/Algo).	Directo
Satisfacción laboral S 21/26.	J.L Melia y J.M Peiro.	1998	-Cuestionario de treinta y seis preguntas en forma de afirmaciones. -Las respuestas en dos escalas (Verdadero o Falso). -y diez respuesta de forma descriptivas.	Directo
Satisfacción laboral del personal de administración y servicio.	Universidad de Salamanca	2004-2005	-Cuestionario dividido en ocho temas. -Cada tema tiene cinco afirmaciones. -Las respuestas en cinco escala (Totalmente en desacuerdo/En desacuerdo/Indiferente/Totalmente de acuerdo)	Directo
Notas Técnicas de prevención (NTP213).	Cantera, López.	2006	-Cuestionario dividido en dos partes. -La primera parte tiene ocho afirmaciones con cuatro tipos de respuesta (Muy Satisfecho/Bastante/Poco/Nada). -La segunda parte tiene dos espacios para escribir libremente su opinión y un tercero para completar esas respuestas.	Directo e indirecto
Notas Técnicas de prevención (NTP394).	Pérez Bilbao y hidalgo Vega	1979	-Es una escala operacionaliza el constructor de satisfacción laboral, reflejado la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado. -recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.	

**Fuente de elaboración: Propia.**

**Anexo No.7: Encuesta aplicada a los expertos con el objetivo de conocer que variables de la encuesta de Satisfacción laboral se ajustan al territorio de Cienfuegos.**

*El diagnóstico sobre la satisfacción laboral es el análisis detallado de toda la información obtenida acerca de la estructura de procederse y otros elementos relevante de la organización o parte de ella y su propósito es precisar aquellas aspectos con que se desea perfeccionar el sistema.*

COMPAÑERO (A):

Con el objetivo de establecer un instrumento de identificación de variables insatisfactoras se esta realizando esta investigación en la Empresa Eléctrica Cienfuegos, a continuación se le proponen las variables que establece una encuesta escogida de la bibliografía internacional, pero se necesita saber si la encuesta mencionada anteriormente puede ser aplicable a este estudio que se pretende realizar en una empresa del territorio de Cienfuegos, y así puede quedar de referencia para ser usada en otros objetos de estudios que pretendan hacer análisis de satisfacción laboral, a continuación se muestra dicha encuesta. Usted debe valorar si cada variable establecida en la misma se ajusta a las características de las empresas del territorio teniendo en cuenta la siguiente escala.

- ⇒ La variable se ajusta perfectamente (5)
- ⇒ La variable se ajusta bastante (4)
- ⇒ La variable se ajusta ni mucho ni poco (3)
- ⇒ La variable se ajusta un poco (2)
- ⇒ La variable no se ajusta (1)

**Anexo No.8: Procesamiento por el SPSS 15.0 para conocer que variables de la encuesta tomada del la bibliografía pueden ser utilizadas en la empresa Eléctrica Cienfuegos.**

**Pruebas no paramétrica**

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desviación típica	Mínimo	Máximo
SPTPSM	8	4,63	,74	3	5
PTHCD	8	4,50	1,07	2	5
PHCG	8	4,6250	1,0607	2,00	5,00
SALARI	8	4,2500	1,1650	2,00	5,00
OMT	8	4,5000	1,0690	2,00	5,00
LHST	8	4,2500	1,1650	2,00	5,00
EFEDD	8	4,5000	,7559	3,00	5,00
IUMINA	8	4,6250	,7440	3,00	5,00
VENTILA	8	4,6250	,7440	3,00	5,00
TEMPERA	8	4,7500	,7071	3,00	5,00
FORMACI	8	4,5000	1,0690	2,00	5,00
PROMOC	8	4,5000	1,4142	1,00	5,00
RELSUP	8	4,3750	1,0607	2,00	5,00
SUPERV	8	4,5000	,7559	3,00	5,00
PROFCS	8	4,7500	,7071	3,00	5,00
JUZGAS	8	4,6250	1,0607	2,00	5,00
IGUALD	8	4,6250	,7440	3,00	5,00
APOYO	8	4,6250	1,0607	2,00	5,00
CDAPT	8	4,6250	,7440	3,00	5,00
PDD	8	4,7500	,7071	3,00	5,00
PDGRE	8	4,3750	,7440	3,00	5,00
GCOL	8	4,3750	1,4079	1,00	5,00
FESNNG	8	4,0000	1,5119	1,00	5,00

Rangos

	Rango promedio
SPTPSM	21,69
PTHCD	19,38
PHCG	21,88
SALARI	16,69
OMT	19,38
LHST	16,31
EFEDD	19,38
IUMINA	21,69
VENTILA	21,69
TEMPERA	24,19
FORMACI	19,38
PROMOC	20,63
RELSUP	16,75
SUPERV	20,31
PROFCS	24,19
JUZGAS	21,88
IGUALD	21,69

APOYO	21,88
CDAPT	21,63
PDD	24,19
PDGRE	16,63
GCOL	18,06
FESNNG	15,13

Estadísticos de contraste

N	8
W de Kendall	,813
Chi-cuadrado	52,015
gl	8
Sig. asintót.	,000

a: Coeficiente de concordancia de Kendall

**Anexo No. 9 Encuesta de Satisfacción Laboral dada por Meliá y Peiró (1998).**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23**

**J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)**

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

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las

características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

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

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

6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

### **DATOS DESCRIPTIVOS**

- A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escribala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. \_\_\_\_\_
- B.- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) \_\_\_\_\_
- 83.- Sexo:  1. Varón  2. Mujer
- 84.- Edad. (Escriba su edad en años). \_\_\_\_\_
- 85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:
- 1) Ninguno
  - 2) Sabe leer y escribir
  - 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
  - 4) Formación Profesional Primer Grado
  - 5) Formación Profesional Segundo Grado
  - 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
  - 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
  - 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios
- 86.- Situación laboral:
- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
  - 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
  - 3) Contrato de seis meses o menos.
  - 4) Contrato hasta un año.
  - 5) Contrato hasta dos años
  - 6) Contrato hasta tres años
  - 7) Contrato hasta cinco años.
  - 8) Fijos.
87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:
- 1) Jornada partida fija.
  - 2) Jornada intensiva fija.
  - 3) Horario flexible y/o irregular.
  - 4) Jornada parcial
  - 5) Turnos fijos.
  - 6) Turnos rotativos
88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. \_\_\_\_\_
- 89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:
- 1) Empleado o trabajador
  - 2) Supervisor o capataz
  - 3) Mando intermedio
  - 4) Directivo
  - 5) Alta dirección o dirección general
- 90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años \_\_\_\_\_ y Meses \_\_\_\_\_ (91).

*Muchas gracias por su colaboración.*

### **INSTRUCCIONES PARA LA INTRODUCCION DE DATOS:**

El cuestionario S4/82 presenta 82 variables, más las 9 variables descriptivas de muestra codificadas de la última página, suponen un total de 91 variables así numeradas en el cuestionario. El S20/23 y el S10/12 están integrados en el S4/82.

Los datos se introducen en una hoja EXCEL (preferentemente versión 4.0 o superior para PC) de modo que cada fila es un caso o sujeto y cada columna (hasta la columna 91) es una variable.

En la columna número 92 se escribe el número de cuestionario por orden y ese mismo número se escribe en la hoja de datos descriptivos (la última) en el margen superior derecho.

Lo que se introduce en las celdillas de la hoja de EXCEL es el número que figura en el cuestionario junto a la respuesta elegida por el sujeto. En el caso de variables donde se escribe un número, como la variable número 84, "edad", lo que se escribe es directamente la edad en años.

La antigüedad requiere dos variables. En la nº 90 escribimos los años de antigüedad, en la 91 los meses. Por ejemplo si alguien tiene una antigüedad de 2 años y 3 meses la columna 90 dirá 2 y la 91 dirá 3. Si alguien solo tiene 4 meses de antigüedad en el puesto escribiremos 0 (cero) en la 90 y 4 en la 91.

Es muy importante identificar *físicamente* cada cuestionario escribiéndole el mismo número de orden (el 1, el 2, etc... hasta el tamaño N de la muestra) que escribamos en la columna nº 92 de la hoja de datos en EXCEL. Esto permite saber a quien atribuir después la información de las variables cualitativas de la última hoja que no se deben introducir inicialmente e identificar y comprobar el caso si surge algún problema o error con los datos.

Se ruega devolver los datos introducidos en EXCEL en un disquete, preferentemente para PC, y, *además, los cuestionarios originales*. De lo contrario no se puede obtener la información cualitativa adicional de las respuestas.

*Los cuestionarios S10/12, S20/23 y S4/82 están diseñados de modo que cada uno de ellos es parte seleccionada del siguiente. Por tanto, cuando administra e introduce los datos de los 82 ítems del S4/82 simultáneamente obtiene e introduce los datos de los 23 ítems del S20/23 y de los 12 del S10/12. Si únicamente administra los 23 ítems del S20/23 también está administrado e introduciendo los 10 ítems del S10/12 que es la versión más sintética.*

**Muchas Gracias por su Colaboración.**

## **Anexo No. 10 Entrevista realizada a director de Recursos Humanos**

Se detalla en este anexo la guía de referencia utilizada en las entrevistas con los directivos de Recursos Humanos y el Director General para recabar información adicional a la generada en las encuestas. Los temas sobre los cuales se interrogó fueron:

- Información General sobre la empresa y sus recursos humanos: dotación actual y su evolución en el tiempo, grado de profesionalización, nivel de rotación del personal, estructura de la organización y organigrama, evolución del nivel salarial, y programas de seguridad e higiene en el trabajo.

- Dados los siguientes procesos que caracterizan a la gestión de los recursos humanos:

selección de personal; capacitación; eficacia y eficiencia; métodos de selección y retención de clientes; referencia de nuevos empleados; capacidad de referencia de nuevos clientes. ¿Es aplicado alguno en empresa eléctrica? ¿De qué forma? ¿Formal o informalmente?

- Según su criterio, ¿considera que los empleados con mayor antigüedad contribuyen más a obtener resultados positivos? ¿En qué medida se busca que empleados con experiencia trabajen junto a empleados sin experiencia?

- Información referente al proceso de reclutamiento de personal: ¿Existe un proceso formal de selección de personal? ¿Se considera en la selección talentos naturales, adquiridos, actitud, capacidad y potencial de aprendizaje, pasión personal por la tarea, carisma, y autoestima?

- Aspectos referentes a la política de compensaciones del personal: ¿Conoce la dirección como es la percepción general de la compensación monetaria en relación con los valores de la competencia y el mercado?

- Información sobre políticas de comunicación ¿Existe una definición de misión, visión y valores en la empresa? ¿Se difunde entre los empleados? ¿Es compartida por ellos?

**Anexo No.11: Cuestionario de Identificación de Estresores y Manifestaciones Orgánicas [Fuente: Carmen, Berrocal y Molina, Vásquez (1995)].**

---

**Instrucciones**

Lea cuidadosamente cada pregunta y complete los espacios o marque "X" según sea el caso. Por favor no deje ninguna pregunta sin contestar.

**INFORMACION GENERAL**

**Parte I: Variedades sociodemográficas**

**1 . Su sexo es:**

Femenino

Masculino

**2. Su edad se encuentra entre los siguientes rangos:**

0<20 años.

20<40 años.

40<60 años.

**3 . Su ocupación es:** (indique la que concuerda con sus funciones):

---

---

**4. Su estado civil es:**

Casado (a)

Soltero (a)

Divorciado (a)

Viudo (a)

Unión libre

**ESTRESORES**

**Parte II: Trabajo**

**5 . ¿Tiene una idea general de lo que es el estrés?**

Si

No

Si contesta negativamente pase a la pregunta 7

**6. ¿Considera que el estrés le afecta en la actualidad?**

Si

No

¿Por qué?

---

---

**7. Marque con “X” según corresponda, los factores del trabajo que le han estresado en el presente año.**

	<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
1. Conflictos con superiores	( )	( )	( )
2. Conflictos con subalternos	( )	( )	( )
3. Conflictos con otros compañeros	( )	( )	( )
4. Carga excesiva de trabajo	( )	( )	( )
5. Trabajo rutinario	( )	( )	( )
6. Sobrecarga de trabajo	( )	( )	( )
7. Falta de claridad en la funciones	( )	( )	( )
8. Trabajo riesgoso	( )	( )	( )
9. Carga con mucha responsabilidad	( )	( )	( )
10. Poca motivación en el trabajo	( )	( )	( )
11. Poca posibilidad de ascenso	( )	( )	( )
12. Bajos salarios	( )	( )	( )
13. Pocos incentivos	( )	( )	( )
14. Falta de comunicación de la jefatura	( )	( )	( )
15. Falta de comunicación en general	( )	( )	( )
16. Falta de organización en el trabajo	( )	( )	( )
17. Mucha improvisación	( )	( )	( )
18. Otros: Especifique	( )	( )	( )

---

---

**8. Los factores que se relacionan con el trabajo le estresan:**

- ( ) Siempre                      ( ) Frecuentemente                      ( ) Algunas veces  
( ) Rara vez                      ( ) Nunca

**Parte III: Familia**

**9. Los factores que se relacionan con la familia le estresan:**

- ( ) Siempre                      ( ) Frecuentemente                      ( ) Algunas veces  
( ) Rara vez                      ( ) Nunca

**Parte IV: Finanzas**

**10. Los factores que se relacionan con las finanzas le estresan:**

- ( ) Siempre                      ( ) Frecuentemente                      ( ) Algunas veces  
( ) Rara vez                      ( ) Nunca

#### Parte IV: Relaciones Sociales

**11. Marque con "X" los factores de las relaciones sociales que le han estresado en el presente año:**

	<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
1. Usted como líder	( )	( )	( )
2. Pertenencia a grupos sociales	( )	( )	( )
3. Relaciones amistosas y sociales	( )	( )	( )
4. Competencia	( )	( )	( )
5. Sentimientos de superioridad	( )	( )	( )
6. Sentimientos de inferioridad	( )	( )	( )
7. Le cuesta relacionarse con los demás	( )	( )	( )
8. Otras dificultades. Especifique:	( )	( )	( )

---

---

**12. Los factores que se asocian con las relaciona sociales que usted mantiene le estresan:**

- ( ) Siempre                      ( ) Frecuentemente                      ( ) Algunas veces  
( ) Rara vez                      ( ) Nunca

#### Parte V: Estudio

**13. ¿Estudia usted actualmente?**

- ( ) Si    ( ) No

**14. Los factores que se relacionan con su estudio le estresan:**

- ( ) Siempre                      ( ) Frecuentemente                      ( ) Algunas veces  
( ) Rara vez                      ( ) Nunca

## MANIFESTACIONES ORGANICAS

### Parte VI: Sistema Osteomuscular

15. Marque con una "X" la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	Mucho	Poco	Nada
1. Dolores de espalda	( )	( )	( )
2. Contracción muscular general	( )	( )	( )
3. Dolores de nuca	( )	( )	( )
4. Dolores de piernas y brazos	( )	( )	( )
5. Dolores de cintura	( )	( )	( )
6. Dolores articulares	( )	( )	( )
7. Dolores de ojos	( )	( )	( )
8. Otros. Especifique:	( )	( )	( )

---

---

### Parte VII: Sistema Endocrino

16. Marque con una "X" la frecuencia con que se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dificultades menstruales	( )	( )	( )
2. Infertilidad	( )	( )	( )
3. Diabetes	( )	( )	( )
4. Sed	( )	( )	( )
5. Fatiga	( )	( )	( )

### Parte VIII: Sistema Nervioso

**17. Marque con una “X” la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:**

	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
1. Cambios en el apetito	( )	( )	( )
2. Desmayos	( )	( )	( )
3. Dificultad al tragar	( )	( )	( )
4. Dificultades sexuales	( )	( )	( )
5. Problemas de garganta	( )	( )	( )
6. Dolores de cabeza	( )	( )	( )
7. Mareos	( )	( )	( )
8. Temblores frecuentes	( )	( )	( )
9. Presión alta	( )	( )	( )
10. Presión baja	( )	( )	( )
11. Manos y pies fríos	( )	( )	( )
12. Sudor frecuente	( )	( )	( )
13. Actividad excesiva	( )	( )	( )
14. Latidos anormales del corazón	( )	( )	( )

**Parte IX: Sistema Emocional**

**18. Marque con una “X” la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:**

	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
1. Ansiedad	( )	( )	( )
2. Frustración	( )	( )	( )
3. Depresión	( )	( )	( )
4. Agresividad	( )	( )	( )
5. Irritabilidad	( )	( )	( )
6. Trastornos de sueño (somnolencia, pesadillas)	( )	( )	( )
7. Cansancio	( )	( )	( )
8. Llanto fácil	( )	( )	( )
9. Sensación de soledad	( )	( )	( )
10. Pensamiento obsesivo	( )	( )	( )

### Parte X: Sistema Digestivo

19. Marque con una "X" la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Estreñimiento	( )	( )	( )
2. Problemas digestivos	( )	( )	( )
3. Diarrea	( )	( )	( )
4. Paladar amargo	( )	( )	( )
5. Nauseas	( )	( )	( )
6. Gases	( )	( )	( )
7. Dolor de estómago	( )	( )	( )
8. Gastritis	( )	( )	( )

### Parte XI: Sistema Cognoscitivo

20. Marque con una "X" la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Problemas de memoria y juicio	( )	( )	( )
2. Indecisión	( )	( )	( )
3. Preocupación	( )	( )	( )
4. Problemas mentales	( )	( )	( )

21. ¿Padece usted de alguna enfermedad principal?

( ) Si ( ) No

Menciónela: \_\_\_\_\_

22. ¿Considera que se relaciona esa enfermedad con el nivel de estrés que usted tiene en la actualidad?

( ) Si ( ) No



## VULNERABILIDAD

### Parte XII: Individuo

**23. Marque con una "X" la frecuencia aproximada con que usted dedica tiempo para recrearse:**

1. Cada semana ( )
2. Cada 15 días ( )
3. Cada 22 días ( )
4. Cada 30 días ( )
5. Más de cada 30 días ( )

**24. Tiene usted el hábito de:**

	<b>Si</b>	<b>No</b>
1. Tomar bebidas alcohólicas con frecuencia	( )	( )
2. Fumar diariamente	( )	( )
3. Consumir más de 2 tazas de café por día	( )	( )
4. Comer con mucha sal	( )	( )
5. Comer con mucha azúcar	( )	( )
6. Comer muchas harinas	( )	( )
7. Comer con mucha grasa	( )	( )

**25. ¿Cómo calificar su nivel de estrés actual?**

1. Bajo ( )
2. Moderado ( )
3. Alto ( )

**26. ¿Considera que existen razones en los próximos 6 meses para que ese nivel de estrés aumente?**

Si ( ) No ( )

**27. ¿Ha recibido capacitación para controlar el estrés?**

Si ( ) No ( )

**28. ¿Cómo calificaría su capacidad para hacer frente al riesgo del estrés?**

1. Bajo ( )
2. Moderado ( )
3. Alto ( )

**MUCHAS GRACIA**

## Anexo 12: Cálculo de la muestra y estratificación de la misma por dependencias.

$$nt = \frac{N \cdot \left[ Z_{1-\alpha/2} \right]^2 \cdot p(1-p)}{N \cdot d^2 + \left[ Z_{1-\alpha/2} \right]^2 \cdot P(1-P)}$$

**Donde:**

$\alpha$  = Error asociado al nivel de confianza en la decisión (0.05).

$d$  = Error absoluto a considerar en el cálculo (0.05).

$p$  = Proporción en función del tamaño de muestra asumido (0.5).

$N$  = Tamaño de población a muestrear (248)

$nt$  = Tamaño de la muestra.

$$Z_{1-\alpha/2} = 1.96$$

**Sustituyendo para  $d = 0.07$**

$$nt = \frac{248 \cdot [1.96]^2 \cdot 0.5(1-0.5)}{248 \cdot (0.07)^2 + [1.96]^2 \cdot 0.5(1-0.5)}$$

$$nt = \frac{248 \cdot [1.96]^2 \cdot 0.5(1-0.5)}{248 \cdot (0.05)^2 + [1.96]^2 \cdot 0.5(1-0.5)}$$

$$nt = 110.0$$

**Sustituyendo para  $d = 0.05$**

$$nt = 151.0$$

**Sustituyendo para  $d = 0.04$**

$$nt = \frac{248 \cdot [1.96]^2 \cdot 0.5(1-0.5)}{248 \cdot (0.04)^2 + [1.96]^2 \cdot 0.5(1-0.5)}$$

$$nt = \frac{248 \cdot [1.96]^2 \cdot 0.5(1-0.5)}{248 \cdot (0.03)^2 + [1.96]^2 \cdot 0.5(1-0.5)}$$

$$nt = 176.0$$

**Sustituyendo para  $d = 0.03$**

$$nt = 202.0$$

Obsérvese que mientras mayor es la precisión, más se acerca el tamaño de la muestra a la población.

Seleccionar valores como NT = 202 no se justifica pues con una precisión de 0.04 se pueden encuestar a 176 empleados, ahorrándose 26 encuestas más a realizar solo para aumentar un 0.03 % de precisión.

Una vez determinado el tamaño de muestra a emplear, se estratifica este para que cada una de las entidades, este paso se representa en la tabla 3.-.

La muestra se estratifica de esta manera porque es necesario conocer como es el comportamiento del subsistema Seguridad y Salud en el Trabajo en toda la organización, para saber si esta se encuentra en la zona de excelencia preventiva.

### Los resultados anteriores se distribuyen para cada categoría ocupacional

Para determinar el número de encuestas a realizar por categoría ocupacional se realiza de la misma forma utilizada anteriormente teniendo en cuenta el peso específico de la categorías en cada entidad  $\{(categoría\ ocupacional / N_i) * n_i\}$ . Los resultados se muestran en la tabla 3.- de la presente investigación.

**Donde:**

**Nt** = Número total de trabajadores

**nt** = Cantidad de encuestas a realizar

**Ni** = Número de trabajadores por servicio

### Muestreo estratificado para la aplicación de encuestas.

Entidades	Ni	Nt	Ni / Nt	ni= (Ni / Nt) x nt
<b>Administración</b>	59	248	0.2379	42
<b>Despacho</b>	39	248	0.1572	28
<b>Generación</b>	79	248	0.3185	56
<b>UEB Cruces</b>	71	248	0.2863	50

	Total de trabajadores	O	A	S	T	Cant de E	D	T de E	E	D	O	A	S	T
Administración	59	19	2	25	8	54	5	42	41	1	15	1	19	6
Despacho	39			5	29	34	5	28	27	1			3	24

Generación	79	50	1		20	71	8	56	55	1	38	1		16
UEB Cruce	71	32	6	19	11	68	3	50	49	1	23	4	14	8
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>101</b>	<b>9</b>	<b>49</b>	<b>68</b>	<b>227</b>	<b>21</b>	<b>176</b>	<b>172</b>	<b>4</b>	<b>76</b>	<b>6</b>	<b>36</b>	<b>54</b>

### Plantilla para el cálculo de la muestra para la estratificación

**Anexo No.13: Procesamiento teniendo en cuenta los indicadores descriptivos.**

**UEB Cruces**

<b>Variable establecida en la encuesta</b>	<b>Porcentaje de Insatisfacción de la variable obtenido en el procesamiento</b>
La satisfacción que le produce su trabajo por si mismo.	52
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	50
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	52
El salario que usted recibe.	62
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	54
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	68
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	68
La iluminación de su lugar de trabajo.	68
La ventilación de su lugar de trabajo.	54
La temperatura de su local de trabajo.	64
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	48
Las oportunidades de promoción que tiene.	40
Las relaciones personales con sus superiores.	36
La supervisión que ejerce sobre usted.	28
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	32
La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	54
La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.	54
El apoyo que recibe de sus superiores.	38
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	38
Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	50
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	50
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	66
La forma en que se da la negociación en su forma sobre aspectos laborales.	66

**Área Despacho:**

<b>Variable establecida en la encuesta</b>	<b>Porcentaje de Insatisfacción de la variable obtenido en el procesamiento</b>
La satisfacción que le produce su trabajo por si mismo.	14.3
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	39.4
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	32.1
El salario que usted recibe.	50.1
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	3.6
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	21.4
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	3.6
La iluminación de su lugar de trabajo.	3.6
La ventilación de su lugar de trabajo.	3.6
La temperatura de su local de trabajo.	11.1
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	57.1
Las oportunidades de promoción que tiene.	57.1
Las relaciones personales con sus superiores.	25
La supervisión que ejerce sobre usted.	14.3
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	35.7
La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	24.7
La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.	32.1
El apoyo que recibe de sus superiores.	46.4
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	17.8
Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	57.1
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	46.5
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	53.5
La forma en que se da la negociación en su forma sobre aspectos laborales.	60.7

## Generación

<b>Variable establecida en la encuesta</b>	<b>Porcentaje de Insatisfacción de la variable obtenido en el procesamiento</b>
La satisfacción que le produce su trabajo por si mismo.	14.3
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	14.3
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	35.7
El salario que usted recibe.	46.4
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	41
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	46.4
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	44.6
La iluminación de su lugar de trabajo.	34
La ventilación de su lugar de trabajo.	30.4
La temperatura de su local de trabajo.	28.6
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	50.1
Las oportunidades de promoción que tiene.	48.2
Las relaciones personales con sus superiores.	35.7
La supervisión que ejerce sobre usted.	28.5
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	30.4
La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	35.8
La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.	44.7
El apoyo que recibe de sus superiores.	44.7
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	26.8
Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	44.6
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	48.2
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	55.3
La forma en que se da la negociación en su forma sobre aspectos laborales.	39.3

## Administración

Variable establecida en la encuesta	Porcentaje de Insatisfacción de la variable obtenido en el procesamiento
La satisfacción que le produce su trabajo por si mismo.	2.4
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	19
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	7.1
El salario que usted recibe.	50
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	21.4
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	33.3
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	35.7
La iluminación de su lugar de trabajo.	21.5
La ventilación de su lugar de trabajo.	38.1
La temperatura de su local de trabajo.	38
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	19
Las oportunidades de promoción que tiene.	21.5
Las relaciones personales con sus superiores.	23.8
La supervisión que ejerce sobre usted.	28.5
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	21.5
La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	35.6
La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.	40.5
El apoyo que recibe de sus superiores.	33.3
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	42.9
Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	38.1
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	39
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	42.8
La forma en que se da la negociación en su forma sobre aspectos laborales.	52.4

Fuente de elaboración: Propia

**Anexo No.15: Análisis de correlación en el área de despacho.**

<p>1.Satisfacción que le produce el trabajo por si mismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades que le ofrece el trabajo de hacer las cosas que le gustan</li> <li>• La igualdad y justicia del trato que recibe de su empresa</li> </ul>
<p>2.Oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades que le ofrece el trabajo de hacer las cosas que le gustan.</li> <li>• Entono físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</li> <li>• La forma en que sus superiores juzgan su tarea.</li> <li>• Apoyo que recibe de sus superiores.</li> </ul>
<p>3. Oportunidades que le ofrece el trabajo de hacer las cosas que le gustan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción que le produce el trabajo por si mismo</li> <li>• Oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca</li> <li>• La igualdad y justicia del trato que recibe de su empresa</li> </ul>
<p>4.Salario que usted recibe</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las relaciones personales con sus superiores (Correlación negativa).</li> <li>• Categoría Ocupacional(Correlación negativa)</li> </ul>
<p>5.Limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entono físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</li> <li>• Supervisión que se ejerce sobre usted</li> <li>• Apoyo que recibe de sus superiores</li> </ul>
<p>6. Entono físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca</li> <li>• Limpieza, higiene y salubridad de</li> </ul>

	<p>su lugar de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iluminación de su lugar de trabajo</li> <li>• Ventilación de su lugar de trabajo</li> <li>• Temperatura de su local de trabajo</li> <li>• El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</li> </ul>
7. Iluminación de su lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</li> <li>• Ventilación de su lugar de trabajo</li> <li>• Supervisión que se ejerce sobre usted</li> <li>• Proximidad y frecuencia con que es supervisado.</li> </ul>
8. Ventilación en el lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</li> <li>• Iluminación de su lugar de trabajo</li> <li>• Temperatura de su local de trabajo</li> <li>• Supervisión que se ejerce sobre usted</li> <li>• Proximidad y frecuencia con que es supervisado.</li> <li>• La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</li> </ul>
9. Temperatura de su local de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</li> <li>• Iluminación de su lugar de trabajo</li> <li>• Ventilación en el lugar de trabajo</li> <li>• Participación en las decisiones de su departamento o sección.</li> <li>• La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales</li> </ul>
10. Oportunidades de formación que le ofrece la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de promoción que</li> </ul>

	<p>tiene.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo que recibe de sus superiores</li> <li>• Capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de su trabajo.</li> <li>• Participación en las decisiones de su departamento o sección.</li> <li>• Participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativa a la empresa.</li> <li>• La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales</li> </ul>
<p>11. Oportunidades de promoción que tiene.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de formación que le ofrece la empresa</li> <li>• Apoyo que recibe de sus superiores</li> <li>• Capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de su trabajo.</li> <li>• Participación en las decisiones de su departamento o sección.</li> <li>• Participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativa a la empresa.</li> <li>• La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales</li> </ul>
<p>12. Relaciones personales con sus superiores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salario que usted recibe(Correlación negativa)</li> <li>• Supervisión que ejercen sobre usted</li> <li>• Proximidad y frecuencia con que es supervisado.</li> <li>• Forma en que sus superiores</li> </ul>

	<p>juzgan su tarea</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa</li> <li>• Sexo</li> </ul>
Supervisión que ejercen sobre usted	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo</li> <li>• Entono físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</li> <li>• Iluminación de su lugar de trabajo.</li> <li>• Ventilación en el lugar de trabajo.</li> <li>• Forma en que sus superiores juzgan su tarea</li> </ul>
Proximidad y frecuencia con que es supervisado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entono físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</li> <li>• Iluminación en el lugar de trabajo.</li> <li>• Ventilación en el lugar de trabajo.</li> <li>• Temperatura en el lugar de trabajo.</li> <li>• Oportunidades de formación que le ofrece la empresa</li> <li>• Supervisión que ejercen sobre usted</li> <li>• Igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa</li> <li>• La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales</li> </ul>
Forma en que sus superiores juzgan su tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca.</li> <li>• Las relaciones personales con sus superiores</li> <li>• Proximidad y frecuencia con que es supervisado</li> <li>• La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</li> <li>• La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales</li> </ul>
Igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</li> <li>• Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas que le gustan.</li> <li>• Relaciones personales con sus superiores</li> <li>• Forma en que los superiores juzgan su tarea.</li> </ul>
Apoyo que recibe de sus superiores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca.</li> <li>• Limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</li> <li>• Oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</li> <li>• Oportunidades de promoción que tiene</li> <li>• Capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</li> <li>• Participación en las decisiones de su Departamento o sección.</li> <li>• Participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</li> <li>• La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para decidir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de formación que le</li> </ul>

<p>autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</p>	<p>ofrece la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de promoción que tiene.</li> <li>• Apoyo que recibe de sus superiores.</li> <li>• Participación en las decisiones de su Departamento o sección.</li> <li>• Participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a su empresa.</li> <li>• El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</li> <li>• La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</li> </ul>
<p>Participación en las decisiones de su Departamento o sección.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</li> <li>• Oportunidades de promoción que tiene.</li> <li>• Apoyo que recibe de sus superiores.</li> <li>• Capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</li> <li>• Participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a su empresa.</li> <li>• El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</li> <li>• La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</li> </ul>
<p>Participación en las decisiones de su</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de formación que le</li> </ul>

<p>grupo de trabajo relativas a su empresa.</p>	<p>ofrece la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de promoción que tiene.</li> <li>• Proximidad y frecuencia con que es supervisado</li> <li>• Apoyo que recibe de sus superiores.</li> <li>• Capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</li> <li>• Participación en las decisiones de su Departamento o sección.</li> <li>• El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</li> <li>• La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</li> </ul>
<p>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</li> <li>• Temperatura en el lugar de trabajo.</li> <li>• La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</li> <li>• Participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa</li> <li>• La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</li> </ul>
<p>23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventilación en el lugar de trabajo.</li> <li>• Oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</li> <li>• Oportunidades de promoción que tiene.</li> <li>• Proximidad y frecuencia con que es supervisado</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa</li><li>• El apoyo que recibe de sus superiores.</li><li>• Capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</li><li>• El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</li></ul>
--	---

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Anexo No 16: Cálculo del índice de satisfacción laboral. (Fuente de elaboración: propia).**

Variables	Muy (%)	Bastante (%)	Poco (%)	Índice (%)
Salario que usted recibe	0.0	17.9	28.6	22
Satisfacción que le produce el trabajo por si mismo.	14.3	46.4	25	54
Las relaciones personales con sus superiores.	3.6	21.4	25	26
Las oportunidades de promoción que tiene.	3.6	28.6	7.1	27
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	10.7	14.3	7.1	23
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	14.3	17.9	32.1	37

Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	3.6	32.1	7.1	27
La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.	21.4	17.9	21.4	41

Cálculo del índice de SL para el salario que usted recibe:

$$i = (3M + 2B + P) / 300$$

$$i = (3 \cdot 0 + 2 \cdot 17.9 + 28.6) / 300$$

$$i = 35.8 + 28.6 / 300$$

$$i = 64.4 / 300$$

$$i = 0.215$$

$$i = 22\%$$

Cálculo del índice de SL para la satisfacción que le produce el trabajo por si mismo:

$$i = (3M + 2B + P) / 300$$

$$i=(3*14.3+2*46.4+25)/300$$

$$i=(42.9+92.8+25)/300$$

$$i=(160.7)/300$$

$$i=0.536$$

$$i=54\%$$

Cálculo del índice de SL para las relaciones personales con sus superiores:

$$i = (3M + 2B + P) / 300$$

$$i=(3*3.6+2*21.4+25)/300$$

$$i=(10.8+42.8+25)/300$$

$$i=(78.6)/300$$

$$i=0.262$$

$$i=26\%$$

Cálculo del índice de SL para las oportunidades de promoción que tiene.

$$i = (3M + 2B + P) / 300$$

$$i=(3*7.1+2*28.6+3.6)/300$$

$$i=(21.3+57.2+3.6)/300$$

$$i=(82.1)/300$$

$$i=0.274$$

$$i=27\%$$

Cálculo del índice de SL para el grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

$$i = (3M + 2B + P) / 300$$

$$i=(3*10.7+2*14.3+7.1)/300$$

$$i=(32.1+28.6+7.1)/300$$

$$i=(67.8)/300$$

$$i=0.226$$

$$i=23\%$$

Cálculo del índice de SL para las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.

$$i = (3M + 2B + P) / 300$$

$$i=(3*14.3+2*17.9+32.1)/300$$

$$i=(42.9+35.8+32.1)/300$$

$$i=(110.80)/300$$

$$i=0.369$$

$$i=37\%$$

Cálculo del índice de SL para las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

$$i = (3M + 2B + P) / 300$$

$$i=(3*3.6+2*32.1+7.1)/300$$

$$i=(10.8+64.2+7.1)/300$$

$$i=(82.10)/300$$

$$i=0.274$$

$$i=27\%$$

Cálculo del índice de SL para La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.

$$i = (3M + 2B + P) / 300$$

$$i=(3*21.4+2*17.9+21.4)/300$$

$$i=(64.2+35.8+21.4)/300$$

$$i=(121.40)/300$$

$$i=0.405$$

$$i=41\%$$

**Anexo No.17. Resultados de las tablas de frecuencias de la encuesta de estresores.**

**Su sexo es**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	16	41,0	41,0	41,0
	Masculino	23	59,0	59,0	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Su edad se encuentra entre los siguientes rangos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20<40 años	27	69,2	69,2	69,2
	40<60 años	12	30,8	30,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Su ocupación es (indique la que concuerda con sus funciones)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Despachador eléctrico	20	51,3	51,3	51,3
	Técnico Redes	9	23,1	23,1	74,4
	Informático	3	7,7	7,7	82,1
	Auxiliar de despacho	4	10,3	10,3	92,3
	Supervisora	1	2,6	2,6	94,9
	Secretaria	2	5,1	5,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Su estado civil es**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado(a)	21	53,8	53,8	53,8
	Soltero(a)	13	33,3	33,3	87,2
	Divorciado(a)	1	2,6	2,6	89,7
	Unión Libre	4	10,3	10,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Tiene una idea general de lo que es el estrés?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	35	89,7	89,7	89,7
	No	4	10,3	10,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Considera que el estrés le afecta en la actualidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válidos	Si	30	76,9	76,9	76,9
	No	8	20,5	20,5	97,4
	3	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Conflictos con superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	2	5,1	5,1	5,1
	Poco	9	23,1	23,1	28,2
	Nada	28	71,8	71,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Conflictos con subalternos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	8	20,5	20,5	20,5
	Nada	31	79,5	79,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Conflictos con otros compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	8	20,5	20,5	20,5
	Nada	31	79,5	79,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Carga excesiva de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	8	20,5	20,5	20,5
	Poco	16	41,0	41,0	61,5
	Nada	15	38,5	38,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Trabajo rutinario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	6	15,4	15,4	15,4
	Poco	10	25,6	25,6	41,0
	Nada	23	59,0	59,0	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Sobrecarga de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	8	20,5	20,5	20,5
	Poco	21	53,8	53,8	74,4
	Nada	10	25,6	25,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Falta de claridad en las funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	4	10,3	10,3	10,3
	Poco	13	33,3	33,3	43,6
	Nada	22	56,4	56,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Trabajo riesgoso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	10	25,6	25,6	25,6
	Poco	7	17,9	17,9	43,6
	Nada	22	56,4	56,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Carga con mucha responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	11	28,2	28,2	28,2
	Poco	12	30,8	30,8	59,0
	Nada	16	41,0	41,0	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Poca motivación en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	9	23,1	23,1	23,1
	Poco	10	25,6	25,6	48,7
	Nada	20	51,3	51,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Poca posibilidad de ascenso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	2	5,1	5,1	5,1
	Poco	10	25,6	25,6	30,8
	Nada	27	69,2	69,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Bajos salarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	9	23,1	23,1	23,1
	Poco	10	25,6	25,6	48,7
	Nada	20	51,3	51,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Pocos incentivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	10	25,6	25,6	25,6
	Poco	12	30,8	30,8	56,4
	Nada	17	43,6	43,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Falta de comunicación de la jefatura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	1	2,6	2,6	2,6
	Poco	16	41,0	41,0	43,6
	Nada	22	56,4	56,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Falta de comunicación en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	8	20,5	20,5	20,5
	Poco	15	38,5	38,5	59,0
	Nada	16	41,0	41,0	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Falta de organización en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válidos	Mucho	16	41,0	41,0	41,0
	Poco	3	7,7	7,7	48,7
	Nada	20	51,3	51,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Mucha improvisación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	11	28,2	28,2	28,2
	Poco	7	17,9	17,9	46,2
	Nada	21	53,8	53,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	6	15,4	15,4	15,4
	Nada	33	84,6	84,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Los factores que se relacionan con el trabajo le estresan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	2	5,1	5,1	5,1
	Frecuentemente	10	25,6	25,6	30,8
	Algunas veces	19	48,7	48,7	79,5
	Rara vez	3	7,7	7,7	87,2
	Nunca	5	12,8	12,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Los factores que se relacionan con la familia le estresan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	3	7,7	7,7	7,7
	Frecuentemente	9	23,1	23,1	30,8
	Algunas veces	24	61,5	61,5	92,3
	Rara vez	2	5,1	5,1	97,4
	Nunca	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Los factores que se relacionan con las finanzas le estresan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	7	17,9	17,9	17,9
	Frecuentemente	18	46,2	46,2	64,1

Algunas veces	10	25,6	25,6	89,7
Rara vez	2	5,1	5,1	94,9
Nunca	2	5,1	5,1	100,0
Total	39	100,0	100,0	

#### Usted como líder

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	4	10,3	10,3	10,3
	Poco	2	5,1	5,1	15,4
	Nada	33	84,6	84,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Pertenencia a grupos sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	10	25,6	25,6	25,6
	Nada	29	74,4	74,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Relaciones amistosas y sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	11	28,2	28,2	28,2
	Nada	28	71,8	71,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Competencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	2	5,1	5,1	5,1
	Poco	9	23,1	23,1	28,2
	Nada	28	71,8	71,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Sentimientos de Superioridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	2	5,1	5,1	5,1
	Nada	37	94,9	94,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Sentimientos de inferioridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válidos	Mucho	2	5,1	5,1	5,1
	Poco	4	10,3	10,3	15,4
	Nada	33	84,6	84,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Le cuesta relacionarse con los demás**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	1	2,6	2,6	2,6
	Poco	8	20,5	20,5	23,1
	Nada	30	76,9	76,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Otras dificultades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	39	100,0	100,0	100,0

**Los factores que se asocian con las relaciona sociales que usted mantiene le estresan**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Frecuentemente	6	15,4	15,4	15,4
	Algunas veces	16	41,0	41,0	56,4
	Rara vez	5	12,8	12,8	69,2
	Nunca	12	30,8	30,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Estudia usted actualmente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	33,3	33,3	33,3
	No	26	66,7	66,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Los factores que se relacionan con su estudio le estresan**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Frecuentemente	3	7,7	23,1	23,1
	Algunas veces	6	15,4	46,2	69,2
	Rara vez	3	7,7	23,1	92,3

	Nunca	1	2,6	7,7	100,0
	Total	13	33,3	100,0	
Perdidos	0	26	66,7		
Total		39	100,0		

#### Dolores de espalda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	14	35,9	35,9	35,9
	Poco	14	35,9	35,9	71,8
	Nada	11	28,2	28,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Contracción muscular general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	3	7,7	7,7	7,7
	Poco	9	23,1	23,1	30,8
	Nada	27	69,2	69,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Dolores de nuca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	3	7,7	7,7	7,7
	Poco	22	56,4	56,4	64,1
	Nada	14	35,9	35,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Dolores de piernas y brazos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	8	20,5	20,5	20,5
	Poco	14	35,9	35,9	56,4
	Nada	17	43,6	43,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Dolores de cintura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	3	7,7	7,7	7,7
	Poco	10	25,6	25,6	33,3
	Nada	26	66,7	66,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Dolores articulares

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	6	15,4	15,4	15,4
	Nada	33	84,6	84,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Dolores de ojos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	5	12,8	12,8	12,8
	Poco	12	30,8	30,8	43,6
	Nada	22	56,4	56,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	39	100,0	100,0	100,0

#### Dificultades menstruales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	2	5,1	5,1	5,1
	A veces	6	15,4	15,4	20,5
	Nunca	31	79,5	79,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Infertilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	1	2,6	2,6	2,6
	Nunca	38	97,4	97,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Diabetes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	6	15,4	15,4	15,4
	Nunca	33	84,6	84,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Sed

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	1	2,6	2,6	2,6
	A veces	16	41,0	41,0	43,6
	Nunca	22	56,4	56,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Fatiga

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	1	2,6	2,6	2,6
	A veces	17	43,6	43,6	46,2
	Nunca	21	53,8	53,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Cambios en el apetito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	8	20,5	20,5	20,5
	A veces	12	30,8	30,8	51,3
	Nunca	19	48,7	48,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Desmayos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	1	2,6	2,6	2,6
	Nunca	38	97,4	97,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Dificultad al tragar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	1	2,6	2,6	2,6
	Nunca	38	97,4	97,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Dificultades sexuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	3	7,7	7,7	7,7
	Nunca	36	92,3	92,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Problemas de garganta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válidos	A veces	5	12,8	12,8	12,8
	Nunca	34	87,2	87,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Dolores de cabeza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	7	17,9	17,9	17,9
	A veces	23	59,0	59,0	76,9
	Nunca	9	23,1	23,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Mareos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	8	20,5	20,5	20,5
	Nunca	31	79,5	79,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Temblores Frecuentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	3	7,7	7,7	7,7
	Nunca	36	92,3	92,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Presión alta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	7	17,9	17,9	17,9
	Nunca	32	82,1	82,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Presión baja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	4	10,3	10,3	10,3
	A veces	3	7,7	7,7	17,9
	Nunca	32	82,1	82,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Manos y pies fríos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	5	12,8	12,8	12,8
	Nunca	34	87,2	87,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Sudor frecuente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	1	2,6	2,6	2,6
	A veces	11	28,2	28,2	30,8
	Nunca	27	69,2	69,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Actividad excesiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	2	5,1	5,1	5,1
	A veces	15	38,5	38,5	43,6
	Nunca	22	56,4	56,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Latidos anormales del corazón

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	1	2,6	2,6	2,6
	A veces	5	12,8	12,8	15,4
	Nunca	33	84,6	84,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Ansiedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	19	48,7	48,7	48,7
	A veces	15	38,5	38,5	87,2
	Nunca	5	12,8	12,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Frustración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	1	2,6	2,6	2,6
	A veces	10	25,6	25,6	28,2
	Nunca	28	71,8	71,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Depresión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	1	2,6	2,6	2,6
	A veces	13	33,3	33,3	35,9
	Nunca	25	64,1	64,1	100,0

Total	39	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

### Agresividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	20	51,3	51,3	51,3
	Nunca	19	48,7	48,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Irritabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	1	2,6	2,6	2,6
	A veces	25	64,1	64,1	66,7
	Nunca	13	33,3	33,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Trastornos de sueño (somnolencia, pesadillas)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	6	15,4	15,4	15,4
	A veces	19	48,7	48,7	64,1
	Nunca	14	35,9	35,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Cansancio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	5	12,8	12,8	12,8
	A veces	30	76,9	76,9	89,7
	Nunca	4	10,3	10,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Llanto fácil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	4	10,3	10,3	10,3
	A veces	5	12,8	12,8	23,1
	Nunca	30	76,9	76,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Sensación de soledad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	7	17,9	17,9	17,9
	Nunca	32	82,1	82,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Pensamiento obsesivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	2	5,1	5,1	5,1
	A veces	10	25,6	25,6	30,8
	Nunca	27	69,2	69,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Estreñimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	2	5,1	5,1	5,1
	A veces	5	12,8	12,8	17,9
	Nunca	32	82,1	82,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Problemas digestivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	2	5,1	5,1	5,1
	A veces	14	35,9	35,9	41,0
	Nunca	23	59,0	59,0	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Diarrea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	1	2,6	2,6	2,6
	A veces	10	25,6	25,6	28,2
	Nunca	28	71,8	71,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Paladar amargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	4	10,3	10,3	10,3
	Nunca	35	89,7	89,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Nauseas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	5	12,8	12,8	12,8
	Nunca	34	87,2	87,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Gases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	9	23,1	23,1	23,1
	Nunca	30	76,9	76,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Dolor de estomago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	10	25,6	25,6	25,6
	Nunca	29	74,4	74,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Gastritis

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	3	7,7	7,7	7,7
	Nunca	36	92,3	92,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Problemas de memoria y juicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	1	2,6	2,6	2,6
	A veces	9	23,1	23,1	25,6
	Nunca	29	74,4	74,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

### Indecisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válidos	A veces	19	48,7	48,7	48,7
	Nunca	20	51,3	51,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Preocupación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	3	7,7	7,7	7,7
	A veces	30	76,9	76,9	84,6
	Nunca	6	15,4	15,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Problemas mentales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	1	2,6	2,6	2,6
	Nunca	38	97,4	97,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### Padece usted de alguna enfermedad principal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	6	15,4	15,4	15,4
	No	33	84,6	84,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Considera que se relaciona esa enfermedad con el nivel de estrés que usted tiene en la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	4	10,3	10,3	10,3
	No	35	89,7	89,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

#### La frecuencia aproximada con que usted dedica tiempo para recrearse

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cada semana	16	41,0	41,0	41,0
	Cada 15 días	4	10,3	10,3	51,3
	Cada 22 días	3	7,7	7,7	59,0
	Cada 30 días	4	10,3	10,3	69,2

Mas de cada 30 días	12	30,8	30,8	100,0
Total	39	100,0	100,0	

**Tomar bebidas alcohólicas con frecuencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	2	5,1	5,1	5,1
	No	37	94,9	94,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Fumar diariamente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	5	12,8	12,8	12,8
	No	34	87,2	87,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Consumir más de 2 tazas de café por día**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	21	53,8	53,8	53,8
	No	18	46,2	46,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Comer con mucha sal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	2	5,1	5,1	5,1
	No	37	94,9	94,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Comer con mucha azúcar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	7	17,9	17,9	17,9
	No	32	82,1	82,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Comer muchas harinas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	7	17,9	17,9	17,9
	No	32	82,1	82,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Comer con mucha grasa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válidos	Si	8	20,5	20,5	20,5
	No	31	79,5	79,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Como calificar su nivel de estrés actual**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	8	20,5	20,5	20,5
	Moderado	27	69,2	69,2	89,7
	Alto	4	10,3	10,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Considera que existen razones en los próximos 6 meses para que ese nivel de estrés aumente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	18	46,2	46,2	46,2
	No	21	53,8	53,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Ha recibido capacitación para controlar el estrés**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	7	17,9	17,9	17,9
	No	32	82,1	82,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Como calificaría su capacidad para hacer frente al riesgo del estrés**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	9	23,1	23,1	23,1
	Moderado	29	74,4	74,4	97,4
	Alto	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Fuente de elaboración propia**